



SECRETARIAT GENERAL A L'ENVIRONNEMENT ET DEVELOPPEMENT DURABLE

PROGRAMME D'INVESTISSEMENT POUR LA FORET

Projet de Gestion Améliorée des Paysages Forestiers (PGAPF)

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

**DU PROGRAMME D'INVESTISSEMENT POUR LA FORET AVEC PRISE EN COMPTE DES
FONDS ADDITIONNELS ET DU PROGRAMME DE REDUCTION D'EMISSIONS DU
MAI-NDOMBE**



Actualisé en juin 2021

TABLE DES MATIERES

Listes des acronymes.....	3
Contexte et justification	5
Sommaire exécutif.....	6
Introduction.....	8
Première partie : Description du PIF et ses projets.....	9
Deuxième partie : Présentation du MGP sensible au Genre	14
2.1. Finalité et objectifs du MGP	14
2.2. Parties prenantes concernées par le MGP et exemple de plaintes	14
2.3. Principes fondamentaux du MGP.....	15
Troisième partie : Organisation et fonctionnement du MGP	19
3.1. Dispositif de gestion du mécanisme.....	19
3.1.1. CARG/CLD, ALE, porteurs de projets et opérateurs (niveau I)	20
3.1.2 Unité de Coordination du Programme d'Investissement pour la Forêt (niveau II)	21
3.1.3 Comités de pilotage provinciaux et national (niveau III).....	21
3.2. Processus de gestion des plaintes et recours.....	21
3.2.1 Introduction et réception de la plainte	23
3.2.2 Évaluer et attribuer les rôles et tâches	24
3.2.3 Accuser réception.....	24
3.2.4 Enquête	24
3.2.5 Répondre	26
3.2.6 Envisager un recours	26
3.2.7 Suivi, clôture et archivage	27
3.3. Rôles et responsabilités des acteurs dans la mise en œuvre du MGP	28
3.4. Monitoring des délais du MGP	28
3.5. Budget estimatif	29
3.6. Suivi Evaluation	30
Conclusion	31
Annexes	32

Listes des acronymes

AL : Autorités locales

ALE : Agence Locale d'Exécution

BAD : Banque Africaine de Développement

BM : Banque Mondiale

CAFI : Central African Forest Initiative /Initiative pour la Forêt d'Afrique Centrale

CARG : Conseil Agricole Rural de Gestion

CART : Conseil Agricole Rural de Territoire

CGES : Cadre de Gestion Environnemental et Social

CIF : Climate Investment Fund/ Fonds d'Investissement pour le Climat

CLD : Comité Local de Développement

CN-REDD : Coordination Nationale REDD

COFIL : Comité Provincial de Pilotage

CPN : Comité de Pilotage National

CPP : Comité de Pilotage Provincial

CPR : Cadre de Politique de Réinstallation

DDD : Direction du Développement Durable

EAS : Exploitation et Abus Sexuel

ER-Pin : Emission Reductions Program Idea Note

ERPA : Accord d'Achat Vente des Réductions d'Emissions

FEM : Fonds pour l'Environnement Mondial

FIP : Forest Investment Program

FONAREDD : Fonds National REDD

HS : Harcèlement Sexuel

ICCN : Institut Congolais pour la Conservation de la Nature

MEDD : Ministère de l'Environnement et Développement Durable

MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes

ONG : Organisation Non Gouvernementale

PDD : Plan de Développement Durable

PDL : Plan de Développement Local

PPA : Plan en Faveur des Peuples Autochtones

PFCN : Projet Forêts et Conservation de la Nature

PGAPF : Projet de Gestion Améliorée des Paysages Forestiers

PIF : Programme d'Investissement pour la Forêt

PIREDD : Projet Intégré REDD+

PIREDD/MBKIS : Projet Intégré REDD+ dans les bassins de Mbuji Mayi/ Kananga et de Kisangani

PIREDD/MND : Projet Intégré REDD+ dans le Mai-Ndombe

PP : Porteurs des Projets (acteurs privés de la composante 2a du PGAPF)

PRE : Programme de Reduction d'Emissions

PSE : Paiement pour Services Environnementaux

REDD+ : Réduction des Émissions dues à la Déforestation et à la Dégradation des Forêts

UC-PIF : Unité de Coordination du Programme d'Investissement pour la Forêt

WWF : World Wide Fund for Nature

Contexte et justification

La participation et la transparence sont deux piliers clés du processus de la Réduction des Emissions liées à la Déforestation et à la Dégradation forestière (REDD+) pour lequel la RDC maintient la place de leader dans le continent¹. Différents acteurs ou parties prenantes, avec des intérêts parfois divergents, sont appelés à agir ensemble pour parvenir aux résultats concrets visant notamment à contribuer à l'atténuation effective des émissions des Gaz à Effet de Serre (GES), à réduire la pauvreté et à relancer la croissance économique à travers la gestion durable et équitable des forêts, la valorisation des services environnementaux et le renforcement du stock du carbone forestier.

Au regard de la multiplicité d'acteurs appelés à fournir conjointement leurs efforts pour parvenir aux résultats attendus dans le cadre de la REDD+, il est évident que ces acteurs, disposant d'intérêts parfois divergents, peuvent aboutir à des situations de conflits. D'où la nécessité de mettre en place des mécanismes consensuels permettant de bien gérer les conflits potentiels liés à la REDD+ sur l'ensemble du territoire d'intervention du Projet de Gestion Améliorée des Paysages Forestiers (PGAPF) mais aussi de tous les financements additionnels au PGAPF y compris de la prise en compte du Programme de Réduction des Emissions du Mai Ndombe et donc à l'ERPA également. Les mécanismes de gestion des plaintes et recours font ainsi partie d'une série de mécanismes d'encadrement du processus qui visent à prévenir, neutraliser et résoudre les tensions et conflits entre parties prenantes (spécifiquement entre les porteurs des projets et les communautés locales et autochtones, entre les membres des communautés elles-mêmes, etc.) aussi à favoriser la remontée des idées/propositions pouvant améliorer la mise en œuvre des activités du projet pour parvenir aux résultats escomptés.

La RDC dispose d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes au niveau national porté par la Coordination nationale REDD+ (CN-REDD) qui n'est pas encore opérationnel de même que le registre REDD+ de la RDC qui n'est pas en ligne, d'où la possibilité d'utilisation de cette fenêtre du MGP du PIF pour la prise en compte des plaintes dans le programme juridictionnel de Mai Ndombe. Le PIF, qui vise à démontrer la faisabilité de la REDD+, offre une opportunité de mettre en place et de tester un mécanisme au niveau provincial afin d'en tirer des leçons et d'assurer sa réplication dans les autres zones d'intervention de la REDD+ du pays.

Les enjeux de ce mécanisme sont donc multiples à la fois pour assurer une bonne gouvernance et une gestion concertée des activités du PGAPF et capitaliser les bonnes pratiques au niveau national pour son application pour les projets avec des fonds additionnels CAFI, FEM mais aussi du PRE et donc de l'ERPA

1 La RDC est le premier pays africain à s'être engagé dans la REDD+, à signer un accord avec le FIP, à formuler sa stratégie nationale REDD+, à être sélectionné dans le pipeline du Fonds Carbone (Er-PIN).

Sommaire exécutif

Le projet dispose d'un MGP, c'est-à-dire celui développé et mis en œuvre par l'UC-PIF dans le cadre du Projet de Gestions Améliorée des Paysages Forestiers (PGAPF) et actualisé en vue de prendre en compte les financements additionnels et le Programme de Réduction des Emissions. Ce MGP est un dispositif qui consiste à recevoir les plaintes, traiter et répondre aux réclamations des plaignants de manière systématisée dans un délai raisonnable qui puisse satisfaire aussi bien les plaignants que le Projet. Un formulaire pour enregistrer les plaintes est développé et utilisé tout au long de la mise en œuvre du projet. Une entrée spécifique sera mise en place pour traiter les plaintes liées à la violence basée sur le genre (VBG).

La finalité du MGP est de susciter l'adhésion et la participation des communautés et autres parties prenantes à l'atteinte des objectifs de développement durable du PIF et plus généralement de la REDD+.

L'objectif global du MGP vise à établir et à maintenir la confiance des communautés et autres parties prenantes touchées directement ou indirectement (autorités, société civile, secteur privé) envers les projets.

Partant du fait que la mise en œuvre des activités du Projet pourrait générer des réclamations ou plaintes, y compris de plaintes VBG, le présent document (i) vise à guider les parties prenantes d'un mécanisme permettant de gérer ces réclamations ou plaintes à travers un dispositif dénommé « **Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP)** », (ii) présente le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux ainsi que les procédures-clés de ce mécanisme, et (iii) présente les pratiques et mesures spécifiques à prendre pour les cas VBG, y compris l'exploitation et l'abus sexuel (EAS) ainsi que le harcèlement sexuel.

Concernant le fonctionnement, toute personne se sentant lésée par la mise en œuvre du projet devra déposer, au niveau national et local, une fiche de réclamation en dur, par mail ou en ligne ou encore auprès de toutes portes d'entrée identifiées au niveau local qui analysent les faits et statuent. Si le litige n'est pas réglé en dernière instance et que le requérant n'est pas satisfait, il peut saisir la justice.

Le mécanisme de gestion des plaintes existant du projet est subdivisé en trois niveaux :

- Niveau local (village ou quartier) : considéré comme le premier niveau CLD, CARG, ALE ;
- Niveau intermédiaire (UC-PIF) : considéré comme deuxième niveau d'intervention
- Niveau Pilotage (comité provincial de pilotage), troisième niveau d'intervention

Le présent projet OPERPA utilisera le même mécanisme, en particulier en se greffant au niveau intermédiaire.

Tableau 1 : Composition des comités par niveau

Niveau	Présidence	Membres du Comité
Niveau local (niveau 1)	Le comité local de gestion des plaintes est présidé par l'autorité locale compétente.	- Comité Local de Développement - Conseil Agricole de Gestion - Confession religieuse ; - Le représentant ONG locale.
Niveau II (intermédiaire)	Au niveau national – unité de gestion du projet est présidé par le Coordonnateur National	- Spécialiste Socio environnemental - Coordonnateur National - Unité fiduciaire
Niveau national niveau III	Comité de pilotage	- Président du comité de pilotage - Service provincial de l'environnement - Représentante des associations et réseau national

Les étapes à suivre dans le processus de soumission et de résolution des griefs sont proposées de la façon suivante.

Etape 1 – recevoir et enregistrer le grief

Tous les intervenants du projet seront en mesure de communiquer leurs griefs par le biais d'un mail courriel, d'une lettre (en dur), par une boîte aux lettres. L'équipe du projet doit s'assurer que toutes les plaintes sont bien consignées dans une base de données pour le suivi et le reporting.

Etape 2 : Réception et évaluation au niveau de l'Unité de GESTION

Des réceptions de la plainte au niveau de l'unité de gestion, celle-ci va convoquer une réunion dans les 7 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte avec possibilité de descente sur le terrain. Le comité délibère après avoir entendu le plaignant. Ce dernier sera informé et notifié de la décision prise. Pour ce qui concerne le PIF et ses Fonds Additionnels, y compris le PRE et l'ERPA, dès réception de la plainte au niveau de l'Unité de Gestion (UC-PIF), un accusé de réception automatique est fait dans un délai de 24 heures et une réunion est convoquée dans un délai de 7 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte. Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision alors il pourra saisir le niveau externe au mécanisme.

