

République Démocratique du Congo

Institut Congolais pour la Conservation de la Nature

DIRECTION GENERALE

GUIDE STANDARD SUR LE MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

DANS LES AIRES PROTÉGÉES DE LA RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO

Juillet 2022

GUIDE STANDARD SUR LE MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

DANS LES AIRES PROTÉGÉES DE LA RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO

Ont collaboré à cette œuvre :
Georges MUZIBAZIBA, Pierre BASANGA et Jocelyne MUKENDI
(CDH-ICCN),

Doudou Kalala, Sylvie Charland et Yasser Kasongo (Consultants),

Coordination GIZ :
Mignonne Kayoyo (GIZ/BGF)

Sous la Supervision de :
Gabrielle MUNDUKU et Martijn TER HEEGDE (GIZ/BGF)

Relecteurs :
Jeff MAPILANGA, Thierry KATSUVA, Gaby Kitengie, Grace KABWENDE (Tous agents ICCN);
Pierre KAFANDO, Franck KAMUNGA (WWF-RDC/Projet BENGO);
Cléo MASHINI(Juristrale), Dominique MESTRE (GFA);
Mamy NEMBUNZU NEMBITA (CNDH).

Wildlife Conservation Society (WCS), African Wildlife Foundation (AWF), Actions pour la Promotion et Protection des Peuples et Espèces Menacés (APEM), Juristes pour l'Environnement au Congo (JUREC), Conseil pour la Défense environnementale par la Légalité et la Traçabilité (Codelt), African Parks (APN), etc.

Les Contributions de :
Parc National de Virunga (PNVi), Parc National Garamba (PNG), Parc National de la Salonga (PNS), Parc National de la Lomami (PNL), Parc National de Kahuzi-Biega (PNKB), etc.

Mise en page et Infographie :
Nicky MPWA Consultant Graphiste
sous la Coordination de Fabrice MAMBWE (GIZ)

Avec l'appui de :
De la Coopération Allemande GIZ,
à travers son Programme de maintien de la Biodiversité et Gestion Durable des Forêts (BGF)

Imprimé : à Kinshasa en Novembre 2022

Copyright : © ICCN 2022

Table des matières

ACRONYMES....6
PREFACE....7
DEFINITIONS DE QUELQUES CONCEPTS....8
RESUME....9
I. INTRODUCTION....10
I.1. Contexte et justification....10
I.2. Objectif du Guide....11
I.3. Approche méthodologique....11
II. PRESENTATION DE L'ICCN....12
III. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)....13
III.1. Des Principes fondamentaux du mécanisme de gestion des plaintes (MGP)....13
III.2. De l'Avantage et de l'Importance du MGP dans la gestion des Aires Protégées de la RDC....14
IV. LES ORGANES DE GESTION DU MGP....15
IV.1. Structure chargée du fonctionnement du MGP....15
IV.2. Les moniteurs communautaires....16
IV.2.1. Les critères de choix des moniteurs communautaires....16
IV.2.2. De la formation des moniteurs communautaires....17
V. CATEGORISATION DES PLAINTES....18
VI. LES ETAPES DU MGP....18
1. La réception et l'enregistrement des plaintes ou préoccupations....18
2. Analyse des plaintes....19
3. Enquête....19
4. Traitement des plaintes....19
5. Suivi des plaintes....20
6. Recours des plaintes....20
7. Classement et archivage des plaintes....20
VII. TYPOLOGIE ET NATURE DES PLAINTES A TRAITER DANS LE CADRE DUMGP....23
VIII. CE QU'UN MGP NE PEUT PAS FAIRE....25
IX. DE LA SENSIBILISATION DES PACL RIVERAINS DES APS....25
X. CADRE DE REFERENCE DE TRAITEMENT DES PLAINTES/DENONCIATIONS ET/OU EOCCUPATIONS....25
XI. DU MECANISME DE FINANCEMENT DU MGP....26
XII. DU SUIVI & DE L'EVALUATION DU PROCESSUS DE MGP....26
ANNEXES....27

ACRONYMES

AP	**:** Aire Protégée
BGF	**:** Programme de maintien de la Biodiversité et Gestion durable des Forêts
CDH	**:** Cellule des Droits Humains
CLIP	**:** Consentement libre, informé préalable
ICCN	**:** Institut Congolais pour la Conservation de la Nature
GIZ	**:** Coopération Technique Allemande
JUREC	**:** Juristes pour l'Environnement au Congo
JURISTRALE	**:** Juristes pour le renforcement et l'application de la loi dans le secteur de l'environnement
MC	**:** Moniteur Communautaire
MGP	**:** Mécanisme de Gestion des Plaintes
PACL	**:** Populations Autochtones et Communautés Locales
PNKB	**:** Parc National de Kahuzi-Biega
PNL	**:** Parc National de Lomami
PNG	**:** Parc National de Garamba
PNS	**:** Parc National de la Salonga
PNVI	: Parc National de Virunga
RDC	**:** République Démocratique du Congo
UG	**:** Unité de gestion
SFI	**:** Société Financière Internationale
WWF	**:** World Wildlife Fund

PREFACE

L'ensemble des aires protégées de la République Démocratique du Congo étendu sur plus de 13% du territoire national et épicentre des plaintes que reçoive l'Institut Congolais pour la Conservation de la Nature (ICCN), avait besoin de trouver des réponses appropriées pour qu'enfin une lueur d'espoir renaisse et qu'une cohabitation pacifique entre les populations autochtones et communautés locales (PACL) et les gestionnaires des aires protégées (AP) soient une réalité.

