MINISTERE DE L'ECONOMIE FORESTIERE
DU DEVELOPPEMENT DURABLE ET DE
L'ENVIRONNEMENT
-=-=-=-=--=-
C A B I N E T
-=-=-=-=-=-=-
COORDINATION NATIONALE REDD
-=-=-=-=-=-=-

REPUBLIQUE DU CONGO
Unité - Travail - Progrès
-=-=-=-=-

# DRAFT DU MECANISME DE REMONTEE D'INFORMATIONS ET DE RECOURS

**Présenté par la cellule Juridique**

**SOMMAIRE**

**Résumé exécutif ……P. 4**

**Introduction ……P.5**

**I. Généralités**

**A. Définition des concepts de base……..P.7**

**B .Objectifs du mécanisme ……P.8**

**C. Le champ d'action du mécanisme……..P.8**

**D. Principes fondateurs de la stratégie de gestion des plaintes……...P.8**

**.II- organisation et fonctionnement**

**A- Organisation**

**1- Organes principaux de gestion des plaintes**

**2- Organes d'appui dans la gestion des plaintes…….. P.9**

**B- Fonctionnement du mécanisme**

**F. Architecture d'intervention des organes de gestion des plaintes ……..P.11**

**1 .Enregistrement des plaintes au Comité Départemental REDD (CODEPA-REDD)**

**2 .Enregistrement des plaintes au Comité National REDD (CONA-REDD)**

**G. Procédure préventive des plaintes ……..P.12**

**H. Procédure de gestion des plaintes ……P.12**

**1.Mode de saisine de l'organe de règlement des plaintes**

**a.Saisine du CODEPA REDD**

**b.Saisine du CONA-REDD**

**c.Délai de transmission des plaintes au CODEPA REDD**

**2.Traitement des plaintes**

**a.Délai de traitement des plaintes au niveau du CODEPA REDD**

**b. Délai de traitement des plaintes au niveau du CONA-REDD**

**c . Organisation des audiences**

**d. Le lien entre le mécanisme de règlement des plaintes et les procédures judiciaires**

**3.Décision**

**4.Voies de recours**

**5 . Droit applicable**

**6. Schéma de la procédure du mécanisme de règlement des plaintes**

**III. Conditions de succès du mécanisme de règlement des plaintes ……P.17**

**a. Le renforcement des capacités des animateurs des organes impliqués**

**b. La mise en place des organes non opérationnels**

**c. Le suivi-évaluation du mécanisme de règlement des plaintes**

**d. La mobilisation des fonds budgétaires pour le fonctionnement du mécanisme**

**e. Principes de bon traitement des plaintes**

**Conclusion……P.19**

**Annexe ……P.20**

**Résumé exécutif** :

Le processus REDD+ est un nouveau mécanisme dont les phases de construction et de mise en œuvre mettent aux prises une multitude de parties prenantes intervenant sur des questions liées entre autres aux sauvegardes environnementales et sociales, au partage des avantages, à la participation au processus et aux droits fonciers coutumiers. Ces questions peuvent faire naître des conflits entre les parties prenantes. C'est pour cette raison que le Comité national REDD et les Comités départementaux REDD ont été investis des pouvoirs de régler ces éventuels conflits. Pour soutenir cette attribution, il convient de mettre en place un mécanisme de remontée d'informations et de recours. plaintes.

Ce mécanisme trouve son fondement dans le décret n° 2015-260 du 27 février 2015 portant création, organisation, attributions et fonctionnement des organes de gestion de la mise en œuvre du processus de réduction des émissions de gaz à effet de serre liées à la déforestation, à la dégradation des forêts avec inclusion de la gestion forestière durable, de la conservation de la biodiversité et de l'accroissement des stocks de carbone« REDD+.

En tenant compte des dispositions du Décret sus cité les organes de gestion ont compétence pour trancher à l'amiable les conflits entre parties prenantes, selon la procédure suivante:

Les plaintes sont initiées par les parties prenantes sous formes orales ou écrites. Au niveau des départements trois échelles sont prises en compte pour déposer les plaintes.

