



**RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO**  
**MINISTÈRE DES MINES**



**PROJET DE BONNE GOUVERNANCE DANS LE SECTEUR MINIER COMME  
FACTEUR DE CROISSANCE**

**PROMINES**

FINANCEMENT IDA  
ID Projet : P106982 – IDA - H589 ZR

**MECANISME DE GESTION DES PLAINTES**  
**RELATIF AU PROJET PROMINES**

Octobre 2017

## 1. Contexte

Le Projet de bonne gouvernance dans le secteur minier comme facteur de croissance (PROMINES) est un projet d'assistance technique au Gouvernement de la République Démocratique du Congo, financé par la Banque mondiale suivant le Don IDA H589 ZR.

**Objectif du développement du projet:** Renforcer la capacité des institutions clés pour gérer le secteur minier, améliorer les conditions d'accroissement des investissements et de revenus miniers et aider à augmenter les bénéfices socio-économiques générés par l'exploitation minière artisanale et industrielle dans les zones du projet.

Résultats attendus de l'objectif du développement du projet :

- Capacités institutionnelles pour gérer le secteur d'une manière efficace, responsable et transparente sont renforcées ;
- Conditions d'augmentation des investissements et des revenus générés par le secteur minier sont améliorées ;
- Avantages socio-économiques des communautés minières artisanales et industrielles dans les zones du Projet sont accrus.

Le Projet est subdivisé en cinq composantes opérationnelles suivantes :

### Composante A : Accès aux ressources (22,6 Millions USD) :

Cette composante vise à lever les obstacles fondamentaux à l'accès aux ressources minières et à créer un environnement propice au développement du secteur minier en RDC.

Elle comprend les deux sous-composantes suivantes :

- *Amélioration du cadre institution, juridique et réglementaire du Secteur minier ;*
- *Développement des infrastructures de géo-données.*

### Composante B : Renforcement des capacités de gestion du secteur (5,3 Millions USD)

Cette composante vise à accroître les capacités des institutions clés de supervision du secteur, tout en renforçant leurs capacités de négociation et gestion du portefeuille.

Elle comprend les trois sous-composantes suivantes :

- *Appui institutionnel et aux agences et de régulation du secteur minier ;*
- *Amélioration des compétences en matière de négociation et des capacités de gestion des actifs miniers ;*
- *Renforcement des structures de développement des ressources humaines.*

### Composante C : Renforcement de la transparence et de la responsabilisation (1,2 Millions USD)

Cette composante vise l'amélioration des mesures destinées à renforcer les capacités de recouvrement de l'impôt. Elle favorise aussi la prise de conscience et de développement des

capacités permettant à la société civile de promouvoir et de contrôler la transparence ainsi que la responsabilité au sein du secteur.

Elle comprend les trois sous-composantes suivantes :

- *Appui à la mise en place des dispositifs de suivi et de transparence du secteur ;*
- *Renforcement des mécanismes de recouvrement des recettes fiscales et autres revenus générés par les industries extractives ;*
- *Élaboration des mécanismes de responsabilisation impliquant la société civile et le secteur privé.*

#### Composante D : Développement durable du secteur minier (4,4 Millions USD) :

Cette composante vise à assurer la prise en compte du développement durable dans le cadre de l'exploitation minière, en particulier au regard de la protection sociale et environnementale et de l'implication des communautés locales concernées. Elle vise l'intégration du secteur minier industriel et artisanal dans l'économie locale, qui constitue l'un des défis auxquels l'industrie minière est confrontée.

Elle comprend les quatre sous-composantes suivantes :

- *Gestion du volet social et environnemental du secteur minier ;*
- *Intégration de l'exploitation minière au développement local et régionale ;*
- *Appui à la gestion de l'exploitation minière artisanale et à petite échelle ;*
- *Appui aux initiatives pour le soutien des femmes et la protection des enfants dans les zones minières.*

#### Composante E : Coordination et gestion du projet (1,7 Millions USD)

Le financement apporté au titre de cette composante couvre les dépenses liées aux besoins suivants à la couverture des charges d'exploitation de l'Unité d'Exécution du Projet, la gestion fiduciaire du projet, le coût d'exécution des audits techniques et financiers ; le coût des activités de suivi-évaluation et le coût du suivi environnemental et social au titre du projet.

