

## **MODE OPERATOIRE DU MECANISME DES PLAINTES ET RECOURS DU FONAREDD**

En application des prescrits de la Coordination Nationale REDD (CN REDD) et en accord avec la Lettre d'Intention (LOI) signée entre la RDC et le CAFI, il est nécessaire de mettre en œuvre un mécanisme de gestion des plaintes et recours de l'ensemble des projets financés par le FONAREDD. Au-delà de ces financements, le mécanisme pourra servir pour l'ensemble des projets alignés.

Cet outil de la bonne gouvernance vise à permettre l'expression des doléances des parties prenantes (bénéficiaires, agents des projets, comités de développement, autorités, société civile...), et dans la mesure du possible à prévenir, neutraliser et résoudre les tensions et conflits qui peuvent naître de la mise en œuvre des programmes. L'objectif est que grâce à cet outil soient maintenues de bonnes relations entre les parties prenantes et que les problèmes soient traités avant qu'ils ne deviennent insolubles, rectifier les malentendus pouvant déboucher sur des rumeurs néfastes et susceptibles de ternir l'image des programmes, enfin éviter des procédures longues et onéreuses de dépôt de plainte. Ce mécanisme vise aussi à améliorer les pratiques des Agences Locales d'Exécution, des consultants et autres sous-traitants des programmes FONAREDD en les rendant plus transparentes et participatives.

Le mécanisme de gestion des plaintes et recours du FONAREDD distingue trois grandes modalités de dépôt, d'acheminement et de traitement des plaintes :

- 1) Les plaintes sont formulées localement, en particulier auprès du personnel du projet et des instances locales dont en premier lieu les comités de développement locaux (ETD, Territoire) et au final les Comités de Pilotage des projets, lorsque la plainte n'a pas été résolue aux niveaux locaux. Les plaignants individuels trouvent dans les ONG locales et les Comités de Développement des relais efficaces pour porter leurs plaintes et les défendre. Quand ces plaintes visent une institution locale, y compris les comités de développement et les ong, les plaignants s'adressent aux niveaux supérieurs (projet, comité de pilotage). Dans la mesure du possible ce mécanisme prévaut et le règlement à l'amiable avec résolution locale s'impose. Les agences veillent à ce que l'ensemble des parties prenantes soient mobilisées en vue de l'identification précoce des conflits potentiels ou déclarés, et forment les intervenants clés à leur gestion locale. Les techniques de la gestion des

- conflits sont mobilisées et les PIREDD en particulier mais également les projets à visée opérationnel veillent à identifier les interlocuteurs de médiation et à les former.
- 2) Lorsque ces mécanismes locaux de résolution amiables ne portent pas de fruit, ou parallèlement, les plaintes peuvent être acheminées via internet au travers soit du site du FONAREDD, soit des sites des projets sectoriels et intégrés, qui seront progressivement interconnectés et harmonisés.
  - 3) A priori les **Comités de Pilotage** statuent au final sur les conflits, ils représentent ainsi l'instance **d'arbitrage et de recours final interne au Projet**. Pour les cas les plus graves, il est rappelé que les recours en justice sont toujours possibles, bien que selon l'expérience commune il soit hautement souhaitable de parvenir à des règlements à l'amiable, en utilisant au mieux la voie des Comités de Pilotage et des Comités de Développement ainsi que la diligence des opérateurs de projet et des ongs.

La présente note décrit le mécanisme de gestion des plaintes et recours passant par l'internet, sachant que ce moyen de transmission ne court-circuite en rien la voie de traitement à l'amiable, qui comprend des instances d'arbitrage comme les Comités de Pilotage. La transmission numérique facilite toutefois l'expression de la plainte et sa gestion transparente et publique, permettant également de redynamiser la résolution des conflits.

## **DESCRIPTION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ET RECOURS DU FONAREDD**

### **1. Les sites internet du FONAREDD et des projets**

Les projets et le Secrétariat Exécutif du FONAREDD se dotent d'un site internet. Celui du FONAREDD est accessible à l'adresse : [www.fonaredd-rdc.org](http://www.fonaredd-rdc.org). Les sites internet des projets peuvent être mis directement en ligne avec celui du Fonaredd et utiliser le présent mode opératoire.

Tous les sites interconnectés disposent d'un lien « plaintes et recours » qui comprend :

- ✓ **Un formulaire de dépôt de plainte, détaillé et simplifié** avec la possibilité d'attacher tout fichier utile permettant d'étayer la plainte ou le recours ;
- ✓ Un mécanisme de transmission automatique du formulaire par **messagerie électronique** aux principales institutions et personnes directement concernées par la conduite du projet : le Président et le Secrétaire du Comité de Pilotage (COPIL),

le Chef et le responsable du Suivi et Evaluation du Projet, le responsable du Suivi Evaluation du Secrétariat Exécutif du FONAREDD. Le COPIL et le Projet prennent des dispositions pour étudier les recours et pour trouver des solutions aux problèmes posés, s'ils sont solubles dans le cadre des projets. Ils mobilisent pour ce faire le dispositif mis en place de gestion locale à l'amiable des conflits. Le chargé de Suivi Evaluation du FONAREDD assure le suivi du processus et en COPIL figure toujours un point d'ordre du jour sur la gestion des plaintes et recours. Lorsque la plainte est étudiée et que la gestion des conflits n'a pas porté de fruit le COPIL peut proposer des arbitrages et des compromis.