Dans les chefs-lieux de département, les plaintes écrites et signées sont déposées au secrétariat du Comité Départemental (CODEPA). Les plaintes anonymes sont déposées dans une boite à plaintes ouverte à cet effet. Les parties prenantes peuvent également utiliser le numéro de téléphone gratuit du CODEPA pour porter leurs plaintes.

Dans les chefs-lieux de districts, ce sont les mêmes modes de saisine qui sont prévues. A la différence qu'ici, les plaintes sont reçues soit par une association locale responsabilisée, soit un point focal évoluant au siège du district.

En dehors des chefs-lieux de district, les plaintes sont reçues par le responsable de la fédération des comités de gestion et de développement communautaire.

Toutes les structures intermédiaires de réception des plaintes doivent les transmettre au CODEPA dans un délai de 5 jours. Le CODEPA a un mois pour statuer sur la plainte dûment enregistrée. A défaut du compromis le CODEPA ou la partie intéressée peut saisir le Comité national REDD qui doit également statuer dans un délai d'un mois.

Toute décision rendue par le CODEPA ou le CONA-REDD n'est pas suspensive de toute procédure judiciaire.

**INTRODUCTION** :

La République du Congo s'est engagée dans le processus REDD+ depuis 2008. Le Fonds de Partenariat Pour le Carbone Forestier (FCPF) de la Banque Mondiale et le Programme ONU-REDD, l'ont sélectionné pour la mise en œuvre du Programme de Réduction des Emissions liées à la Déforestation et à la Dégradation des forêts (REDD+). Le R-PP ou Plan de Préparation à la REDD+, qui contient les principaux aspects stratégiques, techniques, financiers et méthodologiques a été élaboré sur la base d'un large consensus national et approuvé par la Communauté Internationale en juin 2010.

La phase de la mise en œuvre du R-PP ou Plan de préparation à la REDD+ a prévu la mise en place des organes de gestion du Processus REDD+ .

Ces organes, qui sont devenus opérationnels, ont entre autres missions de régler les conflits qui surgiront éventuellement entre les parties prenantes. Ces acteurs représentent des groupes sociaux dont les intérêts sont souvent divergents et sont en droit de revendiquer le respect de leurs droits ou dénoncer certaines pratiques de gestion dans le cadre du processus REDD+. Dans ces conditions, on est en face des conflits susceptibles de compromettre la participation effective de toutes les parties prenantes ou porter atteinte à leurs droits. D'où la nécessité de définir des procédures transparentes et consensuelles ayant la vocation de faciliter la gestion des potentiels conflits liés à la REDD+ sur l'ensemble du territoire national. Le mécanisme de remontée d'informations et de recours fait 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 pour bien parvenir aux résultats escomptés.

Or, la République du Congo qui a une longue expérience dans la gestion durable des forêts et dans la conservation de la faune, a également une expérience non négligeable en matière des plaintes ou rétroaction émanant des populations au sujet de leurs droits violés ou carrément méconnus par les concessionnaires ou l'Etat. C'est le cas de l'accord APV-FLEGT (Accord de Partenariat Volontaire de la mise en application de la loi forestière, gouvernance et commerce) entre l'Union Européenne et la République du Congo entré en vigueur le

1er mars 2013, dont le principe 3 impose les obligations suivantes aux sociétés forestières :

- disposer d'un mécanisme de concertation sur la gestion durable ;
- respecter les droits, us et coutumes des populations locales et autochtones ;
- mettre en place un système de suivi et de résolution des conflits.

L'enquête menée pour vérifier le respect des obligations sus-indiquées, révèle qu'il y a un manque d'informations fiables sur les niveaux de conformité à ces obligations socio-économiques, du point de vue des populations situées dans les concessions forestières attribuées[1].Le diagnostic identifie les limites suivantes :

1. Faible connaissance parmi les participants des droits d'utilisation des ressources de la forêt dans la concession attribuée (24%).