L'ICCN qui, dans ses ambitions actuelles, subit de profondes réformes dans son fonctionnement liées à l'humanisation de son travail (prise en compte des droits humains) ; encourage toutes les bonnes volontés rattachées à la promotion de la conservation à pouvoir user de ce guide sur les Mécanismes de gestion des plaintes (MGP). L'objectif assigné à ce Guide est de trouver des moyens d'aplanir les divergences dans la gestion et la gouvernance des aires protégées par des voies pacifiques appropriées qui sont proposées dans le présent document.

De cette façon, la contribution de toutes les parties prenantes à la conservation, permettra à la RDC de faire valoir ses ambitions de « pays solution » à la crise mondiale liée au réchauffement de la planète, à l'érosion de la biodiversité et au développement durable. L'ICCN et ses partenaires, font ainsi un choix, celui de contribuer à la résolution de ces défis mondiaux.

Le bien-être des Congolais est, actuellement, la finalité de toute l'action de l'ICCN. C'est pourquoi, l'ICCN voudrait un Congo, non seulement en paix, mais symbole de vie apaisée dans les aires protégées lui confiées par l'Etat congolais et où les habitants jouissent d'un climat de convivialité avec les écogardes et gestionnaires des AP.

En effet, l'ICCN qui a la charge de gérer l'ensemble du réseau des AP avec ses partenaires, fait face à des pressions grandissantes liées à la croissance démographique, la spoliation, le braconnage ainsi que d'autres pressions d'origine anthropique dont notamment l'accès aux ressources naturelles.

L'usage de ce Guide, permettra à la plupart des questions qui suscitent des malaises dans la vie communautaire d'être traitées selon les normes et standards internationaux, et dans le respect des principes des droites humains.

Ce Guide sur les Mécanismes de Gestion des Plaintes (MGP) se veut un document hautement stratégique pour une bonne cohabitation au sein de nos aires protégées mais aussi un outil de travail et de référence qui permettra de prévenir certaines ignorances qui caractérisent les inadéquates relations entre les peuples autochtones, les communautés locales (PACL) et les agents de l'ICCN ainsi que les partenaires de la conservation de la biodiversité.

C'est pourquoi nous invitons, désormais, tous les conservateurs, écogardes, organisations et institutions partenaires des AP, d'en faire usage pour faire valoir les droits des PACL et de l'ICCN dans l'exercice de leurs fonctions respectives.

Nous remercions notre partenaire GIZ/BGF, qui a appuyé le processus pour que ce guide soit une réalité. Que tous les autres partenaires tant nationaux qu'étrangers soient rassurés que nos intérêts communs pour une conservation communautaire durable et apaisée devront toujours être mis au-devant sous la houlette des principes de droits humains en République Démocratique du Congo.

Kinshasa, le 26/09/2022

Directeur Général a.i. de l'ICCN

HENRI MBALE KUNZI

Professeur

DEFINITIONS DE QUELQUES CONCEPTS

Au sens du présent guide, il faut entendre par :

1. Accompagnement de la saisine de justice :

C'est l'ensemble d'actes posés par la structure chargée du MGP en vue de porter secours à la personne victime d'un acte de violation liée à la gestion des APs à la saisine de la justice (parquet, auditorat ou tribunal).

2. Arrangement pacifique ou à l'amiable :

Un compromis négocié par les parties opposées dans un litige. Il permet d'éviter un procès et peut être utilisé pour régler tout litige civil, familial, professionnel, etc.

3. Dénonciation :

C'est une expression écrite ou orale faite par une personne physique (groupe vulnérable, etc.) ou morale appelé « dénonciateur », auprès de la structure chargée du mécanisme ou auprès du moniteur communautaire, témoin d'un acte de violation des droits humains liés à la gestion de l'aire protégée.

4. Droits humains :

Les droits humains sont les droits inaliénables de tous les êtres humains, sans distinction aucune, notamment de race, de sexe, de nationalité, d'origine ethnique, de langue, de religion ou toute autre situation (www.un.org). Dans le cadre de ce guide, il faut attendre par droits humains, ensemble des droits inaliénables rattachés à la gestion de l'AP que possèdent les populations environnantes.

5. Indemnisation :

Il s'agit d'une réparation en nature ou en espèce envers une personne victime par rapport aux dommages subis. La structure chargée du MGP peut estimer la taille de l'indemnisation qui en suite peut faire objet de négociation entre les parties concernées.

6. Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) :

Est un processus qui consiste à réceptionner, enregistrer, traiter et répondre aux plaintes des parties prenantes liées aux activités menées pour la gestion des APs en vue de favoriser une gouvernance participative entre les gestionnaires et les PACL riverains des APs ainsi que de promouvoir le respect des droits humains[1] . Pour faciliter la compréhension des PACL, la structure chargée de la mise en place du mécanisme trouvera de l'opportunité de traduire ce mécanisme en langue locale.

7. Médiation :

Elle est une forme de traitement de conflit utilisée et/ou proposée par la structure chargée du mécanisme aux parties en cause, pour le règlement d'un conflit par négociation.

8. Moniteur Communautaire :

C'est une personne de confiance élue ou désignée par les PACL pour servir de point focal du mécanisme au niveau des communautés. Il représente le bureau du mécanisme dans les villages.

9. Plainte :

C'est une expression écrite ou orale, faite par une personne physique (groupe vulnérable, etc.) ou morale appelée « plaignant », auprès de la structure chargée du mécanisme ou auprès du moniteur communautaire le plus proche, victime des actes de violation des droits humains liés à la gestion de l'AP[2] .