Du point de vue environnemental et social, le projet PROMINES est classé dans la catégorie B suivant la classification de la Banque mondiale.

Dates clés:

- Approbation au Conseil d'Administration: 1<sup>er</sup> juillet 2010
- Signature de l'Accord de Don: 21 juillet 2011
- Mise en vigueur: 19 octobre 2011
- Revue à mi-parcours: 22 mars au 6 avril 2014
- Retrait du financement DFID: 4 août 2014
- Date de clôture initiale: 15 décembre 2015
- Date de clôture revue: 18 décembre 2018

## 2. Introduction

La préparation et la mise en œuvre du projet PROMINES ont mis en évidence certains constats suivants qui caractérisent les projets à forte propension aux conflits et plaintes :

- Le secteur minier est empreint des risques inhérents à sa forte sensibilité politique, économique, environnementale et sociale. Conscients de ces risques, pour lesquels des mesures d'atténuation ont été prévues, la Banque et le Gouvernement se sont engagés à les assumer compte tenu des résultats bénéfiques que le projet était susceptible d'apporter.
- Les impacts positifs et négatifs touchent différemment les bénéficiaires et les riverains des sites du projet. Ceci dans la mesure où les personnes impactées présentent des niveaux différents de vulnérabilité et nourrissent des attentes diverses, voire antagonistes.
- L'Unité d'Exécution des Projets est géographiquement éloigné de la plupart des sites d'implantation des activités. Il y a risque que les bénéficiaires des résultats du projet aient une appréciation différente de celle des prestataires au sein du projet. Ce décalage de perception pourrait être perçu tardivement.
- L'évaluation avait estimé que l'environnement général du projet serait caractérisé par une faible gouvernance, un faible régime de responsabilité, un manque général de transparence dans la conduite des processus de passation des marchés.

En vue de prévenir la survenance des conflits et leurs conséquences, PROMINES élabore ce mécanisme pour offrir un point d'accès aux individus, communautés et entreprises pour recevoir et traiter leurs plainte.

Il mettra également en place les ressources et le cadre organisationnel nécessaires pour enregistrer et traiter toutes les doléances relatives aux activités du projet, ses résultats ou ses impacts.

Ce mécanisme se veut rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes, pour prévenir ou résoudre les conflits par négociation, dialogue, enquête conjointe etc.

Il n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire encore moins de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes.

Le mécanisme prendra en charge les plaintes qui se rapportent à la conformité du processus de mise en œuvre, des résultats et des impacts du projet aux engagements de nature juridique (accord de don, contrats...), fiduciaire, technique, environnemental et social vis-à-vis des parties prenantes et du public.

PROMINES encouragera l'expression des plaintes honnêtes pour en tirer des leçons à capitaliser pour les interventions en cours et à venir.

### 3. Objectifs

Les objectifs de ce mécanisme sont les suivants :

- mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements du projet PROMINES,
- identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées

### 4. Avantages

A travers la réalisation de ces objectifs, le mécanisme de gestion des plaintes permettra à PROMINES de :

- gérer les risques avant qu'ils ne prennent une ampleur regrettable,
- rectifier les erreurs non intentionnelles,
- apprendre par expérience en dégagant et en analysant les enseignements tirés du processus du MGP, afin de créer une valeur ajoutée pour les interventions futurs, en sachant ce qui peut créer les conflits et l'amélioration continue du MGP,
- renforcer sa réputation au niveau des bénéficiaires et des autres parties prenantes,
- assurer la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes et la justification du respect des engagements de l'accord des dons et des politiques qui y sont prévues,
- créer un environnement confiant, exempt d'abus.