Etape 3 – Recours à la justice

Le recours à la justice est possible en cas de l'échec de la voie à l'amiable. Il constitue l'échelon supérieur dans la chaîne des instances de gestion des plaintes. Il n'est saisi qu'en dernier recours lorsque toutes les tentatives de règlement à l'amiable sont épuisées. Le juge est chargé d'examiner les plaintes et prendre une décision par ordonnance. Cette décision s'impose à tous les plaignants. Mais, cette voie qui n'est pas recommandée pour le projet car pouvant constituer une voie de blocage et de retard des activités. C'est pourquoi dans ce cas de figure, il est recommandé que le sous projet sujet du litige ne soit pas financé sur les ressources du projet.

Un rapport trimestriel pour la mise en œuvre du mécanisme sera inclus dans le rapport de suivi environnemental et social à transmettre à la banque.

Introduction

Le présent document constitue un guide pour les différents intervenants (MEDD, COPIL, UCPIF, ALE, PP, CARG, CLD, autres opérateurs, numéro de téléphone, etc.) dans la mise en œuvre du mécanisme pour les bénéficiaires et les communautés, peuples autochtones ou toute autre partie prenante touchée par les activités développées dans le cadre du PGAPF y compris des fonds additionnels CAFI, GEF et du PRE et de l'ERPA.

Il se structure comme suit :

1. **La Présentation du PIF, du PGAPF y compris de ses fonds additionnels.** La première section décrit brièvement le PIF et le PGAPF (y compris son extension avec le PIREDD Mai Ndombe) ;
2. **La présentation du MGP.** La deuxième section présente la finalité et les objectifs du MGP ainsi que les principes fondamentaux à prendre en considération pour sa mise en œuvre ;
3. **Le récapitulatif des risques sociaux et environnementaux.** La majeure partie des plaintes susceptibles d'être formulées devraient être générée par les effets néfastes potentiels des projets ou les effets positifs non atteints qui ont été identifiés par le Cadre de Gestion Environnemental et Social du PGAPF. Ils sont rappelés dans cette section.
4. **L'organisation et la gestion du MGP.** Cette section constitue le corps du MPG et présente le dispositif de mise en œuvre, les processus de traitement d'une plainte, les rôles et responsabilités, le budget et le système de suivi-évaluation.

Annexes. Elles fournissent les modèles de fiches de réclamation et d'indemnisation du PIF.

Première partie : Description du PIF et ses projets

Le Plan d'Investissement du PIF de la RDC a été approuvé et validé en juin 2011 par le Sous-Comité du PIF pour un montant d'environ 60 millions de dollars américains de don. Ce plan d'investissement est exécuté à travers deux projets prioritaires : i) le Projet de gestion améliorée des paysages forestiers (PGAPF : 36,9 millions \$US), supervisé par la Banque mondiale, et ii) le Projet intégré REDD+ dans les bassins de Mbuji-Mayi/Kananga et de Kisangani (PIREDD/MBKIS : 22,3 millions \$US), supervisé par la Banque Africaine de Développement. Dans les deux cas, les projets se réfèrent aux trois objectifs principaux du Plan d'Investissement à savoir : i) concentrer les investissements sur les « points chauds » de la déforestation dans les bassins d'approvisionnement des grandes villes, ii) canaliser les investissements vers les secteurs d'activités permettant de répondre aux causes directes de la déforestation et de générer des réductions d'émission mesurables et valorisables, et iii) apporter les appuis nécessaires à la création des conditions favorables à l'essor de ces secteurs et à la durabilité des actions tout en permettant de traiter certaines causes sous-jacentes de la déforestation. Au niveau local, il s'agit d'apporter un appui concret au développement des projets des communautés locales et Peuples Autochtones et du secteur privé.

La Banque mondiale, à travers le Fonds National REDD (FONAREDD), a obtenu un fonds additionnel au PGAPF en vue d'étendre les activités du PIREDD Plateaux dans l'ex District du Mai Ndombe pour couvrir toute la Province actuelle du Mai Ndombe pour laquelle un programme de Réduction d'Emissions de gaz à effet des serres donnant lieu à un contrat de vente/achat de crédits carbone est prévu pour une mise en place en juin 2017. L'objectif global du projet, est de tester de nouvelles approches pour améliorer les conditions de vie des populations et la gestion des paysages forestiers, afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre issues de la Déforestation et de la Dégradation Forestière dans la Province du Mai Ndombe.

Le PIREDD Mai-Ndombe est une composante de la proposition du Gouvernement de la RDC pour établir un Programme de Réduction des Émissions dans la Province du Mai-Ndombe, une fois que sera achevée la phase de préparation de la REDD, avec l'appui du FCPF. L'objectif global de ce programme est de démontrer la pertinence d'un modèle provincial de développement vert qui offre une alternative performante pour affronter les changements climatiques, réduire la pauvreté, et gérer plus efficacement les ressources naturelles et la biodiversité. La composante 1 du PGAPF est mise en œuvre dans les territoires où la déforestation est la plus élevée. Si un Accord d'Achat de Réduction d'Émission (ERPA) est signé avec le FCPF, le Programme RE prendra la suite du financement des activités après la fin du PIREDD Mai-Ndombe.

Le Projet de Gestion Améliorée des Paysages Forestiers (PGAPF) : l'objectif global de ce projet est d'améliorer les conditions de vie et la gestion des paysages forestiers, afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre issues de la déforestation et de la dégradation forestière. Son financement est de 36.9 millions \$US. Il comprend 4 composantes.

Composante 1 : Projet Intégré de Réduction d'Emissions du District des Plateaux, Province de Mai-Ndombe. Cette composante combine une approche d'utilisation des terres avec une gouvernance dans la gestion des terres. Les activités concerneront le renforcement de la structuration du milieu autour des cadres de concertation et de gestion des Ressources Naturelles (CLD, CARG de secteur et de territoire, Conseil Consultatif Provincial) ; la réalisation de Plans de Gestions des Ressources

Naturelles à chacun des niveaux de ces cadres fait partie de ce renforcement ; et la mise en œuvre des plans de gestion au niveau du terroir villageois et provincial.

Composante 2 : facilitation des activités du secteur privé permettant de réduire les émissions liées au bois-énergie. Cette composante se concentre sur le secteur privé et la réduction des émissions liées à la consommation non durable du bois-énergie. Elle a comme objectif de diffuser à large échelle, notamment dans la ville de Kinshasa, de foyers améliorés permettant une économie significative de charbon de bois ou de bois de feu et d'appuyer le secteur privé pour des investissements agroforestiers à grande échelle.

La composante 3 : vise à favoriser le développement de l'agroforesterie à petite échelle. Elle sera mise en œuvre par des ALE et concerne 7 sites, dont six dans le Kongo Central (dans chacun des ex-districts de cette province), et le Plateau des Bateke

La composante 4 d'un montant de 4,2 millions \$US concerne la gestion du projet par l'Unité de Coordination du PIF (UC-PIF) qui coordonne également le PIREDD MBKIS.

Il sied de signaler que le projet parent est clôturé depuis juin 2020.

Le Projet Intégré REDD+ des Plateaux (PIREDD/Plateaux, composante 1 du PGAPF, 14,2 millions \$US) déjà clôturé prévoyait la réduction globale des émissions de gaz à effet de serre sur l'ensemble d'une juridiction, ici le district du Plateau, dont la superficie est de 31 751 km² dont 23 169 km² de forêt (69 %). Trois secteurs d'activité y contribuent : l'agriculture, l'environnement et le développement rural (organisation communautaire, infrastructures et équipement). La stratégie du projet est de renforcer les capacités aux différents niveaux de la gestion des territoires (terroirs coutumiers, comités locaux de développement, entités territoriales décentralisées) pour qu'y soient formulés des Plans de Développement Durable (PDD) et des Plans Simples de Gestion (PSG) qui combinent :

1. la protection des espaces forestiers dont les stocks de carbone sont les plus élevés,
2. la mise en défens des savanes pour favoriser la régénération naturelle assistée et les cultures vivrières ou pérennes adaptées,
3. l'amélioration des performances des cultures vivrières à cycle court sur jachère forestière, notamment par le renouvellement du matériel végétal et la gestion améliorée de la jachère,
4. le développement des cultures pérennes permettant de fixer davantage la part des superficies agricoles génératrices de revenus monétaires,
5. la diversification des cultures et des activités agricoles comme la pisciculture ou l'apiculture,
6. le développement d'infrastructures vitales (ponts, routes, équipements de transformation) permettant de maximiser les revenus commerciaux en diminuant les coûts de transport et en ajoutant de la valeur aux produits par leur transformation.

En plus des Plan de Développement Durable (PDD) de Territoire et de Secteur, 175 PSG avec les CLD de terroir, et une mise en œuvre au travers de Paiements pour Services Environnementaux (PSE). Ces derniers avaient intéressé plus particulièrement des mises en défens (9000 ha de mises en défens en savane, permettant la régénération naturelle améliorée et la séquestration de près de 131 000 tonnes de carbone) et la plantation de de près de 5 000 ha en agroforesterie à cycle court (75 000 tonnes de carbone séquestré).

Le PIREDD/Plateaux était orienté par un Comité de Pilotage Provincial présidé par le Ministre de l'Environnement de la Province du Mai-Ndombe en l'absence du Gouverneur.

Le projet a renforcé les capacités des Services Techniques de l'Environnement et de l'Agriculture en :

1. intégrant à la structure opérationnelle de l'ALE des agents sélectionnés de ces structures, leur permettant d'acquérir les savoir-faire techniques et d'animation en lien avec la gestion améliorée des ressources naturelles,
2. confiant aux Services Techniques de ces Ministères des fonctions de Suivi Evaluation régulier,
3. appuyant ces services pour qu'ils contrôlent mieux l'exploitation forestière et la production du charbon de bois.

Le PIREDD/Mai-Ndombe vise à étendre au district du Mai-Ndombe, les investissements sectoriels et habitants que la composante 1 du PIF a prévu de réaliser dans le district du Plateau (PIREDD Plateau), autre district de cette Province du Mai-Ndombe. Il vise également à compléter sur le District du Plateau les investissements nécessaires mais non programmés par le PIF (certains des investissements d'infrastructure programmés ici pour le district du Plateau serviront également au District du Mai-Ndombe, puisqu'ils visent à favoriser les évacuations par la route des produits agricoles de l'ensemble de la Province). Ce projet couvre aussi certains territoires des plateaux dans son volet d'investissement structurants. Grâce au PIF et au présent projet, le futur Programme RE disposera des investissements nécessaires à l'atteinte de ses objectifs dans son délai d'exécution, 2017-2021, avec le maximum de chance de durabilité pour la suite, avec des coûts récurrents d'investissement, de formation et de fonctionnement diminués.