2. Seul 18% de la population rencontrée estime que les sociétés respectent les droits et coutumes dans les concessions.

3. 14% de la population rencontrée ayant été victime des destructions ont bénéficié des réparations du préjudice subi.

4. Seul 4% de la population rencontrée connaît les procédures d'enregistrement des plaintes.

5. 65% des participants estiment que les sociétés forestières ne respectent pas leurs cahiers de charge.

Toutefois, il doit être noté que certaines sociétés ont des organes de règlement de conflits externes avec des procédures bien identifiées ou à proposer lors de la survenance du litige[2].

---

[1]Perception des populations locales et autochtones sur les indicateurs socio- économiques de la grille de la légalité de l'APV FLEGT UE –République du Congo

Rapport de sondage réalisé par : Le Cercle d'Appui à la Gestion Durable des Forêts (CAGDF), Perception des populations locales et autochtones sur les indicateurs socio-économiques de la grille de la légalité de l'APV FLEGT UE, en République du Congo, Rapport de sondage, Brazzaville le 7 Juin 2013.

Le Cercle d'Appui à la Gestion Durable des Forêts (CAGDF), Juin 2013.

[2] Entretien avec Jean Dominique BESCOND de CIB OLAM, Le 8 /01/2015.

Entretien avec Moise ZONIABA de WCS, le 8/01 /2015.

En outre, dans le cadre des fonds de développement local, les textes juridiques instituant les conseils de concertation leur confient entre autres missions, le règlement de litiges.
Dans ce contexte, ,faudrait - il développer un mécanisme de gestion de plaintes exclusif au processus REDD+ ou devrait-on se contenter des structures existantes ? Le processus REDD+ est sans nul doute une initiative entourée de spécificités nécessitant un traitement particulier.

En partant de l'expérience des structures existantes, le développement du mécanisme de règlement des plaintes dans le cadre du processus REDD+ est une nécessité. Loin de proposer un mécanisme holistique, il s'agit ici de formuler une structure simplifiée.

## I .STRUCTURE DU MECANISME DE REMONTEE D'INFORMATIONS ET DE RECOURS DANS LE PROCESSUS REDD+

### Généralités

### A. DEFINITION DES CONCEPTS DE BASE :

1 .**Le mécanisme de règlement des plaintes** :

C'est un instrument qui a pour objectif d'accorder aux parties prenantes le droit de dénoncer la violation d'un droit ou la commission d'un fait préjudiciable au processus REDD+, et de demander une réparation ou la cessation du fait préjudiciable.

2. **la rétroaction**
La rétroaction est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle. La rétroaction apporte des indications utiles sur la manière dont les activités des projets sont perçues ou sur la manière dont elles sont mises en œuvre. Des commentaires de cette nature peuvent être traités de façon informelle pendant des visites de suivi des programmes ou soumis au comité départemental REDD.
3.**La plainte :**

Une plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de l'aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel ou de bénévoles qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse chez quiconque.

Les plaintes sont directement liées aux engagements pris par une organisation, en ce qui concerne le type et les modalités de l'aide et du soutien promis. Les bénéficiaires de l'aide et du soutien ont le droit de se plaindre si les normes ne sont pas respectées, si l'aide reçue ne correspond pas aux engagements pris par les organisations de mise en œuvre ou en cas de manquements graves aux codes de conduite. Une plainte officielle exige une réponse et une organisation qui reçoit une plainte a le devoir de répondre à la personne plaignante.

Il sera de la responsabilité du personnel des programmes recevant la rétroaction et les plaintes d'en déterminer la gravité et de décider si elles peuvent être traitées immédiatement de façon verbale et informelle où si elles doivent passer par les voies officielles.