(1). ONG JUREC, Guide de mécanisme de gestion des plaintes et recours (MGPR) dans le Parc National de la Salonga (PNS), Projet Bengo/WWF, 2020, Inédit, p.4
(2). Idem

RESUME

De nos jours, la reconnaissance des liens entre les Droits de l'Homme et la protection de l'environnement a considérablement augmenté[3] . Cette interdépendance appelle une cohabitation harmonieuse entre la nature et l'homme, particulièrement les PACL. C'est ainsi que dans le contexte actuel de la gestion participative d'une Aire Protégée, les PACL jouent un rôle non négligeable dans la conservation de la biodiversité.

Dans le contexte de sa mission liée à la gestion des Aires protégées, l'Institut Congolais pour la Conservation de la Nature (ICCN) fait face à de nombreux cas de méconnaissance de la législation par les membres des communautés riveraines. La répression qui s'en suit occasionne parfois des situations de violation des droits humains de ces communautés, avec des conséquences sur les actions de conservation environnementale.

Dans le but de promouvoir le respect des droits humains dans la gestion des APs de la RDC, l'ICCN avait jugé utile de mettre en place une Cellule des Droits Humains (CDH), en vue de lutter efficacement contre les différents cas de violations des droits humains dans et autour des AP de la RDC. Pour renforcer cet objectif et améliorer le climat de paix et de confiance entre les communautés riveraines des APs, l'ICCN a tenu, avec l'appui de la GIZ, à élaborer un Guide pour la mise en place du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).

Ce Guide donne des directives générales et standards à suivre pour la mise en œuvre d'un MGP dans les APs de la RDC, par les structures chargées de le mettre en place. Il prend en compte les aspirations des différentes communautés et les procédés légaux pour le traitement des conflits. Il met en place des orientations à suivre par les structures chargées de la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes dans les APs. Ainsi, il contribue à l'amélioration du respect des droits humains dans les activités de gestion des APs ce qui favorise un climat de paix et de confiance. Il contribue enfin à la promotion de la conservation de la nature, à travers le processus de traitement des conflits liés à la gestion des APs de manière pacifique et à l'amiable.

Aperçu du Fleuve Congo dans la Réserve Biosphère de Yangambi © GIZ-BGF/Frank Ribas



(3). www.ohchr.org

I. INTRODUCTION

I.1. Contexte et justification

La République Démocratique du Congo regorge d'importantes ressources naturelles, au regard desquelles elle a érigé certaines zones en Aires protégées pour favoriser la conservation de sa biodiversité. Elle a, par ailleurs, mis en place des stratégies et des règles efficaces pour la croissance, le développement, la lutte contre la pauvreté des populations et la régulation du climat.

La loi sur la conservation de la nature de 2014 interdit toute activité incompatible avec les objectifs de la conservation dans les aires protégées (art 25). Elle subordonne tout projet de création d'une aire protégée à la réalisation d'une enquête publique préalable et d'une étude d'impact environnemental et social assortie de son plan de gestion dûment approuvés (art 32).

Et pour assurer la gestion des aires protégées, l'Etat met en place un organisme public, en l'occurrence l'ICCN, dont les missions sont notamment d'assurer la conservation de la nature dans les aires protégées et la protection de la faune et de la flore qui s'y trouvent.

Dans le contexte de sa mission liée à la gestion des Aires protégées, l'ICCN fait face d'une part, à de nombreux cas de méconnaissance de la législation par les membres des communautés riveraines, dont la répression occasionne parfois des situations de violation des droits humains, avec des conséquences sur les actions de conservation de la diversité biologique. D'autre part, la mauvaise conduite des agents commis à la surveillance de ces APs contribuent parfois à l'exacerbation desdits conflits.

Ainsi, pour prévenir et gérer les cas de violation des droits humains dans et autour des aires protégées de la République Démocratique du Congo, il a paru nécessaire pour l'Institut Congolais pour la Conservation de la Nature de mettre en place, une Cellule des Droits Humains (CDH) avec pour mission d'observer, d'évaluer, de former, de vulgariser et sensibiliser les parties prenantes sur « le comment agir » pour vivre le respect des normes des droits humains, lutter contre les actes des violations de ceux-ci dans les aires protégées de la République Démocratique du Congo[4] . La création de la CDH constitue une avancée significative dans la lutte contre les violations des droits humains liés à la gestion des APs en RDC.

C'est sous ce même leitmotiv que l'ICCN a élaboré ce Guide standard de gestion des plaintes dans les aires protégées de la RDC pour le règlement pacifique et à l'amiable des éventuels conflits nés des violations des droits humains liées aux activités de gestion des APs en RDC.

Ce Guide pour la mise en place du mécanisme de gestion des plaintes est un outil contributif à la politique de gestion participative des aires protégées de la RDC. Il donne des directives fondamentales pour la mise en place d'un mécanisme consensuel et opérationnel de gestion des conflits et préoccupations liés aux activités de gestion des Aires Protégées en RDC. En effet, ceci facilite ainsi la gouvernance participative des APs et favorise un climat de confiance et de paix entre différentes parties prenantes appelées à intervenir dans la gestion des Aps (PACL, les gestionnaires des APs, etc.), d'une part, et d'assurer la promotion et la protection des droits humains dans la gouvernance de ces mêmes Aps, d'autre part.

(4). https://environews-rdc.net

I.2. Objectif du Guide

Le présent Guide fournit un cadre d'orientation générale pour les structures appelées à mettre en œuvre un mécanisme de gestion des plaintes consécutif aux activités de gestion des aires protégées (AP) de la RDC et qui répondent aux exigences d'ordre légal et procédural de gouvernance de la biodiversité et de respect des droits humains.