### 5. Principes

Les principes fondamentaux suivants seront observés afin d'inspirer la confiance des usager:

Principes	Mesure d'application	Indicateur
<b>Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire,</li> <li>• Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles,</li> <li>• Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles</li> </ul>	Pas de représailles suite aux dénonciations
<b>Accessibilité et mise en contexte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ...</li> <li>• Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte,</li> <li>• Diversifier les possibilités de dépôt de plaintes,</li> <li>• Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variété des sources des plaintes</li> <li>• Taux des plaintes éligibles</li> </ul>
<b>Prévisibilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réagir promptement à tous les plaignants,</li> <li>• Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Délai moyen de traitement</li> <li>• Taux de réponse</li> </ul>
<b>Impartialité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes</li> <li>• Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée</li> </ul>	Récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes
<b>Transparence</b>	Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement	

## **6. Etapas de gestion des plaintes**

### **6.1. Réception et enregistrement des plaintes**

#### **6.1.1. Validité d'une plainte**

Toute plainte doit se rapporter aux engagements pris par PROMINES, ses activités ou des questions qui relèvent de son champ opérationnel.

#### **6.1.2. Enregistrement des plaintes**

Toutes les plaintes reçues seront enregistrées dès réception. Puis leur évolution sera tracée.

#### **6.1.3. Nature des plaintes**

Les plaintes pourront être catégorisées en deux groupes. Plainte sensible et plainte non sensible.

Les plaintes non sensibles concernent le processus de mise en œuvre: Il peut concerner les choix, méthodes, résultats obtenus...

Les plaintes sensibles portent habituellement sur des fautes personnelles telles que la corruption, abus sexuels, discrimination...

On garantira aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter éventuellement tout représailles ou toute atteinte gratuite à la dignité des individus.

#### **6.1.4. Usagers du mécanisme**

Toute personne ayant connaissance d'un abus ou ayant été lésée dans le cadre de la mise en œuvre des activités de PROMINES peut transmettre sa plainte dans le cadre de ce mécanisme.

#### **6.1.5. Canaux de transmission**

Par respect du principe d'accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié. Ainsi, les plaintes seront reçues sous plusieurs formes et de plusieurs manières:

- Auto saisine du Comité de gestion des plaintes sur base des rapports de supervision, des articles de presse...
- A partir des faits relevés au cours des réunions, d'une descente sur terrain...
- Un appel téléphonique au numéro vert où les gens peuvent déposer une plainte anonyme ou non,
- Une boîte de réclamation sur la page web de PROMINES,
- Boîtes à plainte dans les communautés où les gens peuvent déposer des plaintes anonymes ou non par écrit
- Autres

### **6.1.6. Accusée de réception :**

Le Comité de gestion des plaintes adressera une lettre d'accusé de réception dans un délai maximal d'une semaine. La lettre renseignera les étapes à venir au destinataire.

Dans cette lettre on demandera le cas échéant des éclaircissements ou des informations complémentaires pour la meilleure compréhension du problème.

## **6.2.Traitement des plaintes**

Les étapes de traitement des plaintes sont les suivantes :

**Eligibilité de la plainte au mécanisme** : A cette étape on s'assure que la plainte est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du projet. On recherchera le lien entre les faits incriminés et les activités et impacts du projet.

L'Evaluation de l'éligibilité permettra également de savoir si le cas doit être traité dans le cadre de MGP ou défermé à d'autres mécanismes (audit interne, Cellule de lutte antifraude, police...)

### **Cas des plaintes non fondées :**

Certaines plaintes pourraient ne pas satisfaire aux critères par manque d'informations nécessaires.

D'autres pourront être le fruit des rumeurs ou des personnes motivées par la vengeance ou la jalousie.

Les plaintes de ce genre pourront nuire à la réputation du projet et de ses animateurs si elles ne sont pas traitées avec précaution.

Dans des situations pareilles, pour que PROMINES ne pas manque pas à son devoir de diligence, il sera nécessaire de remonter la source de la doléance pour savoir si elle ne cache pas un problème non dit, une question que les gens n'expriment pas ouvertement et savoir pourquoi ils ne l'expriment pas ouvertement.