**B.Objectifs du mécanisme :**

Un Mécanisme de règlement des plaintes efficace sert à demander des comptes aux organes de gestion du processus REDD+ ou ses partenaires au sujet de leurs promesses et de leurs engagements à l'égard des bénéficiaires et des parties prenantes. Il ~~peut~~ permet de vérifier si des objectifs précis sont atteints et de détecter à l'avance qu'il y a peut-être quelque chose qui ne va pas. Les renseignements reçus par le biais d'un mécanisme de gestion de plaintes permettent d'apporter des changements opportuns ou de prendre des décisions pour corriger la situation ou réduire les risques de problèmes. Ainsi, le mécanisme doit servir à :

- anticiper la survenance des conflits ;
- régler les conflits déjà nés entre parties prenantes du processus REDD+ ;
- orienter les protagonistes au cas où le conflit n'émane pas de la compétence des organes de gestion du processus REDD+ ;
- recommander les protagonistes à mieux se pourvoir dans l'hypothèse où le temps requis pour le traitement du conflit est épuisé.

## C.Le champ d'action du mécanisme :

Les conflits énumérés ici ne sont pas exhaustifs :

- Conflits liés à l'exclusion du processus REDD+ (participation à la prise de décisions, à l'accès à l'information, à la mise en œuvre des décisions et au suivi-évaluation des décisions prises) ;
- Conflit lié au partage des avantages
- Conflit lié à la corruption, la concussion et la fraude ;
- Conflit lié au détournement des fonds.

## D. Principes fondateurs de la stratégie de gestion des plaintes :

Les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elles ou pour autrui. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) peut aller de la crainte de se voir ou de voir sa communauté privée de l'aide de l'organisation à la crainte de faire personnellement l'objet de persécutions pour avoir porté plainte. Ce problème peut être particulièrement marqué dans certaines situations, par ex. dans des contextes conflictuels ou instables, et demande qu'on y prête une grande attention.

Pour s'assurer de l'efficacité d'un dispositif, il est nécessaire de l'asseoir sur des principes fondamentaux majeurs .c'est à cet égard que le mécanisme de règlement des plaintes mis en place se fonde sur les principes fondamentaux suivants:

• **Participation: le dispositif mis en place garantit une** participation large et inclusive des parties prenantes.

- Equité
- diligence

• **Confidentialité et sécurité: les** procédures sont confidentielles.La Confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. La confidentialité peut être levé à la demande du requérant.

• **Transparence :** Les usagers doivent être clairement informés de la marche à suivre pour

avoir accès au mécanisme de gestion de plaintes et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait.
Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence.

• **Accessibilité :** Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre Possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables.

## II- Organisation et Fonctionnement des organes de gestion des plaintes

### A- Organisation

#### 1- Organes principaux

**Il s'agit de :**

**Echelle 1 : niveau national**

- Le Comité national REDD (CONA-REDD) : il regroupe 32délégués de l'ensemble des parties prenantes à savoir :

- La puissance publique avec 15 délégués ;
- La société civile avec 8 délégués ;
- Les populations autochtones avec 6 délégués ;
- Le secteur privé avec 3 délégués.

**Echelle 2 : Niveau départemental**

- Les Comités départementaux REDD : Il est prévu 12 Comités DépartementauxREDD (CODEPA-REDD). Chaque comité départemental REDD regroupe 26 délégués de l'ensemble des parties prenantes à savoir :

- La puissance publique avec 10 délégués ;
- La société civile avec 8 délégués ;
- Les populations autochtones avec 5 délégués ;
- Le secteur privé avec 3 délégués.

Les Comités Départementaux REDD (CODEPA-REDD) ont, chacun pour missions de :

- Faciliter la mise en œuvre des décisions du Comité National REDD+ et du processus REDD+ au niveau du département;
- Animer le débat REDD+ entre les parties prenantes départementales au processus REDD+;
- Formuler des propositions au Comité National REDD ;
- **Arbitrer les conflits potentiels entre les parties prenantes départementales au processus REDD+**.