Il fixe des directives générales à suivre par les structures habilitées à mettre en œuvre le Mécanisme dans différentes aires protégées de la RDC. Il définit également les modalités de réception, d'analyse et de traitement des plaintes liées aux activités de gestions des Aires Protégées de la RDC, dont la finalité est de renforcer le respect des droits humains dans le développement des activités de la conservation de la nature.

I.3. Approche méthodologique

La démarche méthodologique pour l'élaboration de ce manuel a consisté à la réalisation des étapes suivantes :

- **Revue documentaire :** cette approche a permis de collecter les informations dans les différents documents, notamment les rapports, les guides, les textes de loi, les publications en lien avec le mécanisme de gestion des plaintes ;
- Entretiens avec différentes parties prenantes (gestionnaires des AP, les partenaires techniques, les OSC locales, l'ICCN) de quelques sites (PNKB & PNL). Pour cette étape, il était question d'effectuer les descentes dans différentes APs en vue d'échanger avec les différentes parties prenantes pour avoir leur perception sur le mécanisme de gestion des plaintes.
- **Consultation des communautés locales et peuples autochtones :** durant cette étape, il s'est agi pour les consultants d'effectuer les descentes sur terrain pour discuter avec les PACL sur l'idée de mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes et de leur permettre d'émettre leurs avis.
- **Production du premier draft sur le mécanisme de gestion des plaintes :** il a été question pour les consultants, sur base des informations reçues à travers la revue documentaire, des entretiens avec différentes parties prenantes et la consultation des PACL, de procéder à la production du premier draft 1 du MGP dans les APs de la RDC.
- **Atelier général de présentation du draft du MGP :** au cours de cette étape, le consultant a présenté le draft 1 du Guide du MGP produit aux différentes parties prenantes et de leur permettre d'émettre leurs avis tout en formulant les recommandations sur le document produit.
- **Toilettage, enrichissement et consolidation du draft du guide sur le mécanisme de gestion des plaintes :** à la suite des avis et recommandations émis par les parties prenantes lors de l'atelier de présentation du premier draft du guide, il a été jugé nécessaire pour l'ICCN de procéder au recrutement d'un consultant national pour analyser et intégrer les commentaires dans le guide.
- **Entretien avec la CDH de l'ICCN sur leur perception du MGP :** au cours de cette phase, il y a eu des échanges avec la Cellule des Droits Humains (CDH) de l'ICCN, en vue d'harmoniser les vues sur le MGP.
- Révision du draft produit à la suite des recommandations qui ont été formulées par les parties prenantes lors de l'atelier de présentation du Guide de consultation organisées dans certaines aires protégées.
- Réunion d'analyse technique avec un groupe restreint d'experts et représentants de l'ICCN pour examiner et améliorer le troisième draft du Guide.
- **Atelier de pré-validation du draft révisé du Guide :** cet atelier a réuni différentes parties prenantes pour la pré-validation du guide pour la mise en place du MGP dans les APs de la RDC. Il était question pour le consultant de présenter la version consolidée et enrichie du guide et de recueillir des éventuels avis et recommandations des parties prenantes.

II. PRESENTATION DE L'ICCN

L'Institut Congolais pour la Conservation de la Nature, ICCN en sigle, est un établissement public à caractère scientifique et technique, doté de la personnalité juridique. Il est régi par la Loi n°08/009 du 07 juillet 2008 portant dispositions générales applicables aux établissements publics et par le Décret n°10/15 du 10 avril 2010 fixant les statuts d'un établissement public dénommé Institut Congolais pour la Conservation de la Nature en sigle, « I.C.C.N. »[5] .

L'ICCN a pour mission principale la conservation de la nature dans des aires protégées in et ex situ. De manière spécifique, il assure la protection de la faune et de la flore, contribue à la valorisation de la biodiversité en favorisant la recherche scientifique et en facilitant les activités d'écotourisme conformément à la législation en vigueur et dans le respect des principes fondamentaux de la conservation. Enfin, il favorise la réalisation des études et en assure la vulgarisation à des fins scientifiques et didactiques dans le domaine de la conservation (Art 2 du Décret n° 10/15 du 10 avril 2010 fixant les statuts d'un établissement public dénommé Institut Congolais pour la Conservation de la Nature en sigle « I.C.C.N. »).

Pour répondre aux exigences nouvelles de la conservation et la gestion durable de la biodiversité[6] , l'ICCN met l'homme au centre de toutes les actions qui concourent à la protection du réseau des Aires Protégées et à la conservation de la biodiversité de la RDC. Dans cette optique, il coopère avec les communautés riveraines des APs en vue d'une gestion participative et contribue au bien-être des communautés riveraines à travers l'élaboration des projets communautaires.



Un bébé gorille du PNKB © GIZ-BGF/Frank Ribas ▲

▼ Levée de dreapeau dans le PNKL © GIZ-BGF/Frank Ribas



(5). Art.I du Décret n° 10/15 du 10 avril 2010 fixant les statuts d'un établissement public dénommé Institut Congolais pour la Conservation de la Nature en sigle « I.C.C.N. »

(6). www.iccnrdc.org

III. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes est une pratique nécessaire permettant d'établir une bonne relation entre les gestionnaires et les communautés riveraines des APs. Il permet à toute personne lésée par les activités liées à la gestion d'une AP de faire entendre aussitôt sa réclamation auprès des gestionnaires de l'AP, afin que son droit violé soit rétabli de manière pacifique et à l'amiable.