La conception du présent projet s'est inscrit ainsi dans la logique de celle de la Composante 1 du PIF, le Projet Intégré REDD+ du Plateau, mais en élargissant au Planning Familial la gamme des activités couvertes, en conformité avec le 7ème pilier de la Stratégie Nationale REDD+ et en mettant un accent particulier sur les cultures pérennes. La présence de Peuples Autochtones dans le district du Mai-Ndombe privilégiera en outre un appui spécifique à ces populations au travers de la mise en œuvre pendant la durée du programme d'un Plan pour les Peuples Autochtones (PPA). Les activités sont regroupées comme suit :

1. renforcement des capacités des services gouvernementaux : cette activité comprend : i) la participation des services gouvernementaux au Comité de Pilotage du projet, et à son suivi-évaluation (Environnement, Agriculture, Intérieur, Cadastre), ii) le renforcement des contrôles sur l'exploitation forestière et du charbon de bois, iii) la sélection et la motivation du personnel impliqué dans les activités du projet, et iv) la formation des agents de l'état concernés (cadastre, justice, intérieur, police). Les bénéficiaires de cette composante sont les agents sélectionnés des services techniques de l'Agriculture et de l'Environnement, en y adjoignant ceux du Cadastre et de l'Intérieur.
2. renforcement des capacités des communautés locales pour la gestion des Territoires : i) organisation des communautés en Comités Locaux de Développement (CLD) avec refondation éventuelle des comités anciens, ii) refondation de tous les Conseils Agricoles Ruraux de Territoire (CART) au niveau des Territoires et Secteurs (avec dotation d'équipement pour la motivation de ces comités), iii) confirmation de la délimitation des terroirs à chaque niveau , iv) élaboration des Plans de Développement Durable (PDD) pour la Province, le district du Mai-Ndombe, ses 4 Territoires et 15 Secteurs), v) Plans Simples de Gestion pour les CLD retenus (600) en s'appuyant sur l'expérience du projet Makala de l'Union Européenne et mis en œuvre par le CIRAD et le WWF, vi) contractualisation pour la mise en œuvre des plans reprenant tous les appuis programmés par Territoire, Secteur, Groupement et CLD, et vii) mise en œuvre des plans au travers de Paiements pour Services Environnementaux et par les autres composantes

du projet. Cette composante comprend aussi un volet cogestion de la pêche responsable. Les bénéficiaires de cette activité sont les quelques 600 terroirs du District du Mai-Ndombe voisins des routes et du réseau de voies navigables, ainsi que l'ensemble des Groupements, Secteurs et Territoires du district.

3. développement de l'agriculture et de l'élevage en savane : cette activité vise à augmenter les terres cultivées en jachère/brulis dans les savanes, pour soulager la pression sur les galeries forestières et les périphéries urbaines. Elle prévoit pour ce faire la plantation de 3 350 ha d'acacia, et de 1 650 ha de palmier à huile distribués par lot de 0,5 ha et la mise en défens de 35 000 ha sur 4 ans. L'activité prévoit également une recherche action pour l'amélioration des pratiques d'élevage et de la gestion des pâturages (gestion des feux, amélioration des pâturages, etc.). Seront concernés ont les 7 000 paysans et 500 fermiers volontaires ainsi que les 600 communautés impliquées dans des programmes de mise en défens.
4. amélioration des techniques culturales en forêt et en savane : cette activité comprend : i) des apports de semences améliorées, leur multiplication et leur large diffusion, et ii) des formations liées aux plans simples de gestion portant sur la jachère améliorée et les produits forestiers non ligneux. Les bénéficiaires de cette activité sont potentiellement toutes les communautés impliquées dans le programme (600).
5. développement des cultures pérennes en forêt et de leur chaîne de valeur (café, cacao, palmier, hévéa) : au total 10 000 ha de cultures pérennes seront mis en production. De plus, le projet prévoit l'appui aux acheteurs du secteur privé intervenant en aval de la production (fonds de roulement pour achat des produits, équipements de stockage, etc.). Les bénéficiaires sont au nombre de 14 000 paysans communautaires (0,5 ha par ménage) et de 1 000 fermiers (plus de 3 ha par fermier). Au total, entre les forêts et les savanes, le nombre de bénéficiaires direct est de 21 000 paysans communautaires et de 1 500 fermiers.
6. Investissements d'intérêt commun : le projet prévoit l'entretien des routes, désenclaverait le Territoire de Yumbi et la mise en place du Bac de Lédiba, sur le Kasai, passage obligé de toute évacuation économique par la route des produits agricoles des deux districts. Le balisage des rivières au niveau des épaves de bateau et des principaux bancs de sable est également envisagé. La lutte contre les « tracasseries » le long des axes entretenus permettra aussi de réduire les coûts du transport des marchandises. Les bénéficiaires de cette activité sont potentiellement tous les habitants du district ainsi que les commerçants opérant tout au long des chaînes de valeur.
7. Support aux plus vulnérables : Le projet supportera la réalisation de micro-projets à destination des Peuples Autochtones tels qu'ils ont été identifiés dans les Plans de Développement des Peuples Autochtones (PDPA) financés par le Projet Forêt, Conservation de la Nature (PFCN) de la Banque mondiale.
8. Planification familiale : Les 180 000 ménages agricoles du District de Mai-Ndombe bénéficieront (i) d'information et de sensibilisation aux méthodes de planification familiale avec le soutien des leaders d'opinion (leaders politiques, coutumiers et religieux), combinée à un accès facilité aux moyens permettant le contrôle des naissances, et (ii) de programmes d'éducation des jeunes, et notamment des jeunes filles, pour favoriser l'accès à l'emploi et la détermination d'objectifs raisonnables en termes de nombre d'enfants par famille.

Le nouveau financement additionnel du FEM de 6,21 millions de dollars complète et augmente les investissements du financement du PIREDD/MND afin de mieux atteindre l'objectif de développement

du projet en soutenant : (i) les communautés et autorités locales en matière d'aménagement du territoire ; et (ii) le développement de forêts gérées par les communautés. Le FEM soutiendra également la réalisation de l'objectif du programme de réduction des émissions (ER) de la RDC dans la province de Maï-Ndombe, qui a signé un accord d'achat/vente de réductions d'émissions (ERPA) pour un paiement basé sur les résultats (55 millions de dollars) avec le Fonds carbone du Fonds de partenariat pour le carbone forestier (FCPF) en septembre 2018. Plus largement, l'AF proposé soutiendra les objectifs programmatiques du FEM en apportant des ressources supplémentaires à la province de Maï-Ndombe pour : i) fournir des ressources pour aider à réduire les émissions de carbone ; ii) assurer une prise en compte adéquate de la conservation de la biodiversité ; iii) accorder une attention particulière au travail avec les peuples autochtones dans la gestion de leur propre biodiversité/ressources forestières ; et iv) appliquer des ressources supplémentaires pour le développement de la capacité politique et réglementaire aux niveaux national et provincial.

Deuxième partie : Présentation du MGP sensible au Genre

2.1. Finalité et objectifs du MGP

La finalité du MGP est de susciter l'adhésion et la participation des communautés et autres parties prenantes à l'atteinte des objectifs de développement durable du PIF et plus généralement de la REDD+.

Le MGP est un dispositif qui consiste à recevoir les plaintes, traiter et répondre aux réclamations des plaignants de manière systématisée dans un délai raisonnable qui puisse satisfaire aussi bien les plaignants que le Projet.

L'objectif global du MGP est d'établir et de maintenir la confiance des communautés et autres parties prenantes touchées directement ou indirectement (autorités, société civile, secteur privé) envers les projets.

Partant du fait que la mise en œuvre des activités du Projet pourrait générer des réclamations ou plaintes, y compris de plaintes VBG le présent document (i) vise à guider la mise en place d'un mécanisme permettant de gérer ces réclamations ou plaintes à travers un dispositif dénommé « **Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP)** », (ii) présente le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux ainsi que les procédures-clés de ce mécanisme, et (iii) présente les pratiques et mesures spécifiques à prendre pour les cas VBG, y compris l'exploitation et l'abus sexuel (EAS) et le harcèlement sexuel.

Les objectifs spécifiques du MGP sont les suivants :

1. Établir et maintenir une conscience des parties prenantes, un cadre de dialogue et de médiation avec les communautés et toutes les parties prenantes ;
2. Prévenir et traiter les problèmes (fraudes ou détournements) ou conflits avant qu'ils ne deviennent importants et rectifier les malentendus qui peuvent déboucher sur des effets néfastes pour l'image du PIREDD ;
3. Fournir au personnel du projet des suggestions et réactions sur la conception du PIREDD
4. Éviter des longues et onéreuses procédures en cas d'une plainte en justice ;
5. Améliorer les pratiques de gouvernance de l'UC-PIF, des ALE, des porteurs de projet et des consultants ou autres sous-traitants du PIREDD.
6. Établir un mécanisme efficace et approprié de réponse aux plaintes VBG liées au projet, qui permettra la prise en charge des survivantes.

NB : Les incidents VBG sont exclus d'une résolution à l'amiable.

2.2. Parties prenantes concernées par le MGP et exemple de plaintes

Qui peut déposer une plainte ?

Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités des projets, sans discrimination quelconque .

Il sied de compter les populations riveraines, les Peuples autochtones, les autorités locales et/ou traditionnelles, les autres services de l'Etat, la société civile locale ou nationale, les entreprises du secteur privé, le personnel du projet ou toutes autres structures dont les activités seraient affectées par le PIREDD .

Types de plaintes :

Les plaintes peuvent concerner tout type d'activités du PGAPF (inclus PIREDD/Ma%i-Ndombe, FEM , PRE, ERPA) que ce soit les activités « physiques » comme la mise en place de système agroforestier ou la réhabilitation des routes ou des activités dites « habilitantes » comme la structuration du milieu ou la planification de l'utilisation des terres, ainsi que les plaintes relatives aux incidents de Violences Basées sur le Genre, y compris l'exploitation et l'abus sexuel, ainsi que le harcèlement sexuel (VBG/EAS/HS)

Quelques exemples de plaintes possibles :

1. Biens d'un individu ou d'une communauté, endommagés ou détruits (récoltes, sites culturels, école, centre de santé, maison, marché, etc.) ; par les activités du projet ;
2. Érosion d'une route, effondrement d'un pont ou destruction d'autres biens communautaires provoquée par une activité du projet ex : le passage de tracteurs d'un projet ;
3. Recrutement d'une main d'œuvre étrangère/ non locale alors qu'elle est disponible localement ;
4. Rumeur sur un bénéfice éventuel du projet, individuel ou collectif mais non réalisé
5. Exclusion non justifiée d'une personne dans un comité consultatif appuyé par le projet ;
6. Toutes formes des Violences Basées sur le Genre, y compris l'exploitation et l'abus sexuel, ainsi que le harcèlement sexuel (VBG/EAS/HS)
7. Etc.

2.3. Principes fondamentaux du MGP

Le traitement efficace des plaintes s'appuie sur un ensemble de principes fondamentaux conçus pour assurer l'équité du processus et de ses résultats. Les critères d'efficacité stipulent que le mécanisme de règlement des plaintes au niveau opérationnel soit légitime, accessible, prévisible, équitable, transparent, conforme aux droits, fondé sur le dialogue et constituer une source d'enseignement.

Les critères essentiels d'efficacité sont détaillés ci-après :

- 1. Légitime : Établir la confiance avec les groupes de parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes.** Le mécanisme de règlement des plaintes doit offrir toute garantie de crédibilité. Toute personne qui dépose une plainte doit avoir confiance dans un traitement juste et objectif de sa plainte. Le processus et ses résultats sont importants pour l'instauration de la confiance dans le mécanisme.

2. **Accessible : Être connu de tous les groupes de parties prenantes concernés par les projets et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder.** Le mécanisme devra être connu de toutes les parties prenantes concernées, indépendamment de leur langue, sexe, âge, ou statut socioéconomique. L'UC-PIF, les ALE et porteurs de projet, les populations locales et autochtones doivent œuvrer à la sensibilisation au mécanisme et à la compréhension de ses objectifs et de son fonctionnement. Savoir que l'accès au MGP est non payant quelque soit la grandeur de la plainte.
3. **Prévisible : Comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être claire quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre.** Le MGP fournit des indications claires aux utilisateurs potentiels sur le fonctionnement du processus, les délais dans lesquels les plaintes sont résolues et les types de résultats possibles.
4. **Équitable : S'efforcer de garantir que les parties lésées bénéficient d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de clarté.**

Le principe d'équité renvoie à l'impartialité du processus et à la façon dont ce processus traite les déséquilibres de rapports de force et de connaissances entre les projets et le plaignant. Le plaignant devra bénéficier d'un accès raisonnable aux informations, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour participer au processus de règlement des plaintes dans des conditions justes et équitables. Le principe d'équité implique également le traitement de chaque plainte de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si le problème est fondé ou non.