**2.Organes intermédiaires**

Ils se situent à deux niveaux :

- Dans les chefs-lieux de districts : Représentants des ONG ;
- Dans les villages : Fédération des Comités de gestion et de développement communautaire ;

3.**Organes d'appui**

- Plateforme permanente de concertation ;
- Représentants des syndicats ;
- Représentants des populations semi-nomades.

Les représentants des populations doivent être connus de la communauté et faire l'objet d'un consensus.

**B- Mission(**s)

Au niveau des organes intermédiaires :

- Enregistrement des plaintes ;
- Transmission des plaintes.

Au niveau des organes principaux :

- Traitement et solution des plaintes.

En ce qui concerne les organes d'appui : ceux-ci n'ont pas de missions particulières dans la procédure de règlement des litiges en tant que tel , ils interviennent dans le cadre de facilitations diverses, dans le processus de règlement des conflits . Il peut s'agir de conseil, d'appui technique, d'orientation.

**C- Fonctionnement**

En vue d'éviter la prolifération des plaintes, une plateforme permanente de concertation est mise en place, composée du comité départemental REDD, des représentants des associations recevant les plaintes dans les districts ou des points focaux responsabilisés dans les districts, des bureaux des fédérations des comités de gestion et de développement communautaire, des représentants des porteurs de projets, des représentants des concessionnaires et des parties prenantes (associations des populations autochtones).

La plateforme permanente de concertation se réunira une fois le trimestre. Cette réunion est sous la responsabilité du CODEPA. Ces réunions doivent se tenir de façon rotative dans les différents districts du département. Elles visent à clarifier les droits et les devoirs des parties prenantes dans le processus REDD+. A cette occasion les parties prenantes peuvent faire part de leurs inquiétudes et plaintes au personnel local, soit publiquement soit en aparté .

**D- gestion des plaintes**

**1.Dépôt et enregistrement des plaintes**

**a- Au niveau du Comite départemental REDD**

- Le secrétariat du comité départemental enregistre les plaintes émanant des parties prenantes du département.
- Dans les chefs lieux de département, les parties prenantes déposent les plaintes au secrétariat du CODEPA.
- Dans les chefs lieux de districts les plaintes seront déposées au siège d'une association responsabilisée à cet effet ou au district auprès d'un fonctionnaire(point focal) dûment responsabilisé.

- En dehors des chefs lieux de districts les plaintes seront déposées au Responsable de la fédération des comités de gestion et de développement communautaire[3].

Une heure par jour ouvrable est réservée aux parties prenantes qui désirent se rendre au lieu indiqué et faire part de leurs inquiétudes à un membre du personnel responsable de la gestion des plaintes.

**b- Au niveau du COMITE NATIONAL REDD**

- Les plaintes destinées au CONA-REDD sont déposées à la Coordination nationale REDD ;
- Le CONA-REDD n'est saisi par les parties litigieuses qu'au cas où il n'y a pas eu compromis au niveau départemental.

2.**Mode de saisine de l'organe de règlement de plainte**.

**Saisine du CODEPA :**

- Requête écrite signée par le demandeur et déposée au lieu indiqué;
- Requête envoyée par mail ;
- Requête verbale rédigée par le réceptionniste et signée par le demandeur.
- Boîtes à plaintes où les bénéficiaires peuvent déposer des plaintes anonymes formulées par écrit ;
- Requête verbale formulée en appelant le numéro de téléphone gratuit du mécanisme ;

**Saisine du CONA-REDD :**

- Le CODEPA saisit le CONA-REDD dans un délai de 5 jours si aucun compromis n'a été obtenu sur une plainte quelconque. Le délai de 5 jours court à partir du jour de la non obtention du compromis ;

---

[3] Le comité de gestion et de développement communautaire est une instance créée par Le Décret n°2013-280 du 25 Juin 2013 portant création , attributions, organisation du comité de gestion et de développement communautaire.