**Proposition des réponses** : Le traitement des plaintes aboutira à trois réponses possibles à savoir :

- i. Réponse directe et action du Comité de gestion des plaintes pour résoudre la plainte.  
Compétence du Comité de gestion des plaintes.
- ii. Nécessité d'une vérification large et approfondie, pouvant requérir l'élargissement de l'équipe ainsi que l'extension de délai de traitement. Pouvant aboutir à une enquête conjointe, des dialogues, des négociations ...pour une résolution conséquente.  
Pour les cas sensibles, le MGP peut recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée basée sur les avis des experts.  
Compétence d'une Commission d'enquête.
- iii. Convenir que la plainte n'est pas éligible au MGP parce qu'un autre mécanisme serait plus approprié pour la traiter.  
Compétence des instances tierces.

Les termes de la lettre devront être adaptés à l'expéditeur sur le plan intellectuel et culturel.

Cette réponse pourra inclure :

- les explications sur le choix de traitement,
- les procédures qui s'en suivront,
- le dialogue nécessaire pour plus d'éclaircissement,
- les organisations judiciaires ou non judiciaires proposées pour les cas qui dépassent le MGP

Si le plaignant est d'accord on passe à la mise en œuvre des réponses proposées, à savoir, soit action directe du Comité de gestion des plaintes, soit un examen approfondi, soit le transfert du dossier.

Si le plaignant ne croit pas à l'inéligibilité de sa doléance ou rejette les mesures de résolution proposées, l'équipe de Gestion des Mécanismes des Plaintes doit procéder comme suit :

- i.* enregistrer les raisons de son refus,
- ii.* fournir les informations complémentaires,
- iii.* Si possible revoir l'approche proposée.

Si le désaccord persiste, il faudra renseigner le plaignant à propos des autres voies de recours en dehors du MGP et s'arrêter là.

### **6.3.Mise en œuvre des mesures**

En cas d'accord entre l'équipe de MGP et le plaignant pour mettre en œuvre la réponse proposée, celle-ci interviendra après clarification des points suivants :

- Le problème ou événement à la base de la plainte,
- Les parties prenantes impliquées dans le problème ou événement,
- Les intérêts et préoccupations des parties prenantes par rapport au problème,
- La constitution de la Commission d'enquête (Si nécessaire),
- Le planning du travail et de la logistique nécessaire,
- Déroulement de l'enquête (dépend des cas)
- L'identification des mesures pour la résolution des doléances,
- La proposition des mesures de résolution des doléances,
- La mise en œuvre de la résolution.

### **6.4.Révision des réponses en cas de non résolution**

En cas de non conciliation, l'équipe chargée du MGP tentera de trouver une proposition des mesures alternatives et voir si elles rencontrent les préoccupations du plaignant.

En cas de persistance de non conciliation, elle indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratives, judiciaires...

Quelque soit l'issue, l'équipe chargée de MGP doit documenter toutes les discussions et les choix offerts.



## 7. Clôture de la doléance

La procédure sera clôturée si la médiation est satisfaisante pour les parties et mène à une entente : Il faut alors documenter la résolution satisfaisante. De même il sera nécessaire de documenter la leçon tirée

## 8. Cadre organisationnel

La gestion des plaintes sera intégrée dans les activités de PROMINES.

Elle fera partie des attributions des tâches et de la responsabilité dans l'équipe du projet.

La gestion du mécanisme s'appuiera sur un comité des d'autres experts du Ministère et de la Société civile engagée, disponibles et qui seront formées pour mettre en œuvre le mécanisme.