5. **Transparent : Tenir les parties impliquées informées de l'avancement de la plainte et fournir suffisamment d'informations dans une langue compréhensible par les acteurs en présence, sur le déroulement du processus pour inspirer confiance quant à l'efficacité du mécanisme et à sa capacité à satisfaire l'intérêt public.** Le principe de la transparence vise à inspirer la confiance dans le mécanisme de règlement des plaintes en tenant les plaignants informés des progrès de leur dossier et en communiquant avec les groupes de parties prenantes au sujet du fonctionnement général du mécanisme. La transparence relative aux résultats n'implique pas l'obligation de publier les détails concernant les plaintes individuelles. Le principe implique plutôt que le PIF s'engage dans un dialogue avec les parties prenantes sur les modalités du mécanisme. La transparence devra également être jugée par rapport à d'autres considérations comme le respect de la confidentialité et le souci d'éviter d'exacerber les tensions entre différents groupes.
6. **Compatible avec les droits : Garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits de l'homme reconnus à l'échelle internationale.** Les droits de l'homme sont l'un des fondements sur lesquels repose tout mécanisme de règlement des plaintes. Ceci s'applique tant au processus lui-même qu'aux recours obtenus. Le présent mécanisme favorisera la résolution des griefs de manière équitable se fondant sur des décisions éclairées et ne pourra remplacer ni porter atteinte au droit du plaignant à exercer d'autres voies de recours, judiciaires ou extrajudiciaires.
7. **Source d'apprentissage permanent : Mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer**

les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs. Le présent mécanisme de règlement des plaintes contribue à l'apprentissage institutionnel : le PIREDD pourra identifier les différentes tendances et schémas et prendre les mesures appropriées pour réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler.

8. **Fondé sur la consultation et le dialogue : Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes.** Le dialogue avec les communautés concernées suscite un climat de confiance et contribue à asseoir la légitimité du mécanisme et des projets.
9. **Confidentialité :** Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Également, dans les cas de VBG, la confidentialité des plaignants, des survivant(e)s, et des autres parties doit être respectée à tout moment. Tous les renseignements relatifs aux VBG doivent rester confidentiels, les identités doivent être protégées, et les informations personnelles sur les survivants (e)s devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée. En plus, les documents physiques et les outils de collecte de données doivent être stockés en toute sécurité et dans des classeurs verrouillés avec un accès strictement limité. Les informations sensibles ou personnelles qui identifient le/la survivant(e) ne doivent jamais être partagées sans son consentement éclairé. Dans le cadre de rapportage, les données concernant les plaintes de VBG seront partagées uniquement de façon anonyme et de manière agrégée.
10. **Approche centrée sur le/la survivant(e) :** Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de VBG nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur la victime dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être de la victime reste au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité de la victime, qui doit être favorisé dans le processus de gestion de la plainte.
11. **Considérations concernant les enfants :** Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer l'enfant à des risques supplémentaires.
12. **Sécurité et bien-être :** Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut soupeser soigneusement les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception d'un MGP. Il est essentiel d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au MGP, si l'on veut qu'il inspire confiance et qu'il soit utilisé de manière efficace. Surtout, dans les cas de VBG, l'évaluation de la situation sécuritaire des survivant(e)s (l'évaluation des risques) doit être continue et peut impliquer la protection physique si nécessaire afin d'éviter les actes éventuels de représailles ; le consentement éclairé du (de la) survivant(e) est toujours préalable. Les services de

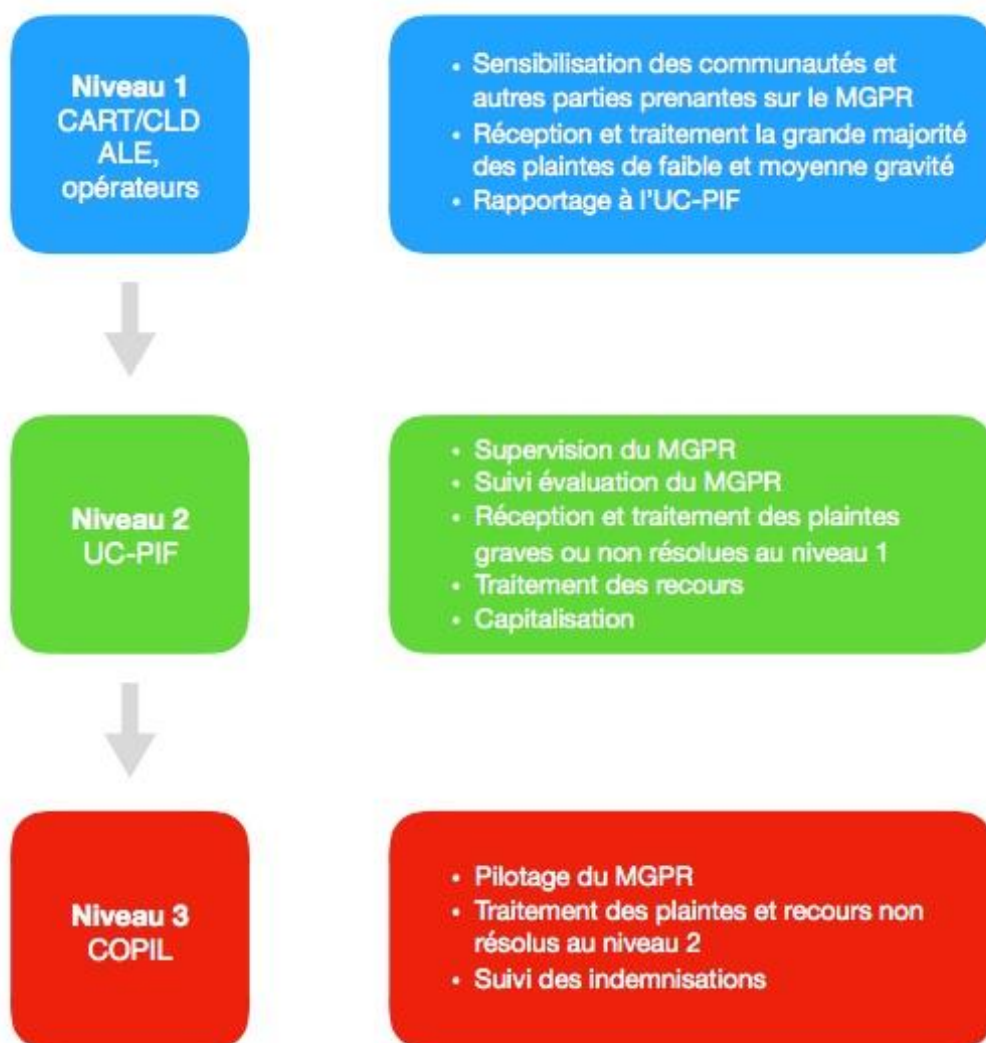
protection, y compris les services de prise en charge des cas de VBG, sont les mieux placés pour offrir ce genre de soutien. Finalement, il faut reconnaître que le (la) survivant(e) n'est jamais à culpabiliser d'avoir signalé un acte de VBG. Il est important que le (la) survivant(e) sente que son histoire a été écoutée et valorisée. Les actions et réponses du MGP seront toujours guidées par le respect des choix, des besoins, des droits et de la dignité du (de la) survivant(e).

Troisième partie : Organisation et fonctionnement du MGP

3.1. Dispositif de gestion du mécanisme

Le dispositif de gestion des plaintes et recours du PIREDD s'articule autour de trois niveaux d'intervention mobilisés selon la gravité de la plainte. Ces trois niveaux sont présentés dans la figure 1 et décrits ci-après de manière plus détaillée.

Figure 1 Dispositif institutionnel du MGP



3.1.1. CARG/CLD, ALE, porteurs de projets et opérateurs (niveau I)

Étant donné leurs activités sur le terrain, les ALE et les porteurs de projet ou autres opérateurs sont les plus susceptibles de recevoir des plaintes de la part des communautés ou d'autres parties prenantes. Les instances de consultations comme les CARG ou CLD peuvent aussi recevoir des plaintes. Ils constituent le premier filtre visant à résoudre l'essentiel des plaintes présentant un degré de gravité faible voir modéré. A ce niveau, le MGP doit être perçu comme un outil de médiation du projet permettant de maintenir des bonnes relations avec les communautés, les autorités locales et autres parties prenantes. Les plaintes peuvent aussi être reçues par numéros des téléphones et en suite formalisées.

Afin de faire connaître le MGP, les ALE, porteurs de projet, PA ou autres opérateurs organisent régulièrement des actions de sensibilisation notamment via les radios communautaires. Dans un esprit constructif et de bon sens, ils cherchent les solutions adéquates aux problèmes quotidiens en associant tout acteur jugé pertinent. Les comités de consultation des terroirs (CLD) et/ou des secteurs (CARG) peuvent régler directement des plaintes ou être associés en tant qu'organe de médiation par les ALE, porteurs de projet ou opérateurs.

A ce niveau, les conflits latents doivent être résolus afin que les problèmes ne s'aggravent pas. Compte tenu du caractère expérimental du MGP, les ALE, porteurs de projets ou membres des comités de consultation peuvent être amenés à accompagner les plaignants dans le remplissage de la fiche de réclamation. L'UC-PIF doit être informée dans un délai maximum d'une semaine de toute nouvelle plainte introduite (transfert de la fiche de réclamation dûment complétée). Une section des rapports narratifs trimestriels des ALE comportent une section sur le MGP (niveau de traitement des plaintes, état d'avancement des actions de communication spécifiques, etc.).

Un traitement spécifique pour les cas de VBG/Exploitation et Abus Sexuelle (EAS) est obligatoire

La liste des fiches de réclamation du PIF doit être mise à disposition du public par les ALE dans les lieux suivants :

PIREDD MND	Dans les bureaux du PIREDD MND et dans les bureaux de l'Inspection de l'Environnement dans les Territoire de Kiri, Inongo, Kutu, Oswhe ainsi que les bureaux de base du PIREDD/MND et sa base opérationnelle à Nioki.
ICCN	Dans les bureaux de l'ICCN et dans les bureaux du Territoire de Lukolela ainsi que dans la réserve de Tumba Lediima
CLD	Designier d'autres lieux dans les communautés/villages pour diversifier les points d'entrer des plaintes

En plus, les fiches de réclamation doivent être accessibles dans les CARG de Secteur, CLD, Groupement et de Territoire. Des lieux seront également établis une fois l'ALE du PIREDD Mai Ndombe recrutée.

En général, en ce qui concerne les plaintes liées aux VBG, il serait souhaitable que chaque CLD ait un point focal féminin dans le cas où les plaintes de VBG arrivent directement au niveau du comité local. Chaque point focal VBG devrait être formé sur la réception d'une plainte de VBG, le référencement des cas aux prestataires de services, et les principes directeurs clés y afférents, surtout concernant l'importance de la confidentialité et la sécurité. **Le rôle du point focal VBG n'est pas de prendre en**

charge les cas de VBG, mais de faciliter le référencement de cas et promouvoir la fonctionnalité du circuit de référencement. L'enregistrement et la prise en charge des cas seront faits uniquement par les services compétents sont identifiés et opérationnels dans la zone. Au niveau de base, le chef de base fera d'office de point focal supplémentaire et des ONGs seront identifiées comme point d'entrée des plaintes pour référence vers une structure de prise en charge.

En ce qui concerne le traitement des plaintes de VBG, ce genre de plainte est classifié comme un « incident très sensible » et ne sera pas traité par le point focal, qui joue uniquement le rôle de référencement de cas si nécessaire. Ces plaintes devraient être traitées directement par le MGP au sein de l'Unité de Gestion de Projet (UGP) sous la supervision de l'expert en sauvegardes socio-environnementales.