Le mécanisme mis en place doit être un processus ou les intervenants sont à l'aise de s'exprimer, de partager leurs points de vue et de dialoguer avec l'ICCN sur les activités de gestions des APs.

III.1. Des Principes fondamentaux du mécanisme de gestion des plaintes (MGP)

Un mécanisme de gestion des plaintes efficace doit être :

- **Légitime :**

La structure de gouvernance devra être claire, transparente et suffisamment indépendante pour veiller à ce qu'aucune partie ne puisse interférer avec l'application équitable du processus.

- **Accessible :**

Le MGP doit être accessible à toute personne qui souhaite y avoir accès, sans distinction aucune, pour déposer sa plainte et que celle-ci soit traitée selon la procédure définie dans le cadre du mécanisme. La structure en charge du mécanisme offrira une aide adéquate aux personnes qui peuvent être confrontées à des obstacles d'accès, y compris les contraintes liées à la langue, l'alphabétisation, la compréhension, les moyens financiers, la distance ou la crainte de représailles.

- **Prévisible :**

Se doter des procédures claires et connues, avec des échéanciers pour chaque étape, des précisions sur les différents aspects du processus et les résultats qu'ils peuvent (et ne peuvent pas) offrir, ainsi que des moyens de surveiller la mise en œuvre du mécanisme à tous les niveaux.

- **Équitable :**

Le MGP doit veiller à ce que les plaignants aient un accès raisonnable aux sources d'information, de conseils et d'expertise nécessaires pour le règlement de leur plainte dans des conditions justes et équitables.

- **Compatible avec la protection des droits de l'homme :**

Le MGP doit assurer que les résultats et les recours soient conformes aux normes des droits de l'homme reconnues à l'échelle nationale et internationale.

- **Confidentielle :**

La structure en charge du MGP a le devoir de protéger les informations reçues par le plaignant dans le cadre de dépôt d'une plainte, sauf permission du concerné.

- **Transparent :**

Le MGP doit assurer une transparence suffisante du processus et des résultats pour répondre aux préoccupations d'intérêt du public.

III.2. De l'Avantage et de l'Importance du MGP dans la gestion des Aires Protégées de la RDC

De nos jours, la gestion des AP est caractérisée par un mode de gestion participative en lieu et place de la gestion policière. De ce fait, il est évident que la multiplicité d'acteurs appelés à fournir conjointement leurs efforts pour la conservation des APs disposent des intérêts parfois divergents susceptibles d'aboutir à des situations des conflits. D'où la nécessité de mettre en place un MGP, en vue de régler pacifiquement des éventuels conflits qui pourront naître entre les communautés riveraines et les gestionnaires des APs.

Dans ce contexte, la mise en place d'un MGP revêt une importance capitale sous plusieurs ordres, dont notamment :

- Disponibiliser au profit des PACL, un dispositif culturellement accessible, acceptable et adapté, en vue de leur permettre d'exprimer librement leurs problèmes et préoccupations en rapport avec les activités de gestion des APs ;
- Offrir aux membres de la communauté une opportunité de faire attendre leurs voix sur les cas de violation des droits humains dans le cadre des activités de gestion de l'AP ;
- Favoriser le non-recours à la violence et aux procédés judiciaires ;
- Favoriser une gestion participative entre la communauté et les gestionnaires des Aps ;
- Permettre l'amélioration du respect des droits humains dans la mise en œuvre des activités de gestion ou de surveillance des APs ;
- Il permet de traiter de manière indépendante, efficace, juste, impartiale et transparente les plaintes/dénonciations ou préoccupations des personnes affectées par les activités de gestions de l'APs ;
- Il met en place un cadre de dialogue permanent entre les gestionnaires des APs et les communautés riveraines pour le partage d'informations, afin de prévenir ou d'anticiper la survenance d'un conflit ;
- Il permet d'orienter les PACL au cas où les préoccupations ou les plaintes/dénonciations ne concernent pas les activités de gestion des APs, vers d'autres mécanismes (judiciaires, administratifs, etc.) ;
- Il permet d'établir un climat de paix et de confiance entre les PACL et les gestionnaires des APs à travers le règlement pacifIque des confLIts.

▼ Photo de famille de la mission MGP autour du PNLK © CDH-ICCN RDC





Elections des moniteurs communautaires dans la Zone Tampon du PNS © JUREC RDC ▲

(4). https://environews-rdc.net

IV. LES ORGANES DE GESTION DU MGP

Le fonctionnement d'un mécanisme de gestion des plaintes nécessite la mise en place ou le choix d'une structure indépendante (1) et un accompagnement opérationnel au niveau local par des acteurs de la communauté riveraine de l'aire protégée impliquée par la question des droits humains (2).

IV.1. Structure chargée du fonctionnement du MGP

La mise en œuvre du MGP dans les APs devra être assurée par une ou plusieurs structures indépendantes, composées des juristes et autres personnes ayant l'expertise avérée dans les domaines des droits humains, des questions de protection de l'environnement et de la biodiversité. Ces structures seront recrutées par une procédure d'appel d'offre publié par le commettant.