Le comité de gestion et de développement communautaire est un organe de promotion de participation de la communauté de base au développement local. Il a entre autres missions de :

- Participer aux côtés du chef du village ou du quartier , à la recherche des solutions aux problèmes de gestion de l'espace ou du quartier notamment dans les domaines foncier, environnemental , éducatif, sanitaire, culturel et à la préservation de la paix.

Conformément à l'article 13, les comités de gestion et de développement communautaire peuvent se constituer en fédération à l'intérieur d'un département, d'une commune, ou d'un district.

- Les parties litigieuses peuvent saisir le CONA-REDD si dans le délai de 5 jours requis, le CODEPA n'a pas saisi le CONA-REDD.

3- .**Traitement des plaintes**

Les réceptionnistes des plaintes doivent dans un délai de 5 jours transmettre la plainte au secrétariat du CODEPA.

**a- Enquête :**

- **Points clés à prendre en compte par les personnes qui participent aux enquêtes** :

• Compétence : les personnes qui mènent les enquêtes devraient avoir la capacité de prendre les mesures et/ou décisions appropriées et de les appliquer.

• Transparence : dans le cas des plaintes de nature non sensible, il est important de s'assurer de la transparence de la procédure suivie. Ceci comprend la composition de l'équipe d'enquête et le choix des responsables des décisions. Toutes les décisions importantes qui sont prises doivent être annoncées clairement.

• Confidentialité : la confidentialité est essentielle, en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible. Il faut s'en tenir aux informations strictement nécessaires afin de protéger tant la personne plaignante que la personne contre laquelle la plainte est portée.

• Impartialité : l'impartialité des enquêteurs est cruciale si on veut que les plaintes et les réponses qui y sont données soient traitées de façon équitable. Si les personnes qui participent au traitement d'une plainte ont un intérêt direct dans l'issue d'une enquête.

**b- Déroulement des audiences :**

- **Au niveau du CODEPA**

Le bureau du CODEPA statue sur les plaintes lorsque les deux tiers de ses membres sont présents**.** Il est assisté par la Coordination nationale REDD et

peut faire appel aux autres membres du CODEPA ou à tout autre sachant pour participer aux délibérations sans voix délibérative.

Les protagonistes ou leurs mandataires sont entendus par le bureau du CODEPA .

- **Au niveau du CONA-REDD**

Le bureau du CONAREDD statue sur les plaintes. Il siège pour statuer sur la plainte lorsque les deux tiers de ses membres sont présents . Le bureau du CONAREDD est assisté par la Coordination nationale REDD et peut faire appel aux autres membres du CONAREDD ou à tout autre sachant pour participer aux délibérations sans voix délibérative.

Les protagonistes ou leurs mandataires sont entendus par le bureau du CONAREDD .

c- **Décision**

Tout règlement de plainte donne lieu à une décision pouvant constater :

- La violation d'un droit ;
- L'inexistence de violation de droit ;
- La corruption, la concussion et la fraude ;
- Le détournement des fonds
- Etc.

La décision prise propose les moyens de résolution du problème.

La décision doit intervenir dans un délai de d'un mois à compter de la date d'enregistrement de la plainte au secrétariat de l'organe de gestion.