3.1.2 Unité de Coordination du Programme d'Investissement pour la Forêt (niveau II)

L'UC-PIF coordonne la mise en œuvre générale du MGP et assure son suivi évaluation en lien avec les ALE, porteurs de projet et autres intervenants.

Elle a également la charge de traiter les plaintes jugées graves, celles qui impliquent deux territoires ou plus ou celles non résolues par le premier niveau du dispositif.

L'UC-PIF travaille en étroite collaboration avec les parties prenantes concernées dont les CARG de secteur et les CART des territoires. Elle associe le Président du COPIL provincial qui peut se faire représenter dans la gestion de la plainte s'il le juge nécessaire. Les membres du COPIL sont informés sur l'état d'avancement de la gestion des plaintes en session ordinaire.

3.1.3 Comités de pilotage provinciaux et national (niveau III)

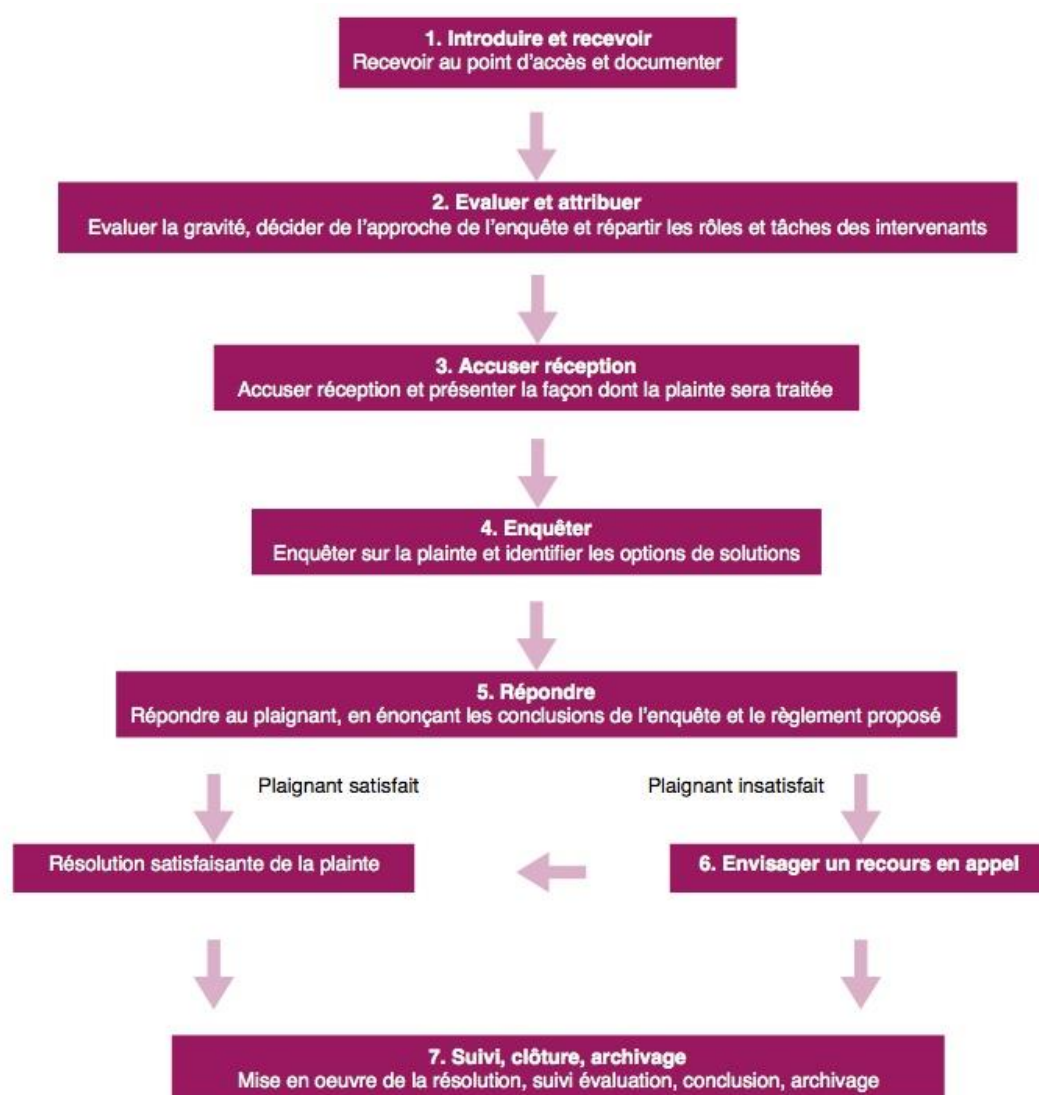
Dans le cas d'une plainte non résolue au niveau de l'UC-PIF, elle est portée selon sa gravité, soit au niveau du Comité de pilotage provincial (Mai Ndombe ou Kongo Central), soit au niveau du Comité de pilotage nationale du PIF dans quel délai ?

Si le Président du comité le juge nécessaire, il peut convoquer une session extraordinaire portant sur le traitement de la plainte. L'UC-PIF a la charge de préparer le dossier afin que les membres du Comité s'en saisissent. Les circonstances de l'affaire, les entretiens de parties prenantes impliquées, les concertations avec les parties prenantes pertinentes ainsi que les éventuelles solutions doivent être présentés. Le Président du Comité de pilotage peut décider d'inviter le plaignant en session.

3.2. Processus de gestion des plaintes et recours

Le MGP se décline en sept étapes de la réception de la plainte à sa résolution ou conclusion. La figure2 ci-dessous, illustre ces étapes clésMGP.

Figure 2 Processus de traitement des plaintes et recours



3.2.1 Introduction et réception de la plainte

Les communautés, PA et tout acteur concerné par les projets peuvent accéder aux MGP via plusieurs canaux mis à disposition pour recevoir les plaintes. Les fiches de réclamation peuvent être adressées aux ALE (guichets spécialisés, cf. page 19), au CARG/CART ou à l'UC-PIF (par courrier ou sur le courriel dédié : plaintes.recours.pif@gmail.com ou par numéros de téléphones 0854164022/0818843278). L'UC-PIF juge alors du niveau le mieux adapté pour traiter la plainte.

Chaque plainte est enregistrée et un récépissé de dépôt (guichets spécialisés) ou un accusé de réception est délivré au plaignant ou à son représentant. La plainte ainsi enregistrée, quelle que soit sa forme, est transmise au service en charge de la gestion des plaintes au niveau de l'UC-PIF.

Sur demande du plaignant, l'ALE peut l'appuyer dans la formulation de sa plainte et la constitution du dossier.

En ce qui concerne les plaintes de VBG, tout d'abord, si la plainte n'est pas rapportée au comité de gestion du MGP initialement à travers un point focal ou une structure identifiée pour ce service, le/la survivant(e) devrait être référé(e) immédiatement à un prestataire de service pour les orientations et services appropriés (psychosocial, médical, juridique, et/ou réinsertion sociale), par exemple, par le point focal VBG si nécessaire. Il/elle doit aussi donner son consentement éclairé de saisir le MGP, en remplissant la fiche de consentement (voir l'Annexe). La prise en charge de tout(e) plaignant(e) par le Comité du MGP concernant un cas de VBG sera assurée indépendamment de si un lien de l'auteur présumé au projet a été établi ou pas.

Si le consentement est accordé, la fiche d'enregistrement pour la plainte sera remplie à travers le prestataire de services et gardée dans un lieu bien sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité au sein de la structure de prise en charge ; uniquement le prestataire de services aura accès à cette fiche. Dans le rapportage des cas en dehors du prestataire de services, uniquement le code du cas (afin de faciliter le suivi au niveau du prestataire), le type de cas de VBG ainsi que la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet (si connu), et l'âge et le sexe du/de la survivant(e) seront partagés ; toute autre donnée sensible, y compris l'identité du/de la survivant(e) ou de l'auteur présumé, ne sera pas divulguée afin de respecter la confidentialité. Il est aussi important de noter que le point focal ou prestataire de service n'est pas appelé à déterminer si une plainte est vraie ou s'il existe suffisamment d'information pour une vérification. Le prestataire de services devrait seulement documenter et signaler la plainte de VBG au MGP, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission.

Si le/la survivant(e) choisit de ne pas saisir le MGP, il est important que le prestataire de service demande si le/la survivant(e) donne son consentement de partager certaines données de base (le code de cas, le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet, et l'âge et le sexe du/de la survivant(e)), lorsque les données des incidents sont partagées avec le MGP. Dans ce cas-là, l'incident est enregistré dans la base de données pour le prestataire de services et aidera le projet à contrôler le nombre de plaintes qui refusent de saisir le MGP et aussi à signaler les barrières qui empêchent les plaignant(e)s d'accéder au système librement et en toute sécurité. Finalement, le/la survivant(e) a le droit de demander une aide même s'il/elle ne veut pas rapporter l'incident auprès du MGP.

3.2.2 Évaluer et attribuer les rôles et tâches

Une fois qu'elle est enregistrée, l'administrateur des plaintes de l'ALE ou de l'UC-PIF effectue une évaluation rapide pour vérifier la nature de la plainte et son éligibilité. L'administrateur peut au besoin consulter tout acteurs liés à la plainte et en premier lieu les CLD et CARG/CART. Les plaintes pour lesquelles les liens avec les projets ne sont pas établis sont rejetées.

L'administrateur classe la plainte selon son degré de gravité. Les plaintes présentant un degré de gravité modérée pourront être réglées sur le champ par l'administrateur des plaintes selon une procédure accélérée. Pour les plaintes présentant un degré de gravité plus élevé, l'UC-PIF décide du niveau de traitement de la plainte (ALE, UC-PIF, Comité de pilotage).

Les plaintes hypersensibles sont celles liées à l'intimité ou à la personnalité d'une personne, et qui peuvent aboutir à la suspension des activités du projet. Il s'agit particulièrement de cas de décès d'une personne et de violences basées sur le genre ainsi que d'exploitation et abus sexuels. Pour les plaintes décrites ci-dessus, le délai de réponse après réception d'une plainte, y compris le processus de vérification et le retour d'information, sera huit (8) semaines au maximum, afin d'y apporter des solutions appropriées, et l'UGP, après avoir reçu les informations de base concernant un incident de VBG, doit saisir immédiatement (dans les mêmes 24 heures après réception) les points focaux du projet au niveau de la Banque Mondiale, toujours avec le consentement éclairé du/de la survivant(e).

3.2.3 Accuser réception

Suite à la réception de la plainte, le plaignant doit recevoir un accusé de réception, confirmant la recevabilité de la plainte ou non et l'enregistrement de son dossier. Cet accusé de réception devra être envoyé par email ou par courrier par l'administrateur des plaintes de l'ALE ou de l'UC-PIF dans un délai d'une semaine ouvrable. Cet accusé de réception devra présenter les étapes suivantes du processus de gestion des plaintes et recours.

En ce qui concerne les cas de VBG, seulement le point focal et ou prestataire identifié sauront l'identité du plaignant/de la plaignante et sera l'entité responsable du transfert de l'accusé de réception à la personne en question. Il est conseillé au comité de MGP d'envoyer un accusé de réception au/à la plaignant(e) dans un délai maximum de cinq (5) jours afin de rassurer la personne en question que la plainte a été réceptionnée et de lui informer de la suite du processus.

3.2.4 Enquête

Toute plainte jugée recevable fait l'objet d'un examen et d'une analyse approfondie. Selon la gravité de la plainte, le Président du Comité de pilotage, le Coordinateur de l'UC-PIF ou le Coordinateur de l'ALE désigne une équipe d'enquêteur pour analyser déterminer les causes, les conséquences et les solutions possibles. Il est recommandé que l'équipe d'enquête soit composée de membres des comités de concertation (CLD et/ou CARG et/ou CART).