- ✓ Les institutions mentionnées sont tenues de fournir des réponses écrites par **voie de messagerie électronique** à tous les destinataires initiaux de la plainte.
- ✓ Un tableau appelé « **registre des plaintes et recours** » permet de visualiser grâce à des liens et des fichiers attachés l'ensemble des échanges : les plaintes, les documents de soutien, les réponses des parties prenantes (institutions, plaignants). Le même tableau permet au public de commenter ces échanges (et aux institutions de fournir en retour leurs réponses aux commentaires). Ils se déroulent via la messagerie électronique qui transmet les messages directement aux parties prenantes. Ces échanges sont rendus disponibles dans le même registre donc de manière totalement transparente et non censurée via une base de données intermédiaire (pour des raisons techniques il n'est pas encore possible de permettre l'entrée directe dans le site pour la formulation des échanges).

## **2. Formulation, Réception et enregistrement des plaintes et recours**

Le plaignant peut formuler sa plainte de plusieurs manières :

- ✓ Verbalement en participant aux réunions des Comités de Développement ou en s'adressant aux agents du Projet ;
- ✓ Il peut toujours la formuler aux mêmes par écrit sur papier libre ;
- ✓ Il peut aussi utiliser le formulaire des plaintes et recours du projet ou du FONAREDD, signer et faire signer les parties prenantes (éventuellement mais de façon non obligatoire) comme les Comités de Développement, le COPIL, les administrations et les agents du projet, la société civile, les ETD. Il peut aussi envoyer la plainte directement au Secrétariat Exécutif du FONAREDD. L'adresse courrier du SE du FONAREDD est le 48 avenue du Roi Baudouin. Il est aussi possible de communiquer par téléphone (+243 815 00 15 81) ou même par email au SE ([se.fonaredd@fonaredd-rdc.org](mailto:se.fonaredd@fonaredd-rdc.org)) ;

- ✓ La signature des parties prenantes sur le formulaire ou le courrier de plainte n'est pas obligatoire ; elle risque notamment de rallonger les processus. Il revient au plaignant d'en mesurer les risques.
- ✓ S'il utilise le site internet, la plainte est directement envoyée aux parties prenantes par le lien plaintes et recours du Site Internet qui dispose de leur adresse email.

### **3. Avis de réception, évaluation et attribution**

- 3.1 Chacune des parties prenantes destinataires des messages emails de plainte, ou recevant un courrier papier, accuse réception de la plainte en utilisant le même moyen de communication que le plaignant a utilisé (sauf si la plainte fournit une adresse email du plaignant) et en fait rapport. Les communications orales seront complétées par des communications écrites, à charge des parties prenantes ayant reçu la plainte. L'avis de réception est donné, dans les 3 jours ouvrables suivant la réception d'un message électronique et deux semaines si la communication est faite par courrier. Dans le cas d'une plainte par téléphone, un courrier, l'avis de réception est confirmé par email ou papier.
- 3.2 Dans tous les cas d'acheminement, le registre des plaintes et recours du site internet du FONAREDD par projet est renseignée par le Secrétariat Exécutif.
- 3.3 Dans le cas où la plainte n'est pas fondée ou qu'elle ne concerne pas les programmes, ou bien qu'elle n'est que de nature injurieuse, le secrétariat peut ne pas l'intégrer au Registre des Plaintes en cours. Il doit cependant s'en justifier par un message email auprès du plaignant.
- 3.4 Suite à la réception du message, le Chargé de Suivi évaluation du SE se concerta avec le Projet et le Secrétariat du COPIL pour convenir de la meilleure façon de gérer la plainte et la recherche de compromis ou de résolution. Un courrier email du chargé de suivi évaluation du Projet explique brièvement au plaignant comment la plainte sera traitée ainsi que les motifs éventuels du déclassement (cf. paragraphe ci-dessus).
- 3.5 A l'expiration d'un délai de deux semaines les plaintes sont instruites par les parties prenantes concernées et les éléments de résolution des problèmes leur sont communiqués.
- 3.6 Si la résolution proposée par les parties prenantes concernées n'est pas acceptée par les plaignants, le cas doit être présenté en Comité de Pilotage. Le SE veille à ce qu'il figure dans leur ordre du jour.
- 3.7 En cas d'urgence, les parties concernées doivent prendre des mesures permettant de traiter le cas avant la réunion prochaine du Comité de Pilotage, si elle est éloignée de la date du dépôt de la plainte.