<b>Intervenant</b>	<b>Nombre/Composition</b>	<b>Rôle</b>
Comité de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 membre de l'Administration des Mines,</li> <li>• 1 membre de CTCPM,</li> <li>• 1 membre de CAMI,</li> <li>• 1 membre de SAEMAPE,</li> <li>• 1 membre de CEEC,</li> <li>• 2 membres de la Société civile</li> <li>• 1 membre de PROMINES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitement des plaintes,</li> <li>• Proposition des réponses et des mesures de résolution des plaintes</li> <li>• Suivi et supervision de la mise en œuvre</li> </ul>
Cellule locale de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 membre de l'Administration locale,</li> <li>• 2 notables,</li> <li>• 1 femme</li> <li>• 1 jeune</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmission des plaintes de la base vers PROMINES</li> <li>• réception des réponses du CGP,</li> <li>• Traitement des plaintes en première instance (particulièrement plaintes mineures et non sensibles)</li> </ul>
UEP PROMINES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Coordonnateur,</li> <li>• L'Expert en gestion environnemental et social</li> <li>• Un autre cadre selon la matière concernée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réception et enregistrement des plaintes</li> <li>• Convocation de l'équipe de gestion des plaintes,</li> <li>• Mise à disposition de la logistique nécessaire pour l'équipe du MGP</li> <li>• Enregistrement et suivi des plaintes</li> <li>• Mise à disposition d'un Consultant expert en cas de besoin</li> <li>• Identification et mise en contact avec les leaders locaux en cas d'utilisation des consultations locales, traditionnelles pour la résolution des conflits.</li> </ul>
Commission d'enquête	Selon le besoin sans dépasser 5 personnes	Examen des questions sensibles ou requérant une expertise particulière
Personnel de terrain du Projet	Selon que le cas concerne son champ d'action	Sur base de sa proximité avec le site : Gère par délégation la plupart des plaintes de nature non sensible par dialogue et négociation et en informe l'équipe de MGP
Les bénéficiaires	Deux représentants du site concerné	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation aux enquêtes et examens nécessaires,</li> <li>• Eclaircissement pour meilleures compréhension des faits,</li> <li>• Témoignage</li> </ul>
Expert		

## 9. Diffusion du mécanisme

Une fois approuvé, le mécanisme de gestion des plaintes sera premièrement publié sur le site informatique de PROMINES. Il sera ensuite diffusé sur tous les sites d'implantation du projet. La diffusion du mécanisme ciblera surtout les bénéficiaires finaux (Individus, Agences gouvernementales, communautés locales...), les soumissionnaires, les bénéficiaires indirects...

Les informations seront fournies en fonction de ce que la communauté doit et veut savoir et qui lui est accessible.

La diffusion veillera à cibler les obstacles qui empêchent les gens d'accéder au MGP en en fassent l'usage.

Outre informer, les séances de diffusion veilleront aussi à convaincre les parties prenantes à participer à la mise en œuvre du mécanisme.

## 10. Suivi du MGP

Pour juger du bon fonctionnement du MGP, il sera mis en place un système de suivi avec des indicateurs de performance trimestriel suivants :

- Représailles suite aux dénonciations
- Délai moyen de traitement
- Variété des sources des plaintes
- Taux des plaintes éligibles
- Taux de réponses
- Récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes

Il sera également nécessaire de faire le suivi du nombre des plaintes par identité des plaignants, milieu de provenance, période, thématique et dénouement final.

## 11. Plan d'action

PLAN D'ACTION					
Item	Objectifs	Activités retenues	Responsable	Budget (en USD)	Délai
Sélection et formation des membres du Comité des Gestion des plaintes	Avoir une équipe engagée, disponible et compétente	Sélection et Formation	UEP PROMINES	5000	Décembre 2017
Information et Sensibilisation	S'assurer que les parties prenantes connaissent leur droit de porter plainte ainsi que les procédures à suivre	Ateliers, Voyages sur les sites	UEP PROMINES	30000	Janvier 2018
Réunions du comité de traitement des plaintes	Traiter les plaintes dans le respect des délais prévus	Réunions bihebdomadaires	Représentant du CTS	15000	Février 2018
Missions d'enquête	Collecter les preuves pour des cas spécifiques graves	Visites sur les sites à problème	UEP PROMINES	20000	Avril 2018
Utilisation de 2 call center (Vodacom et Airtel)	Réceptionner les plaintes anonymes	Paiement des services des entreprises de télécommunication	UEP PROMINES	10000	Février 2018

## **GUIDE DE LA MISE EN ŒUVRE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DE PROMINES**

Les populations locales et d'autres intervenants intéressés peuvent être amenés à contester une décision, la gouvernance du projet ou leur représentation au sein de la Cellule de Gestion des Plaintes ou autres Commissions ad hoc...