L'enquête se déroule suivant les étapes suivantes :

1. Descente sur le site de la plainte pour observer la situation sur le terrain et rencontrer le(s) plaignant(s).
2. Lors de cette descente ou après selon les possibilités, discuter avec le(s) plaignant(s) pour recueillir ses(leurs) propositions de solutions, discuter avec lui (eux) sur les différentes modalités de résolution de la plainte, lui(leur) faire des propositions concrètes et recueillir ses(leurs) préférences ;
3. Retenir une solution équilibrée afin de résoudre la plainte avec le(les) plaignant(s) ;
4. Transmettre la solution retenue au Responsable hiérarchique (Coordinateur ALE, Coordination PIF ou Président Comité de pilotage PIF) pour validation (rapport d'enquête) ;

Le délai d'analyse et de recherche d'une solution dépend de la gravité et de la complexité technique de la plainte ainsi que des mécanismes de médiation existants. Le délai fixé pour répondre à la plainte est porté à 8 jours à partir de la date de l'accusé de réception.

En ce qui concerne les cas de VBG, après la réception d'une telle plainte auprès du MGP, un délai maximum de huit (8) semaines est accordé pour la vérification y relative, compte tenu de son caractère d'hypersensibilité. En principe, le gestionnaire ou le partenaire en question (là où travaille l'auteur présumé par exemple), devrait mener toute enquête portant sur des mesures disciplinaires concernant ses employés.

Ainsi, comme noté ci-haut, dans les 24 heures après l'admission d'une plainte, le point focal et ou prestataire identifié devrait documenter et signaler la plainte de VBG au MGP, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité (à établir conformément aux principes directeurs de prise en charge des cas de VBG, à la présomption d'innocence, et aux standards de preuve exigés par le droit du travail et d'autres règlements applicables pour être en mesure de justifier les actions disciplinaires recommandées).

Avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), l'expert en sauvegarde du PIF devrait faire partie de la structure qui vérifie les cas. Tout au long du processus, la confidentialité de toutes les parties doit être respectée, leurs identités doivent être protégées, et la sécurité du/de la survivant(e) doit être évaluée et maintenue avec l'appui du prestataire. Le/la survivant(e) continuera à recevoir l'appui du prestataire tout au long du processus et jusqu'à ce que cet appui ne soit plus nécessaire.

Il est important de noter que l'objectif de ce processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident de VBG, voir l'auteur présumé de l'acte, et le projet du PIREDD. L'objectif du processus de vérification servira aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement la responsabilité du système judiciaire.

Il est possible que, dans certains cas, que la responsabilité de l'auteur présumé ne soit pas prouvée, ou l'auteur présumé ne puisse pas être identifié, même si l'incident est soutenu par des preuves fiables, ce qui rend impossible l'adoption des mesures disciplinaires à travers le MGP. Il est néanmoins

important que le MGP examine ces cas, en prenant une décision et en mettant en place des actions correctives pour l'organisation plutôt que des sanctions disciplinaires individuelles. En outre, lorsque suffisamment de preuves sont recueillies pour établir des incidents graves au sein d'un partenaire, mais dont les auteurs ne peuvent pas être identifiés, l'analyse de ces tendances néanmoins fournira au projet des informations importantes pour revoir, adapter, et renforcer les mesures d'atténuation des risques du projet afin d'éviter ces incidents à l'avenir.

Étant donné que le projet ne pilote aucun projet sur les questions liées aux VBG, la cartographie de structure d'appui de la zone donnera la possibilité d'identifier des structures comme point de perception des plaintes pour référencement pour l'appui psychosocial et/ou juridique, et les mettra à la disposition du MGP de sorte que toute plainte liée aux VBG leur soit déférée pour la prise en charge et le suivi des cas de VBG. Le projet en pareil cas recommande à ce que l'entreprise sanctionne le coupable.

Les mesures disciplinaires recommandées par la structure qui fera la vérification de la plainte devraient se conformer aux lois relatives au code de travail de la RDC, au contrat d'emploi, et au code de conduite en vigueur pour l'entreprise en question. Une fois que la vérification sera conclue, les résultats seront soumis à l'UGP, qui sera chargée d'exécuter les actions recommandées avec le partenaire pertinent, et au point focal de la Banque Mondiale (voir l'Annexe). L'exécution des actions disciplinaires devrait aussi se faire en collaboration avec le prestataire de services afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) pendant ce processus. Ci-après, le cas peut être fermé dans le système du MGP, et l'UGP et le point focal de la Banque Mondiale notifiés du même.

3.2.5 Répondre

Une fois l'enquête terminée, une proposition provisoire raisonnable et proportionnée à la plainte est élaborée.

Le responsable des plaintes discutera de la proposition provisoire avec le plaignant plutôt que de lui imposer le verdict de manière unilatérale. Le responsable des plaintes indiquera également les autres voies de recours possibles. Le plaignant aura l'opportunité d'accepter la proposition, de présenter une proposition alternative pouvant faire l'objet d'une discussion ou de la rejeter et d'envisager un autre processus de résolution des différends. L'accord final devra être précis, assorti de délais et agréé par les deux parties. S'il ne s'applique pas directement, il devra comporter un plan de suivi. S'il est jugé que la plainte n'a aucun bien-fondé, le responsable des plaintes devra en expliquer les raisons au plaignant et lui indiquer les voies de recours possibles.

3.2.6 Envisager un recours

Le MGP prévoit des dispositions au cas où la plainte en matière d'appel pour les plaintes qui ne sont pas résolues du premier coup. De telles procédures s'appliquent à des cas exceptionnels et doivent pas être utilisées fréquemment.

Plusieurs options de recours sont possibles :

1. Porter le problème devant le comité de pilotage provincial ou national pour étudier s'il convient ou non de prendre des mesures additionnelles raisonnables (possibilité d'organiser des sessions exceptionnelles).

2. Porter le problème devant un comité mixte de représentants du Ministère et du plaignant, pour voir s'il convient ou non de prendre des mesures additionnelles raisonnables.
3. Proposer le recours à un médiateur indépendant agréé par l'UC-PIF et le plaignant afin qu'il facilite la poursuite du dialogue.
4. Impliquer une partie externe et indépendante digne de confiance, pour qu'elle évalue la plainte et propose une solution objective.

Si la procédure d'appel ne parvient pas à déboucher sur une résolution acceptable pour les deux parties, le plaignant devra conserver la prérogative d'exercer d'autres recours.

3.2.7 Suivi, clôture et archivage

Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue ou qu'une décision de clore le dossier aura été prise, l'étape finale consistera au règlement, au suivi et à l'archivage et à la conclusion de la plainte.

L'administrateur des plaintes est en charge du règlement et du suivi de la plainte (plan de suivi) en s'assurant que la ou les solutions retenues soient appliquées. Si nécessaire, il effectue des missions de suivi.

La clôture du dossier surviendra après la vérification de la mise en œuvre d'une résolution concevable pour tous. Il pourra être demandé aux parties de fournir un retour d'information sur leur degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat. Même en l'absence d'un accord, il sera important de clore le dossier, de documenter les résultats et de demander aux parties d'évaluer le processus et sa conclusion.

L'administrateur des plaintes est également responsable de l'archivage des éléments du dossier (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, etc.). Ces documents devront être maintenus confidentiels tout en permettant de publier des statistiques sur le nombre et le type de plaintes reçues, les mesures prises et les résultats obtenus.

En ce qui concerne les cas de VBG les fiches d'enregistrement seront remplies par le point focal et ou structure identifié et gardées au sein du prestataire/point focal dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité. Le rapportage des données des cas de VBG en dehors du prestataire sera limité au code de cas, au type de cas, à la zone et la date de l'incident, au lien de l'auteur présumé au projet (si connu), et à l'âge et au sexe du/de la survivant(e), toujours avec son consentement éclairé. Ceci se limitera également au partage entre le prestataire/point focal et la structure qui gère le MGP ainsi que le prestataire envers l'UGP et la Banque Mondiale ; le COPIL n'y sera pas impliqué.

En relation les données liées aux plaintes de VBG, le prestataire/point focal partagera avec l'UGP, et par après, la Banque Mondiale, certaines données limitées, comme déjà noté, lors de la réception d'une plainte de la part d'un prestataire de services. Des données agrégées concernant le nombre de cas référés par le MGP, le nombre de cas toujours ouverts et pour combien de temps, et le nombre de cas fermés et le temps que ces cas ont été ouverts, peuvent être partagées avec l'UGP, et par après, avec la Banque Mondiale, afin de suivre la fonctionnalité et l'efficacité du MGP. L'expert en sauvegarde du PIF fera la supervision avec rapport concernant la fonctionnalité du MGP, incluant certaines données sur les cas de VBG et certains indicateurs de VBG du projet.

3.3. Rôles et responsabilités des acteurs dans la mise en œuvre du MGP

Le tableau ci-dessous donne un récapitulatif des étapes et responsabilités pour la mise en œuvre des MGP.

N°	Etapes / activités	Responsabilité	Appui / Collaboration
1	Pilotage du MGP	CPP, CPN	UC-PIF
2	Prise en compte du MGP dans les documents de projet et dans la mise en œuvre des activités	UCPIF, ALE, PP, opérateurs	AL, CARG, CLD
3	Sensibilisation des communautés et parties prenantes sur le MGP, prévention des conflits	UCPIF, ALE, PP, opérateurs	AL, CARG, CLD
4	Réception des plaintes générales	UCPIF, ALE, PP, opérateurs, CARG, CLD	AL
5	Traitement des plaintes générales	ALE, PP, opérateurs, CARG, UC-PIF, CPP, CPN	AL
6	Traitement des recours	MEDD, UCPIF	ALE, PP, opérateurs, AL, CARG, CLD
7	Indemnisation (sauf les VBG)	Min Finance	MEDD, UCPIF, ALE, PP, opérateurs
8	Suivi Évaluation	UCPIF	ALE, PP, opérateurs

3.4. Monitoring des délais du MGP

Les délais de réponse pour les différentes étapes du MGP doivent être le plus court possible afin de rendre le projet réactif vis à vis d'une situation de conflit et maintenir ainsi la paix sociale. Néanmoins, des situations graves ou complexe nécessiteront des analyses approfondies avec parfois la mise en place de structure de médiation.

Tous les intervenants du projet seront à mesure de communiquer leurs griefs par le biais d'un mail courriel, lettre (en dure), par une boîte aux lettres. L'équipe du projet doit s'assurer que toutes les plaintes sont bien consignées dans une base de données pour le suivi et le reporting. Pour les plaintes déposées en dures un délais maximum de 5 jours est accordé en vue d'accusé réception.

Des réceptions de la plainte au niveau de l'unité de gestion, celle-ci va convoquer une réunion dans les

7 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte avec possibilité de descente sur le terrain. Le comité après avoir entendu le plaignant délibère. Il lui sera informé de la décision prise et notifiée.

Pour ce qui concerne le présent projet, des réceptions de la plainte au niveau de l'Unité de Gestion (UC-PIF), un accusé de réception automatique est fait dans un délai de 24 heures et une réunion est convoquée dans un délai de 7 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte. Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision alors il pourra saisir le niveau externe au mécanisme.

A la suite du processus d'examen, le résultat y relatif sera communiqué au plaignant pour atténuer le climat entre les deux parties, à savoir, le projet d'une part, et de l'autre le plaignant. Une plainte formelle exige une réponse rapide de la part du projet. Il est judicieux de communiquer clairement au plaignant les constats découlant du processus d'examen, et de le tenir informé des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé.