3.8 Le Comité de Pilotage désigne en son sein une personne responsable d'évaluer l'urgence et de décider de la nécessité de convoquer une réunion appropriée.

#### **4. Réponse à la plainte et recours :**

4.1 Le Comité du Pilotage ou le Chargé de Suivi Evaluation du Projet disposent d'un délai de 30 jours à compter de la réception de la plainte pour accuser réception et pour proposer des mesures de résolution. Ce délai peut être prolongé d'un mois supplémentaire si l'instruction de la plainte le requiert, une fois après en avoir informé le plaignant. Le plaignant en est informé.

4.2 Il revient à la Structure Projet de diligenter une mission de vérification de l'exactitude des faits relatés.

4.3 Si la Structure Projet est impliquée dans la plainte, le Comité de Pilotage désigne une mission de vérification indépendante. Cette mission peut être chargée d'une fonction de résolution de conflit. Elle est prise en charge financièrement par le projet.

4.4 La mission de vérification et de résolution de conflit peut proposer aux parties prenantes la désignation de médiateurs locaux reconnus et acceptés. Les médiateurs élaborent des scénarios de résolution qui soit sont acceptés localement et le cas est résolu, soit sont renvoyés aux niveaux supérieurs de gestion de l'objet du conflit (chefferies...) et finalement, en cas de non résolution, au Comité de Pilotage du Projet.

4.5 Lorsque le dossier de plainte est étayé, et si la mission initiale de vérification n'est pas parvenue à une résolution, le Projet ou le Comité de Pilotage peuvent décider d'une seconde mission de négociation, toujours à la charge du projet.

4.6 Parmi les mesures que le Comité de Pilotage du Projet peut prendre dans le cas où il constate l'échec de la médiation et surtout le refus du Projet de mettre en œuvre les solutions convenues, figure la mise en garde, la concertation directe avec le Secrétariat Exécutif pour les mesures de sensibilisation de l'Agence au plus haut niveau... Il lui revient comme déjà indiqué de rechercher lui-même des mesures de compromis et de désigner les personnes chargées de les négocier et de les faire appliquer.

4.7 Si le SE du FONAREDD, membre du Comité de Pilotage constate l'enlisement de la procédure de médiation et d'arbitrage : i) il convoque l'Agence au plus haut niveau pour trouver des solutions ; ii) il verse le cas au dossier du renouvellement des tranches de financement ; iii) il informe le cas échéant le Comité de Pilotage du FONAREDD.

4.8 Le Fonds comme le COPIL du Projet et le plaignant, peuvent transmettre les dossiers aux instances judiciaires compétentes en cas de non résolution des conflits.

#### 4.9 Plaintes non-éligibles après évaluation et vérification :

- Il n'y a pas d'impact négatif ;
- Il n'y a pas de lien de causalité entre l'impact et le programme ;
- La plainte a déjà été adressée d'une manière adéquate ;
- Ou elle est infondée pour d'autres raisons.
- La Mission d'évaluation et de vérification en informe le Comité du Pilotage après avoir dûment établi ces causes d'inéligibilité.

4.10 Le Comité de Pilotage examine la proposition de réponse pendant sa prochaine réunion ordinaire. Si la Mission trouve que la plainte nécessite une action rapide le Président du Comité de Pilotage ou le Chef de Projet peut lancer une convocation extraordinaire.

4.11 Toutes les étapes, missions, rapports d'évaluation et de vérification, propositions de solutions, conclusions du cas... sont renseignés dans le site internet et le Plaignant en est lui-même informé par courrier email ou électronique au fur et à mesure. La langue de communication est celle comprise par le ou les plaignants, avec traduction en français. Les voies de recours et les délais sont précisés dans les courriers pour éventuellement relancer la négociation.

## 5. Résolution du conflit

La plainte est supposée résolue si le plaignant accepte un scénario de résolution avec les parties prenantes ou s'il ne la conteste pas dans un délai de 30 jours à compter de la communication de la réponse.

S'il y a contestation, il revient au Comité de Pilotage du Projet de décider s'il clôt le dossier ou s'il mandate une nouvelle mission de négociation : il peut lui-même décider de porter le cas en justice, comme le plaignant.

## 6. Mesures de suivi de la mise en œuvre des résolutions

6.1 Le chargé de suivi évaluation du Projet avec ses relais locaux, comme les Comités de Développement, les ONGs locales et les Services Techniques sont chargés de vérifier l'application des mesures convenues de résolution du conflit.

6.2 Ils en rendent compte, y compris distinctement, au Comité de Pilotage.

6.3 À tout moment de la résolution du différend et de sa mise en œuvre, le COPIL peut convoquer ou demander à l'entité de mise en œuvre de convoquer dans les deux cas aux frais du projet, une procédure de consultation avec les parties prenantes dont les Comités de Développement de différent niveau.