d-. **voies de recours**

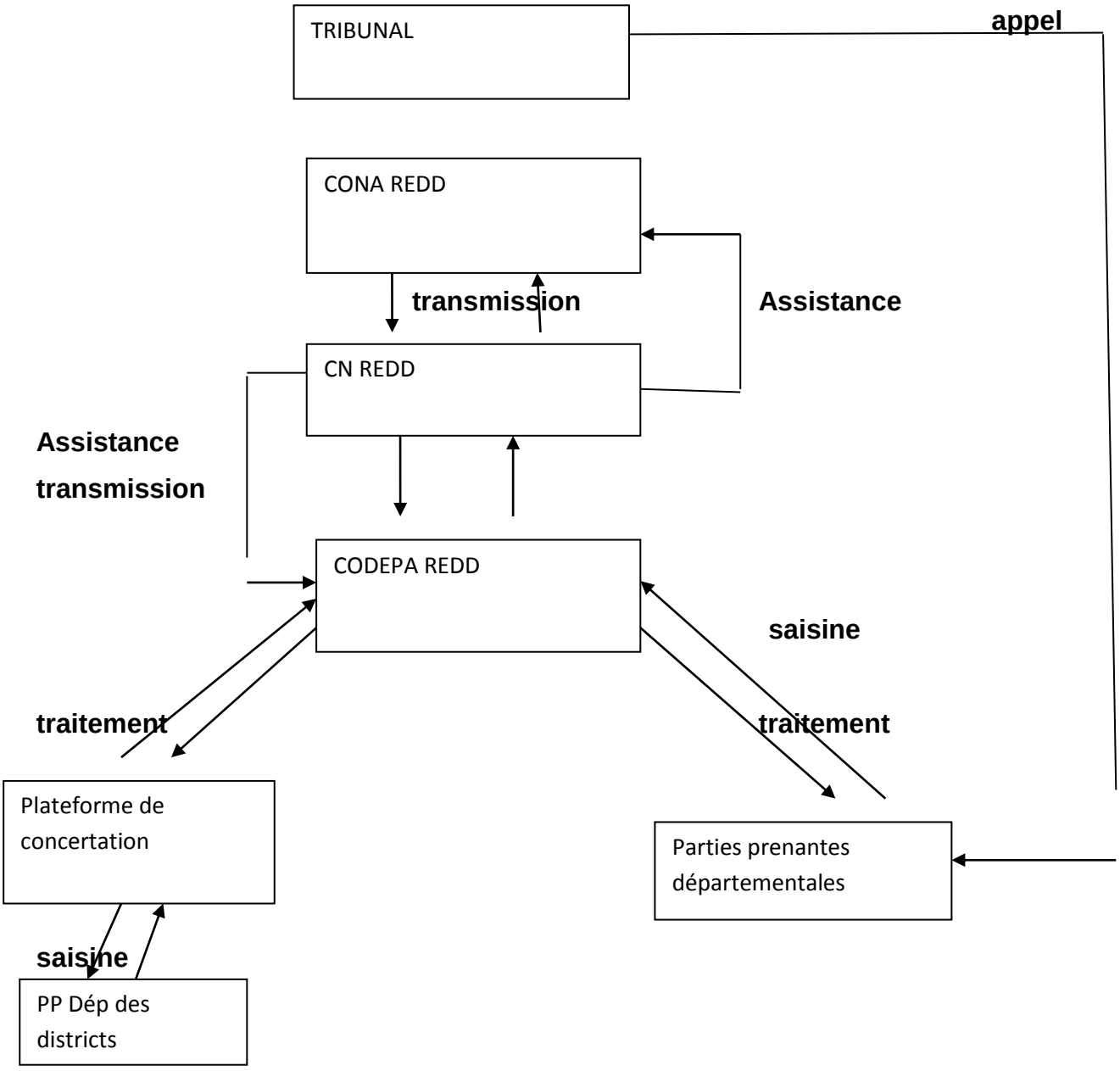
Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, la personne plaignante peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. L'absence d'un compromis ouvre la voie au recours. L'organe de recours est le CONA-REDD. En cas d'échec, le CONA-REDD demande aux parties à mieux se pourvoir.

La procédure de règlement de plaintes n'est pas suspensive de toute procédure judicaire. De même, la décision obtenue à l'amiable n'est pas suspensive de toute procédure judiciaire.

**4 . Droit applicable**

La résolution des plaintes se fait sur la base des lois et reglements applicables en République du Congo

**5. Schéma de la procédure du mécanisme de règlement des plaintes**



## III. Conditions de succès du mécanisme de règlement de plaintes :

### a. Le renforcement des capacités des animateurs des organes impliqués

Il y a nécessité de renforcer les capacités de tous les organes impliqués dans le mécanisme afin qu'ils soient à la hauteur de leurs missions.