En ce qui concerne les cas de VBG, une fois que la vérification sera conclue, le/la plaignant(e) devrait être informé(e) de l'issue de la vérification, y compris pour prendre le temps de mettre en place un plan de sécurité, si nécessaire. Seulement après avoir informé le/la plaignant(e), l'auteur sera notifié aussi par le représentant approprié au sein du gestionnaire ou de l'entreprise. Le prestataire de services de VBG devrait également demeurer disponible au/à la survivant(e) pour répondre aux questions en cas de besoin.

Il serait également indispensable d'informer la communauté en général des mesures qui seront prises au cas où celle-ci a également été touchée. Les réponses réservées aux plaignants peuvent se faire par écrit, par téléphone ou verbalement, selon ce qui aura été avec la personne plaignante et devront être documentées. Pour des plaintes anonymes, non-liées aux VBG, la radio communautaire pourra être un moyen par lequel la réponse sera donnée, mais également on pourra entreprendre d'inviter le/la plaignant(e) au CGP, afin de lui communiquer les actions menées, en dehors des cas de VBG.

3.5. Budget estimatif

Budget estimatif	Quantité	Coût Unitaire	Coût total (USD)
Expert en sauvegardes à l'UC-PIF (20% du temps de travail)	4 ans	6 000	24 000
Mission de suivi du MGP	F	20 000	20 000
Atelier de lancement du MGP	4	5 000	20 000
Communication de masse a travers le contrat avec les radios communautaires	4	4 000	16 000
Création ou production outils de sensibilisation en langue locale	F	8 000	8 000

Mise œuvre du Plan d'action VBG	F		96000
TOTAL MGP			184 000

Les indemnisations sont prises en charge au cas par cas par l'Etat congolais.

3.6. Suivi Evaluation

L'objectif de l'évaluation est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir : Accessibilité et inclusion ; Utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ; Identification des points focaux et central de coordination ; transparent et absence de représailles ; et information proactive. L'évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des interventions du projet. Les données du mécanisme de gestion des plaintes peuvent servir à déterminer si la préoccupation est liée à un endroit ou à un groupe particulier. A l'aide des données recueillies dans le registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances. L'objectif du rapport de suivi trimestriel est d'évaluer la performance sur le long terme et d'éviter une multitude des plaintes. Le spécialiste sauvegarde environnementale et sociale est le responsable des rapports trimestriels. Le rapport de suivi est une évaluation qualitative, les questions ci-dessus sont un point de départ pour établir un diagnostic concernant l'efficacité et le fonctionnement du mécanisme. Le rapport trimestriel doit être remis à la Banque. Les différentes données resteront anonymes. Seuls la localisation, la description des plaintes, le statut des plaintes seront renseignés.

Les indicateurs de suivi de la mise en œuvre du MGP sont les suivants :

1. Le nombre d'ateliers de lancement du MGP sont organisés avec les parties prenantes ;
2. Le nombre de campagne de sensibilisation de masse sur le MGP sont réalisées pour le PGAPF y compris de fonds additionnels avec son extension dans les zones d'intervention du PIREDD Mai Ndombe et du PRE y compris l'ERPA ;
3. Au moins 80% des plaintes traitées aboutissent à une résolution à l'amiable.
4. Nombre et pourcentage de plaintes EAS/HS ayant été référées aux s

Le responsable des sauvegardes socio-environnementales de l'UC-PIF a la charge du suivi des indicateurs.

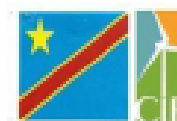
Conclusion

Le PGAPF, ses fonds additionnels y compris le Programme de Reduction d'Emission et l'ERPA vise à initier un changement durable des pratiques agricoles et de l'usage des terres afin de promouvoir un développement capable de réduire la pauvreté et les émissions de GES liées à la déforestation et à la dégradation des forêts.

Le niveau des investissements et le nombre d'acteurs impliqués entraînera inévitablement la formulation de plaintes. Ces dernières pourront provenir des bénéficiaires directs des projets (paysans, concessionnaires, comités de concertations villageoise, peuples autochtones, etc.), mais également des communautés ou toute autre personne ou structure touchée indirectement par les projets (accès à l'emploi, réhabilitation d'infrastructures, dégradation du milieu naturel, etc.). Le dispositif établi sur trois niveaux permet de traiter ces plaintes selon leur gravité et leur portée géographique. Des procédures et outils sont établis de la réception de la plainte jusqu'à sa clôture.

Au-delà du traitement des plaintes, le MGP doit être surtout perçu et utilisé comme un outil de bonne gouvernance capable de mobiliser les parties prenantes pour la réussite des projets et l'adhésion à la REDD+. Leur implication est le fondement même du règlement des plaintes. Le premier niveau du dispositif porté sur le terrain par les ALE, porteurs de projets et opérateurs doit donc maintenir le dialogue avec toutes les parties prenantes sur l'ensemble des étapes du MGP afin de susciter un climat de confiance et d'asseoir la légitimité des processus.

L'UC-PIF, qui coordonne le MGP, identifie les bonnes pratiques et difficultés afin de formuler des solutions appropriées pour les autres projets REDD+. Enfin, le troisième niveau des Comités de pilotages provinciaux et national du PIF devra réorienter au besoin le MGP et s'assurer, le cas échéant de l'indemnisation des plaignants.



FICHE DE RECLAMATION

PROGRAMME D'INVESTISSEMENT POUR LA FORET

N° d'enregistrement de la Plainte (PIF) :

Coordonnées du Plaignants	Situation géographique
Nom et prénom :	Territoire :
Profession :	Secteur/Groupement :
Adresse :	Village :
N° téléphone :	ALE/CLD :
Email :	CARG :

Localisation de la plainte :

Date des faits :

N°	Nature de la réclamation	Cocher	N°	Nature de la réclamation	Cocher
1	Destruction des biens de la famille / individuelle		13	Conflits liés à la structuration du milieu (CLD, CARG, CART...)	
2	Destruction des biens communautaires ou publics		14	Conflits de partage entre métayers et fermiers appuyés par le projet	
3	Destruction du site culturel/religieux		15	Conflit foncier : Dispute pour déplacement des bornes/limites du champ	
4	Destruction du champ avec produits vivriers compris		16	Conflit Foncier : appropriation d'une terre d'autrui	
5	Destruction des arbres fruitiers ou sauvages		17	Conflits liés au PSE	
6	Restriction d'accessibilité aux ressources naturelles due au projet		18	Reinstallation involontaire	
7	Restriction des espaces à cultiver due au projet		19	Utilisation de produits chimiques	
8	Restriction aux bois de chauffe due au projet		20	Utilisation d'OGM	
9	Jouissance aux PFNL de la concession d'autrui		21	Animaux domestiques ou autres élevages tués par les engins du projet	
10	Manque d'eau de boisson liée au projet		22	Comportement inapproprié du personnel :	
11	Pollution de l'eau		23	Autres motifs à préciser :	
12	Pollution de l'air				

Pour toute demande d'information concernant le mécanisme de gestion des plaintes et recours du Programme d'Investissement pour la Forêt, contacter : plaintes.recours.pif@gmail.com - 0854164022/0816843278

Description détaillée de la plainte par le plaignant (annexer tout document utile à l'examen de la plainte) :

Date, lieu et signature du plaignant



FICHE D'INDEMNISATION DESTRUCATION DE CHAMPS OU D'ARBRES PROGRAMME D'INVESTISSEMENT POUR LA FORET

N° d'enregistrement de la Plainte (PIF):

Coordonnées du Plaignant	Situation géographique
Nom et prénom :	Territoire :
Profession :	Secteur/Groupement :
Adresse :	Village :
N° téléphone :	ALE/CLD :
Email :	CARG :

Localisation de la plainte :
Date des faits :

Types d'indemnisation

Champs

Type de culture :	Tarif (au m ²) :
Numéros points GPS :	
Longueur totale :	Largeur totale :
m ² :	
Montant de la compensation (m2 x tarif) :	

Arbres

Type d'arbres :	Tarif (unité) :
Nombre d'arbres :	
Numéro(s) point(s) GPS :	

Type d'arbres :	Tarif (unité) :
Nombre d'arbres :	
Numéro(s) point(s) GPS :	

Type d'arbres :	Tarif (unité) :
Nombre d'arbres :	
Numéro point GPS :	
Montant de la compensation (nombre de type d'arbre x tarif) :	

Pour toute demande d'information concernant le mécanisme de gestion des plaintes et recours du Programme d'Investissement pour les Forêts, contacter : plaintes.recours.pif@gmail.com

NB : Ces annexes devraient être adaptées en fonction des outils de collecte de données de VBG et bases de données déjà utilisées par les prestataires de services pour éviter des fardeaux inutiles aux prestataires et le double emploi dans les outils de collecte de données.

Exemplaire 1. Fiche de réception de plaintes liées aux VBG partie 1 (fiche d'enregistrement du nom / code et de consentement)

Formulaire de réception de plaintes liées aux VBG (partie 1)

Instructions :

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident de VBG lié au projet afin d'enregistrer le nom, le code, et le consentement du/de la survivant(e), y compris si le/la plaignant(e) n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP de FIP. Si le/la victime n'a pas consenti à être renvoyé auprès du MGP, veuillez ajouter la plainte dans la base de données, mais ne recueillez pas d'informations détaillées dans le formulaire de réception de plaintes (partie 2). Ce formulaire doit être archivé à part les autres outils de documentation et ne devrait pas être partagé.

Avant le début de l'entretien, le prestataire de services devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP de FIP. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

Nom du/de la plaignant(e) :

Code de la plainte :

(Il est possible d'utiliser soit le code d'incident GBVIMS, ou tout autre code généré pour documenter l'incident de VBG au sein du prestataire. Il est important que l'utilisation du code relie la plainte aux données concernant la prestation de services pour les cas de VBG. Bien que ces données ne doivent pas être divulguées au projet, elles sont importantes pour le suivi des dossiers par les prestataires et pour garder des liens entre l'identité du/de la survivant(e) et le code désigné.)

Numéro de téléphone/adresse du/de la plaignant(e) :

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le MGP de FIP?

Oui ☐

Non ☐

Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux VBG (partie 2), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

Exemplaire 2. Fiche de réception de plaintes liées aux VBG partie 2 (fiche de consentement et de description des faits)

Formulaire de réception de plaintes liées aux VBG (partie 2)

Instructions :

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident de VBG lié au projet, et seulement dans sa totalité, si le/la plaignant a consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP de FIP. Si le/la victime n'a pas donné son consentement, seulement la première partie du formulaire doit être remplie. Ce formulaire doit être archivé à part le formulaire d'enregistrement et les informations saisies dans la base de données des plaintes de VBG utilisée par le prestataire.

Avant le début de l'entretien, le prestataire de services devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP de FIP. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

Partie A :

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP? Oui ☐ Non ☐

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

SI NON, veuillez demander le consentement du (de la) plaignant(e) uniquement pour partager, de façon anonyme, 1) le code de la plainte, 2) le type d'incident rapporté ainsi que la date et la zone de l'incident, 3) le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et 4) l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

Expliquer que cette information ne sera utilisée par le projet que dans l'objectif de recueillir des informations sur les risques créés par le projet pour la sécurité et le bien-être des femmes et filles dans leur communauté et de prendre des mesures afin d'atténuer ces risques. Aucune donnée spécifique à l'incident en question, y compris l'identité du/de la victime, la localisation spécifique, etc., ne sera partagée en dehors du prestataire.

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à partager les données notées ci-dessus ? Oui ☐ Non ☐

Si OUI, veuillez remplir ci-dessous uniquement la date de la réception de la plainte, le code de la plainte, l'âge et le sexe du/de la victime, la date et la zone de l'incident, le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et le type de VBG.

Si NON, veuillez ne pas remplir le reste du formulaire.