Indépendamment de la nature du grief, PROMINES veillera à ce qu'un processus transparent et équitable soit mis en place en temps opportun pour traiter chaque plainte.

### **1. Types de plaintes et conflits à régler**

Dans la pratique, les plaintes et conflits venant des populations locales et des intervenants intéressés peuvent apparaître à différentes étapes du Projet :

- pendant la préparation du projet,
- au cours de la mise en œuvre du projet
- après la clôture du projet.

#### ***1.1. Pendant la préparation du Projet les plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :***

- la non implication des populations locales des zones du projet dans la préparation du projet
- le désaccord sur le choix des organes dirigeants
- le désaccord sur les types des projets à financer
- le désaccord sur le choix du site du projet
- les conflits d'intérêt venant des acteurs du projet...

#### ***1.2. Au cours de la mise en œuvre du projet les plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :***

- le choix des bénéficiaires: individus, organisations, communautés,
- l'allocation des fonds activité, entité géographique...
- le retard dans la mise en œuvre ou la mise à disposition des fonds,
- le sentiment d'avoir été lésé dans la mise en œuvre du projet
- l'ingérence extérieurs dans l'attribution et la gestion des contrats,
- les cas de conflits d'intérêt,
- la gestion des fonds
- le déficit de communication
- l'ingérence du politique (elite capture)

#### ***1.3. A la fin du projet, les plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :***

- le non-respect des clauses contractuelles dans le financement,
- la promesse non tenue par l'agence d'exécution,
- la gestion des acquis des projets,
- la perception contradictoire des résultats,
- la viabilité des résultats...

Pour animer les étapes clés de la gestion des plaintes PROMINES assurera les tâches suivantes:

- a) faire un enregistrement écrit de toutes les plaintes reçues,
- b) encourager la résolution immédiate et sur place des problèmes, et
- c) rendre compte publiquement des plaintes reçues et des mesures prises en réponse à chaque plainte.

## **2. Communication et accès à l'information**

PROMINES assurera un accès facile et culturellement approprié aux informations concernant le projet et l'utilisation du mécanisme aux usagers éventuels.

Ces informations seront diffusées sur le site web du projet. Mais également des réunions publiques, ainsi que par la radio, les affichages dans les sites du projet et d'autres moyens de communication culturellement appropriés seront utilisés. Les documents et les rapports seront en français et au besoin traduits en langues locales.

## **3. Processus de traitement des plaintes**

Les plaintes pouvant être de nature très différente, devront être soumises à un organe spécifique dénommé Comité de gestion des plaintes. Ce Comité sera appuyé par des cellules, qui travailleront comme ses antennes sur les sites d'intervention. Les deux échelons sont :

- Au niveau des sites dans les zones d'intervention du projet au travers des Cellules de Gestion des Plaintes qui seront mises en place.
- Au sein du Comité de Gestion des Plaintes au niveau de PROMINES.

La procédure de traitement devra être transparente dans ses opérations de dénouement des réclamations. Elle est mise en œuvre de façon à répondre efficacement et en temps voulu aux préoccupations formulées par les plaignants.

## **4. Organisation et responsabilités**

La structure devant s'occuper des réclamations peut être composée de la manière suivante :

- au niveau du Comité de Gestion des Plaintes à Kinshasa composé de sept membres. Deux personnes (dont une de PROMINES) assureront le secrétariat chargé de la saisie, de l'enregistrement, du classement des plaintes, du traitement de chaque plainte à savoir l'analyse, l'interprétation, l'appréciation du fondement des recours et les solutions envisagées. Ils seront munis chacun d'un registre pour l'enregistrement des plaintes déposées,
- au niveau des sites d'intervention, une cellule de base composée d'un représentant de l'Administration locale, deux notables, un représentant des femmes, un représentant des jeunes.

Ces Cellules constitueront le courroie de transmission pour des personnes n'ayant pas les possibilités de rédiger, d'expédier leurs doléances et travaille en étroite collaboration avec les populations dans les zones d'intervention du projet.

Ces Cellules seront constituées sur les sites d'implémentation des micro-projets ou sur les sites susceptibles de subir des impacts du projet.