### b .La mise en place des organes non opérationnels

Tous les organes identifiés pour jouer un rôle dans le mécanisme n'existent pas. Il faut contribuer à leur création c'est le cas notamment des comités de gestion et de développement communautaire ainsi leurs fédérations.

### c. Le suivi-évaluation du mécanisme de règlement des plaintes

Le mécanisme de règlement des plaintes ne devra son succès que si son suivi –évaluation est constant. Cela permettra de corriger les goulots d'étranglement éventuel.

### d.La mobilisation des fonds budgétaires pour le mécanisme

Le mécanisme de règlement de plaintes nécessitera un budget particulier pour son fonctionnement. Il faut donc mobiliser des fonds conséquents pour l'opérationnalisation du mécanisme.

**e.** Principes de bon traitement des plaintes :

- Faire des réorientations pour les dossiers ne relevant de la compétence de la REDD+.
- Etre diligent dans le traitement des dossiers ;
- Faire le suivi-évaluation des équipes d'informateur,
- Faire des accusés-réception pour tous les dépôts de doléance ;
- Archiver les accusés de réception et les réponses accordées ;
- Suivre la doléance jusqu'au bout ;
- Définir un délai pour le traitement des plaintes ;
- Mettre en place un système d'alerte pour le traitement des dossiers ;
- Faire la vulgarisation des procédures de dépôt et de traitement de plaintes :

La communication efficace d'informations peut renforcer la confiance, favoriser l'appropriation par la communauté et encourager la participation.

## CONCLUSION

Après trois années de la mise en œuvre du R-PP, le processus REDD+ de la République du Congo, atteint une étape très capitale marquée par la finalisation des outils techniques et stratégiques ( R-package), par la revue à mi-parcours du don FCPF et par la préparation de l'ERPD. A ce stade, beaucoup de plaintes questions sont déjà formulées nécessitant des réponses appropriées. Le mécanisme de règlement des plaintes proposé, peut , répondre à cette nécessité. Cet instrument sera peaufiné à par le consultant en cours de recrutement après les consultations stratégiques qui seront organisées dans tous les départements administratifs du Congo.

## ANNEXE :

## 1 .STRUCTURES CONTACTEES

- CIB- Olam, Jean Dominique Bescond ;
- WCS, Moise ZONIABA .

## 2. BIBLIOGRAPHIE


- BAH, Thierno Mouctar, “Guerre, Pouvoir et Société dans l’Afrique précoloniale”, Thèse pour le Doctorat d’Etat es Lettres, Université Paris-Sorbonne, 1985 ;

- Le Cercle d’Appui à la Gestion Durable des Forêts (CAGDF), Perception des populations locales et autochtones sur les indicateurs socio-économiques de la grille de la légalité de l’APV FLEGT UE, en République du Congo, Rapport de sondage, Brazzaville le 7 Juin 2013 ;

- Rapport de l’atelier de consultation sur le mécanisme de gestion des plaintes REDD+ en RDC, Kinshasa 30 octobre 2012 ;
- Hassatou Balde, Les mécanismes de prévention, de gestion et de règlement des conflits des organisations africaines, Revue d’analyse juridique de l’actualité internationale , Août 2001 ;
- Mathijs van Leeuwen & Linda Haartsen, Les conflits liés à la terre et les mécanismes locaux de résolution des conflits au Burundi, Une recherche pour le compte de CED-CARITAS Burundi Version préliminaire résumée en Français Bujumbura, Août 2005 ;

- Notes sur le Mécanisme de recours et de rétroaction (MRR) ;

- Rapport des enquêtes préliminaires sur le règlement des conflits réalisées dans les commissions départementales ad hoc REDD+, 2015;

- ESTABLISHING AND STRENGTHENING GRIEVANCE REDRESS MECHANISMS, June 2015.

-