Partie B :

Date de la réception de la plainte (jour, mois, année) :

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :

Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ? Connu ☐ Inconnu ☐

Nom(s) : _____

Fonction(s), si connue(s) : _____

Selon le/la plaignant(e), veuillez vérifier si l'auteur présumé est lié au projet :

Oui ☐

Non ☐

Inconnu ☐

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

Civil Congolais ☐

Civil Étranger ☐

FARDC ☐

PNC ☐

Inconnu ☐

Autre ☐ Veuillez expliquer :

Prière d'inclure une description physique de l'auteur présumé, si possible :

L'identité des témoins le cas échéant :

Compte rendu précis de ce qui a été dit par le/la victime :

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol ☐

Agression sexuelle ☐

Agression physique ☐

Violence psychologique/émotionnelle ☐

Mariage forcé ☐

Déni de services, ressources ou opportunités ☐

Quelqu'un d'autre est-il au courant ou a-t-il été mis au courant de la situation ?

Oui ☐ Si possible, identifier qui ? _____

Non ☐

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui ☐ Non ☐

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux ☐

Psychosociaux ☐

Juridiques ☐

De sûreté/sécurité ☐

Autres ☐ Veuillez spécifier :

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui ☐ Non ☐ Inconnu ☐

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux ☐

Psychosociaux ☐

Juridiques ☐

De sûreté/sécurité ☐

Autres ☐ Veuillez spécifier :

Autres observations pertinentes du prestataire :

Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux VBG (partie 1), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

Exemplaire 3. Fiche de consentement des plaintes liées aux VBG (pour les non-victimes)

Formulaire de consentement pour la divulgation des informations

Le présent formulaire doit être lu au/à la plaignant(e) (si ce n'est pas le/la victime) dans une langue qu'il/elle maîtrise. Il devrait être clairement expliqué au plaignant qu'il/elle peut choisir l'une ou aucune des options répertoriées. Si le/la plaignant(e) est le/la victime, utiliser le formulaire de consentement standard sur la VBG.

Je, _____, donne mon accord à (*Nom de l'organisation*) de partager des informations sur l'incident que je leur ai signalé tel qu'expliqué ci-dessous :

1. Je comprends qu'en donnant mon accord ci-dessous, je donne à (*Nom de l'organisation*) l'autorisation de partager des informations de mon rapport d'incident du cas spécifique avec le prestataire de service(s) que j'ai indiqué, pour que je puisse déposer une plainte.

Je comprends que les informations partagées seront traitées en toute confidentialité et avec tout respect, et partagées uniquement avec les personnes impliquées dans la gestion de la plainte et la réponse.

Je comprends que le partage de ces informations signifie qu'une personne parmi les experts en sauvegardes sociaux de FIP peut venir me parler. En tout cas, j'ai le droit de changer d'avis au sujet du partage d'informations avec l'équipe de gestion des plaintes désignée de FIP.

L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e): Oui ☐ Non ☐

(Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

2. J'ai été informé(e) de et j'ai compris que certaines données, qui ne m'identifient pas, peuvent également être partagées pour la rédaction de rapports. Toute information partagée ne sera pas spécifique à moi ou à l'incident. Il n'y aura aucun moyen pour quelqu'un de m'identifier sur la base des informations qui ont été partagées. Je comprends que les informations partagées seront traitées avec confidentialité et respect.

L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e): Oui ☐ Non ☐

(Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

Signature/Empreinte de pouce du/de la plaignant(e):

(Ou du parent/tuteur si le/la plaignant (e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

Code de l'agent: _____ Date: _____

Nom du/de la plaignant(e) : _____

Numéro de contact : _____

Adresse : _____

Exemple 4. Fiche de vérification des faits pour la structure faisant la vérification

Formulaire de vérification des faits

Instructions:

Ce formulaire doit être rempli et mis à jour par la structure faisant l'examen de la plainte pendant le processus de vérification des faits. Si les détails doivent être modifiés par la structure, les mises à jour doivent être marquées avec la date de la mise à jour. Aucune donnée ne devrait être supprimée du formulaire. Toutes les informations peuvent être remplies en même temps. L'état de l'incident devrait être mis à jour dans la base de données de la plainte après chaque réunion de la structure.

Date de réception de la plainte (du prestataire de services) (jour, mois, année) :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire de services) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui ☐

Non ☐

Inconnu ☐

Nom de l'auteur présumé (si connu) :

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

Civile Congolais ☐

Civile Étranger ☐

FARDC ☐

PNC ☐

Inconnu ☐

Autre ☐ Veuillez expliquer :

Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :

L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?

Oui ☐ Non ☐ Vérification en cours ☐

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol ☐

Agression sexuelle ☐

Agression physique ☐

Violence psychologique/émotionnelle ☐

Mariage forcé ☐

Déni de services, ressources ou opportunités ☐

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui ☐ Non ☐

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux ☐ Date :

Psychosociaux ☐ Date :

Juridiques ☐ Date :

De sûreté/sécurité ☐ Date :

Autres ☐ Veuillez spécifier : Date :

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui ☐ Non ☐ Inconnu ☐

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux ☐

Psychosociaux ☐

Juridiques ☐

De sûreté/sécurité ☐

Autres ☐ Veuillez spécifier :

Date de clôture de la vérification :

Date de notification du gestionnaire de l'auteur :

Nom du gestionnaire :

Date de notification du/de la plaignant(e) des résultats :

Notification de la mise en œuvre des actions reçue : Oui ☐ Non ☐

Date de la réception :

Action adoptée :

Aucune action/sanction ☐

Blâme ☐

Réprimande ☐

Mise à pied ☐

Licenciement avec préavis ☐

Licenciement sans préavis ☐

Autres actions ☐ Veuillez préciser :

Mise en œuvre de l'action/sanction vérifiée : Oui ☐ Non ☐ Non applicable ☐

Date de la vérification :

Noter ci-dessous toute communication de suivi avec le/la plaignant(e) (par le prestataire de services et/ou directement par la structure faisant l'examen, uniquement où strictement nécessaire).

Par exemple : Quand / si un examen a commencé, ou que la plainte a été déterminée d'avoir une base insuffisante pour continuer ; quand la vérification a été conclue ; les résultats de la vérification. Il peut également inclure les préoccupations soulevées par le/la victime à travers le processus de vérification (tel que communiqué par le prestataire), si le/la victime a choisi de déposer une plainte, etc.

(Ajouter des pages si nécessaire.)

Ces informations devraient être conservées en toute sécurité, dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité.

Exemplaire 5. Fiche de rapportage sur les plaintes liées aux VBG (pour les prestataires de services de VBG)

Outil de rapportage de plaintes liées aux VBG

Instructions :

Le prestataire de services doit remplir ce formulaire après avoir réceptionné le/la survivant(e) et seulement après avoir eu son consentement éclairé à être référé(e) au système du MGP de FIP. Le prestataire devrait partager la fiche avec la structure qui gère le MGP dans un délai de 24 heures après la réception de la plainte et aussi avec l'Unité de gestion de projet (UGP), qui la transmettra directement à la Banque Mondiale.

Si un contrat et un accord de partage de données ont été signés entre le prestataire et le projet FIP, ces informations devraient également être incluses et communiquées d'une manière agrégée à l'UGP sur une base mensuelle.

Date de réception de la plainte auprès du prestataire (jour, mois, année) :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

Date de l'incident (jour, mois, année) :

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui ☐

Non ☐

Inconnu ☐

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

Viol ☐

Agression sexuelle ☐

Agression physique ☐

Violence psychologique/émotionnelle ☐

Mariage forcé ☐

Déni de services, ressources ou opportunités ☐

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui ☐ Non ☐

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui ☐ Non ☐ Inconnu ☐

Exemplaire 6. Fiche de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG (pour la structure faisant l'examen de la plainte)

Outil de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG

Instructions :

La structure faisant l'examen de la plainte liée aux VBG doit remplir le présent formulaire après la vérification d'un incident de VBG lié au projet FIP. Dans les 24 heures après la fin de la vérification (et un maximum de huit (8) semaines après la réception de la plainte), la structure doit partager une copie de ce formulaire avec l'Unité de gestion du projet (UGP), qui à son tour, le transmettra à la Banque Mondiale. Cette information devrait également être incluse et rapportée d'une manière agrégée dans la base de données des plaintes sur une base mensuelle.

Date de réception de la plainte auprès du prestataire (jour, mois, année) :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

Date de l'incident (jour, mois, année) :

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui ☐

Non ☐

Inconnu ☐

L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?

Oui ☐ Non ☐

Date de clôture de la vérification :

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

Viol ☐

Agression sexuelle ☐

Agression physique ☐

Violence psychologique/émotionnelle ☐

Mariage forcé ☐

Déni de services, ressources ou opportunités ☐

Aucun incident de VBG confirmé ☐

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui ☐ Non ☐

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui ☐ Non ☐ Inconnu ☐

Gestionnaire de l'auteur notifié :

Oui ☐ SI OUI, date de notification :

Non ☐

Action/sanction vérifiée : Oui ☐ Non ☐ Non applicable ☐

Exemple 7. Fiche de notification des résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG (pour la structure faisant l'examen de la plainte au gestionnaire)

Outil de notification des résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG

Instructions :

La structure faisant l'examen de la plainte doit remplir le présent formulaire après la fin du processus de vérification. La structure doit partager une copie de ce formulaire avec le gestionnaire au niveau le plus haut dans l'entreprise ou l'agence du personnel concerné. Ce gestionnaire aura cinq (5) jours pour notifier la structure de la décision de sanction/action prise.

Date de la transmission de la notification au gestionnaire :

Nom du gestionnaire à qui la notification est envoyée :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18) ☐

Femme (>=18) ☐

Garçon (<18) ☐

Homme (>=18) ☐

Nom de l'auteur :

Fonction de l'auteur :

Civile Congolais ☐

Civile Étranger ☐

FARDC ☐

PNC ☐

Inconnu ☐

Autre ☐ Veuillez expliquer :

Date de l'incident (jour, mois, année) :

Zone de l'incident :

L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?

Oui ☐ Non ☐

Type de VBG confirmé (classification GBVIMS) :

Viol ☐

Agression sexuelle ☐

Agression physique ☐

Violence psychologique/émotionnelle ☐

Mariage forcé ☐
Déni de services, ressources ou opportunités ☐
Aucun incident de VBG confirmé ☐

Autres éléments sur l'incident, tel que vérifiés comme crédibles (sans divulguer l'identité du/de la survivant(e) et/ou plaignant(e)) :

Ces informations devraient être conservées en toute sécurité, dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité.

Exemplaire 8. Fiche de notification des actions adoptées suite aux vérifications des plaintes liées aux VBG (pour le gestionnaire)

Outil de notification des actions adoptées suite aux vérifications des plaintes liées aux VBG

Instructions :

Ce formulaire doit être rempli par le gestionnaire au niveau le plus haut dans l'entreprise ou l'agence du personnel concerné dans les cinq (5) jours qui suivent la fin de l'enquête sur un incident de VBG. Avec ce formulaire, le gestionnaire informera la structure faisant l'examen de la plainte de l'action/sanction adoptée, si retenue nécessaire, suite aux résultats de la vérification faite par la structure.

Date de la transmission de la notification à la structure :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Nom(s) des staffs sanctionnés :

Date de notification de(s) staff impliqué(s) :

Action adoptée :

Aucune action/sanction ☐

Blâme ☐

Réprimande ☐

Mise à pied ☐

Licenciement avec préavis ☐

Licenciement sans préavis ☐

Autres actions ☐ Veuillez préciser :

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

EXEMPLE DE PARCOURS D'UNE PLAINTE