Dans leur fonctionnement, ces structures seront appelées à installer et opérationnaliser un bureau de MGP comme cadre de travail permettant de superviser et coordonner les activités du mécanisme. La structure indépendante identifiée aura notamment la charge de :

- Produire et traduire les outils nécessaires à la mise en œuvre du MGP et à la sensibilisation des PACL en langue locale riveraine de l'aire protégée concernée ;
- Sensibiliser les PACL sur leurs droits et obligations dans la gestion des ressources naturelles et sur les aspects des droits humains ;
- Sensibiliser les parties prenantes sur le fonctionnement du MGP ;
- Réceptionner et enregistrer, sans aucune distinction, différentes plaintes, dénonciations ou préoccupations des membres de la communauté sur les activités de gestion de l'aire protégée ;
- Assurer les traitements des plaintes/dénonciations ou des préoccupations émanant des personnes lésées par les activités de gestion des APs ;
- Servir d'interface ou médiateur entre les PACL riverains et les gestionnaires des APs dans des conflits liés aux activités de gestion de ces dernières ;
- Consulter les PACL dans une approche de CLIP (Consentement, Libre, Informé et Préalable) sur la mise en œuvre du MGP ;
- Faciliter et accompagner les PACL dans la désignation de leurs moniteurs communautaires ;
- Assurer la formation des moniteurs communautaires avant leur installation officielle dans les villages ;
- Appuyer et conseiller les moniteurs communautaires dans la réalisation de leur travail lié au MGP ;
- Superviser les activités des moniteurs communautaires dans les villages.

Dans le cadre de leur mission, les structures en charge du MGP exécuteront les tâches qui leurs reviennent avec indépendance vis-à-vis des toutes les parties prenantes concernées dans le processus du mécanisme. En d'autres termes, elles ne sont pas tenues à obtempérer à toutes sortes d'interférences, les ordres de parties prenantes de nature à mettre en mal l'indépendance du processus du mécanisme.





▲ Réunion de sensibilisation des Cola et Pa sur le projet et le MGPR dans le groupement IMOMA PAKO et NONGO, autour du PNS © JUREC RDC

IV.2. Les moniteurs communautaires

Pour pallier à plusieurs éventualités liées à la mise en œuvre du MGP, notamment la distance qui pourrait séparer le bureau du mécanisme des villages concernés, la nécessité d'adaptation à la langue et aux traditions locales et le souci de pérennisation de l'approche sur le respect des droits humains dans et autour des aires protégées, il sera désigné par mode électoral ou tout autre mode de démocratie locale des membres de la communauté, des personnes de confiance et de probité morale appelées « moniteurs communautaires ».

Ces personnes seront désignées dans différents villages ou groupement ou secteurs cibles selon l'organisation administrative spécifique du lieu d'implémentation du MGP. Fondée sur les principes démocratiques et le respect des us et coutumes des lieux d'implémentation du MGP, ces désignations se réaliseront de manière libre, transparente et indépendante des communautés. La désignation des « moniteurs communautaires » sera sanctionnée par un procès-verbal (PV) qui sera contre-signé par les représentants de la communauté, les autorités politico-administratives et la structure indépendante accompagnatrice.

Les moniteurs communautaires auront notamment pour mission de rapprocher le mécanisme des PACL riverains des APs, en assurant la continuité de la sensibilisation, la facilitation dans la réception et la transmission des plaintes, la gestion des plaintes moins sensibles et surtout en renforçant la communication entre le Bureau du MGP et les membres de la PACL.

Les moniteurs communautaires auront pour mission de :

- Poursuivre la sensibilisation initiée par la structure de mise en œuvre du MGP avec les PACL sur leurs droits et obligations dans la gestion des ressources naturelles et le fonctionnement du MGP ;
- Réceptionner et enregistrer, sans aucune distinction, différentes plaintes/dénonciations ou préoccupations des membres de la communauté qui seront portées devant lui ;
- Analyser certaines plaintes et diligenter si possible, sur proposition du bureau du MGP, des missions d'enquêtes et de vérification des faits de violation des droits humains portés devant lui par les membres de la communauté ;
- Transférer dès réception et ce, de manière régulière et progressive les plaintes/dénonciations et/ou préoccupations réceptionnées au bureau du MGP.

IV.2.1. Critère de choix des moniteurs communautaires

Les moniteurs communautaires sont considérés comme personnes de confiance pour les PACL. Ils sont choisis par ces derniers sur base d'un certain nombre de critères notamment :

- Avoir un niveau minimum de formation qui lui permet de lire, écrire et communiquer avec les différentes parties prenantes ;
- Avoir une probité morale irréprochable vis-à-vis des membres de la communauté ;
- Ne pas être impliqué dans les activités nocives à la conservation, dont le braconnage ;
- Être un rassembleur sans distinction de sexe, de race, d'ethnie, de tribu, religion, etc.
- Ne pas être engagé dans les activités politiques actives au sein de la communauté ;
- Ne pas faire partie du personnel de l'AP.

En vue d'assurer que la femme joue un rôle dans ce processus, il est recommandé son implication en tant que moniteur communautaire.

(4). https://environews-rdc.net

IV.2.2. De la formation des moniteurs communautaires

Pour jouer le rôle attendu d'eux dans la mise en œuvre du MGP, il est important que les moniteurs communautaires soient accompagnés et appuyés par la structure appelée à mettre en œuvre le Mécanisme. De ce fait, les moniteurs communautaires seront formés sur quelques thématiques liées au MGP. Il faut noter que, la formation des moniteurs communautaires sera préalable à leur installation officielle dans les villages.

Ces formations seront organisées autour des matières et thématiques du MGP suivantes :

- La gouvernance des Aps ;
- Les notions des droits de l'homme ;
- Les droits et obligations des PACL dans la gestion des ressources naturelles ;
- Le fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ;
- Les méthodes de diffusion d'informations au sujet du MGP ;
- Le remplissage de formulaire des plaintes / dénonciations et/ou préoccupations ;
- La réception et enregistrement des plaintes / dénonciations et/ou préoccupations ;
- Les techniques d'enquête, de sensibilisation et de traitement des plaintes.