Le nom et les coordonnées des membres du Comité de gestion des plaintes figureront sur le site Web et dans les brochures imprimées du mécanisme. Ils accuseront réception des plaintes dans un délai de 10 jours ouvrables en adressant une réponse écrite au plaignant, dans laquelle ils détailleront les prochaines mesures qu'ils prendront, y compris la transmission éventuelle du dossier.

Compte tenu également de la grande diversité des cas qui seront soumis à la cellule, la compétence des personnes qui en assurent le fonctionnement et l'étendue de leurs connaissances dans leurs domaines d'action sont des atouts majeurs.

### **En ce qui concerne les responsabilités**

Le Comité de gestion des plaintes devra:

- Assurer la coordination de la procédure de traitement des plaintes ;
- Rassembler et examiner les informations disponibles sur l'objet de la plainte ;
- Rédiger les réponses destinées aux plaignants ;
- S'attacher à résoudre les questions qui donnent lieu à des réclamations ;
- Centraliser et traiter de manière objective toutes les plaintes déposées.

Au niveau des sites des activités les responsabilités se résument comme suit :

- Recevoir les plaintes manuscrites
- Transcrire les plaintes dans le registre si la plainte est verbale
- Envoyer ces plaintes toutes les semaines au Comité de gestion des plaintes pour traitement
- Recevoir les solutions trouvées aux plaintes et leur diffusion aux plaignants.

Si la plainte peut trouver solution au niveau de la Cellule locale, celle-ci se contentera juste de renseigner le Comité de Gestion des plaintes. Mais dans le cas contraire, la responsabilité du traitement du grief sera transférée au CGP.

Le délai accordé à la Cellule locale pour apporter une réponse aux plaintes portées à son attention sera de 10 jours au maximum. Dépassé ce délai, elle est obligée de transférer le dossier au Comité de gestion des plaintes. Qui lui aussi doit dans les conditions normales donner solution sous 30 jours, au cas où un examen ou enquête approfondis ne sont pas nécessaires.

## **5. Rapportage**

Le Comité de Gestion des Plaintes enregistrera toutes les plaintes reçues dans un système en ligne accessible au public, ce qui permettra de faire un suivi des plaintes. Le système fera un suivi et rapportera :

- le nombre de plaintes reçues
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolues
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été soumises à médiation
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui n'ont pas abouti à un accord

La base de données signalera également les problèmes qui reviennent le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes.

Les informations fournies par la base de données devraient aider le Comité de Gestion des Plaintes à améliorer le mécanisme et à mieux à comprendre et traiter les impacts sociaux des projets.

Toutes les réactions et plaintes enregistrées seront publiées sur le site Web PROMINES et assorties d'un numéro de plainte pour aider le plaignant à faire un suivi de l'avancement de son dossier.

Ces informations seront disponible également sous forme d'affichage sur les lieux publics du site de mise en œuvre concerné.

## **6. Évaluation, affectation, reconnaissance**

Si la plainte n'entre pas dans le cadre des attributions opérationnelles de PROMINES, mais se rapporte, aux politiques générales du pays, à sa gouvernance le Comité de gestion des plaintes orientera le plaignant dans en lui indiquant les instances compétentes.

Si elle se rapporte à des politiques de la Banque mondiale, un représentant du bureau du pays peut être invité par le Comité de gestion des plaintes à participer à sa réunion afin d'interpréter la politique concernée.

## **7. Résolution et clôture**

La résolution et la clôture du dossier devront intervenir dans les 30 jours à compter de la réception de la plainte initiale par un membre du personnel.

Le Comité de traitement des plaintes proposera dans tous les cas la possibilité de recours à une médiation indépendante ou de trouver un autre moyen de résolution du litige.

Quelque soit l'issue, toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution devront être consignées dans le dossier de la plainte. À toutes les étapes du processus, PROMINES informera le bureau de la Banque mondiale de l'affaire.

## **8. Archivage**

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. Ce système sera composé de deux modules, un module sur les plaintes reçues et un module sur le traitement des plaintes. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvés et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.