▲ Sensibilisation des communautés autour du PNKB © GIZ-BGF/Frank Ribas

V. CATEGORIE DES PLAINTES

Les plaintes portées devant le bureau du MGP peuvent être catégorisées selon les faits présentés par le plaignant ou le dénonciateur.

Ainsi, les plaintes ou préoccupations des parties prenantes peuvent être regroupées en trois (3) catégories, à savoir les plaintes dites « sensibles », les plaintes dites « non sensibles » et les « autres plaintes ».

CATEGORIE A

Plaintes passibles ou susceptibles de violation ou atteinte aux droits de l'homme dans les activités des Aps

Il s'agit des plaintes associées à des allégations de violation des droits de l'homme dans les activités de la gestion de l'aire protégée.

CATEGORIE B

Autres plaintes

il s'agit des plaintes qui ne sont pas liées aux activités de gestion de l'aire protégée mais plutôt aux malentendus, manques d'information, etc. entre les membres de la communauté, pour lesquelles les acteurs commis à la gestion de l'APs ne sont pas impliqués directement ni indirectement.

En effet, il sied tout de même de relever que, les plaintes ou les préoccupations réceptionnées sont traitées dans un délai raisonnable, ne dépassant pas 30 jours. Ce délai sera déterminé selon chaque milieu et moyens mis en place pour la gestion du mécanisme

VI. LES ETAPES DU MGP

Le MGP est un processus qui vise à offrir aux parties prenantes et aux membres de la communauté une opportunité de faire entendre leur voix aux autorités publiques et celles de gestion de l'AP, sur les cas de violation de leurs droits.

Cependant, il faut préciser que la mise en place du MGP n'a pas pour vocation ultime de remplacer les instances judiciaires établies pour le règlement des conflits liés à la violation de la loi. Ce faisant, un MGPR doit prévoir des étapes qui lui permettent de garantir la transparence dans le traitement des plaintes/dénonciations et/ou préoccupations des PACL riverains de l'AP.

Sept (7) étapes sont indispensables pour aboutir à gestion d'une plainte, à savoir :

1. La réception et l'enregistrement des plaintes ou préoccupations

Cette étape est une phase primordiale pour le traitement des plaintes/dénonciations et/ou préoccupations venant des communautés. Elle consiste pour la structure chargée de l'implémentation du MGP de mettre un dispositif flexible et culturellement adapté au contexte de la région pour permettre aux parties prenantes de s'exprimer aisément sur les cas éventuels des violations des droits humains liées aux activités de gestion de l'AP.

En effet, après réception de la plainte, le plaignant ou le dénonciateur a droit à un récépissé servant d'accusé de réception pour garantir le suivi de son dossier.

Les modalités de réception des plaintes des parties prenantes peuvent concerner :

- Le dépôt des plaintes/dénonciations et/ou préoccupations au bureau du MGP et/ou chez le moniteur communautaire, au moyen de disponibilisation d'une fiche au plaignant ou au dénonciateur ;
- Le dépôt des plaintes/dénonciations et/ou préoccupations dans les boites à suggestion placées dans les coins ciblées par le MGP (au bureau du MGP, ou dans les villages avec l'appui du moniteur communautaire ;
- Le dépôt des plaintes ou préoccupations par voie électronique dans les numéros ou adresses indiquées par la structure chargée de gestion du MGP.

2. Analyse des plaintes

Cette étape constitue une phase aussi très importante dans le traitement des plaintes dans la mesure où elle permettra à la structure chargée du MGP et aux délégués communautaires à analyser les plaintes/dénonciations et/ou préoccupations des parties prenantes en interne en vue de dégager le degré de gravité et les arguments des droits qui peuvent soutenir la plainte.

Cette analyse est sanctionnée par la catégorisation de la plainte qui s'en suivra, du classement ou pas de la plainte, des actions du MGP ou l'orientation du plaignant ou du dénonciateur vers une autre procédure spécifique.

3. Enquête

En vue de s'assurer de la véracité des faits produits devant lui, la structure chargée de la mise en œuvre du MGP peut lever l'option de commencer par la réalisation des enquêtes sur terrain.

L'enquête permettra à la structure chargée du MGP ou au moniteur communautaire d'effectuer des missions de terrain en vue de chercher les informations nécessaires pour confirmer ou infirmer les allégations telles qu'apportées par le plaignant en vue de proposer des pistes de solution pour parvenir à la gestion pacifique des conflits. Par ailleurs, il y a lieu de signaler que la structure chargée du Mécanisme a, si les faits se sont avérés vrais, l'opportunité de poursuivre avec le traitement de la plainte. Au cas contraire, elle pourrait la renvoyer pour classement.

Dans cette phase de procédure de traitement des plaintes, la structure responsable de la mise en place du MGP a la latitude, si le besoin se fait sentir, de faire appel à un service extérieur en vue de clarifier la situation ou objet de plainte telle que rapportée par le plaignant.

4. Traitement des plaintes

Cette phase permettra à la structure ou au moniteur communautaire (en ce qui concerne les faits bénins leur soumis), de saisir les autorités gestionnaires de l'AP en première instance.

Dans cette saisine, la structure de mise en œuvre du MGP sera chargée de communiquer, dans l'anonymat, les résumés des plaintes/dénonciations et/ou préoccupations, les résultats des analyses internes et des enquêtes ainsi que la solution proposée pour le traitement. La structure de gestion du MGP doit tout de même prendre le soin de réserver copie de ces résumés des plaintes à la Cellule des Droits Humains de l'ICCN, en vue d'une prise en charge administrative conséquente, sans nul égard pour elle de limiter l'action de traitement de la plainte ni de l'orienter vers les instances de gestion de l'AP.

(7). C'est notamment le cas de l'appel à un cartographe pour déterminer les limites de l'aire protégée, objet de conflit entre le gestionnaire et un membre de la communauté riveraine.

Dans la perspective d'aboutir à un règlement pacifique et à l'amiable d'un conflit, la structure chargée du mécanisme pourra proposer la médiation comme un moyen de règlement de litige. Il s'agira d'un dialogue ou une négociation entre les parties en cause, sous la médiation de la structure chargée du mécanisme, en vue d'aboutir à un dénouement pacifique du litige.

L'objectif du mécanisme étant de parvenir à un règlement pacifique et à l'amiable, la structure chargée du MGP pourra dans le traitement des plaintes solliciter l'intervention ou collaborer avec les autorités politico-administratives et coutumières pour ce faire, surtout si cette pratique fait partie des us et coutumes du milieu.

S'agissant du traitement des plaintes, l'ICCN et la structure chargée du mécanisme devront convenir d'un protocole de transmission des plaintes adéquat selon le contexte du milieu afin de faciliter le traitement des plaintes et le partage des informations

5. Suivi des plaintes

Après avoir transmis la plainte à l'entité de gestion de l'AP, la structure chargée de mise en œuvre du MGP s'assure d'une réaction rapide de l'unité de gestion de l'AP.

Ce suivi des plaintes qui se fait par la structure de mise en œuvre du MGP est une étape nécessaire pour la crédibilité du processus.

6. Recours des plaintes

Le recours est un moyen qui permet à la partie qui n'est pas satisfaite de la résolution proposée par le gestionnaire de l'AP de saisir à nouveau le bureau du MGP, en vue de rechercher une nouvelle solution ou orientation. Ce recours permet à la structure chargée d'implémenter le mécanisme de saisir l'autorité supérieure pour parvenir à un accord qui rencontre les attentes de toutes les parties au litige.

En cas de désaccord, la structure chargée d'implémenter le MGP peut conseiller utilement et accompagner le plaignant devant les instances judiciaires compétences pour la poursuite de la procédure pénale.

7. Classement et archivage des plaintes

La structure chargée du MGP disposera d'une banque des données en dur et en électronique en vue de sauvegarder les plaintes et préoccupations déposées et les réponses données au plaignant, pour sauvegarder les traces.

En vue de garantir la confidentialité des informations reçues dans le cadre MGP, la structure chargée du MGP devra limiter les accès à cette base des données. La structure usera de tous les moyens nécessaires pour la protection de celle-ci.





De gauche à droite, (Photo1) Echange avec les communautés autour du PNL et (Photo2) Photo de Famille après échange © CDH-ICCN ▲

SCHEMA DES ÉTAPES POUR LES TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

1

La réception et l'enregistrement des plaintes

La partie lésée par les activités de gestion s'un AP se présente dans le bureau du MGP ou auprès d'un moniteur communautaire pour le dépôt de son mécontentement.
Suite au dépôt de sa plainte, le plaignant doit recevoir un accusé de réception attestant la recevabilité de sa plainte

2

Analyse des plaintes

La structure chargée du MGP et le MC d'analyser et évaluer la gravité de la plainte en vue de la catégoriser.

Toute plainte reçue doit faire objet d'une analyse interne pour les raisons sus évoquées.

3

Enquête

Après la réception et l'analyse de la plainte, la structure chargée du MGP peut lever l'option de diligenter une enquête pour s'assurer de la véracité des faits.
L'enquête sera diligentée pour recueillir :

- Les témoignages à travers les entrevues avec différentes parties prenantes,
- Les preuves pour confirmer ou non l'accusation (document, carte, photo, etc.).

4

Traitement des plaintes

La structure chargée du mécanisme procédera à cette étape au traitement de la plainte reçue, analysée et/ ou enquêtée.
Il s'agira de la communication de la plainte à l'unité de gestion de l'AP, en réservant copie pour information à la CDH/ICCN.
Dans le respect de l'anonymat, cette communication devra comporter les éléments suivants :

- Le résumé de la plainte,
- Le résultat de l'analyse interne,
- Le résultat de l'enquête, et
- La solution proposée.

5

Suivi de la plainte

Après la transmission de la plainte, il incombe à la structure chargée du mécanisme de faire le suivi pour une réaction rapide de l'UG de l'AP et d'informer ceci au plaignant.

6

Recours des plaintes

La structure chargée du MGP doit prévoir le moyen de recours au cas où le plaignant n'est pas satisfait de la réponse proposée. Ce recours permet à la structure chargée d'implémenter le mécanisme de saisir l'autorité supérieure pour parvenir à un accord qui rencontre les attentes de toutes les parties au litige.

7

Archivage

Une fois qu'une plainte est résolue, l'étape finale consistera à la sauvegarde de la plainte dans une banque des données mise en place par la structure chargée du MGP

VII. TYPOLOGIE ET NATURE DES PLAINTES A TRAITER DANS LE CADRE DU MGP

Le MGP intervient dans différents cas susceptibles de créer un conflit entre les gestionnaires des AP et les PACL riverains. A ce titre, la structure sera chargée d'enregistrer et de traiter toutes sortes des plaintes/dénonciations et/ou des préoccupations émanant des toutes les parties prenantes sur les activités de gestion des APs menées par l'organe chargée de la gestion des APs. Plusieurs types de conflits peuvent surgir dans la mise en œuvre des activités de gestion des APs.

Cependant, toutes les plaintes/dénonciations et/ou préoccupations ne seront pas traitées dans le cadre du mécanisme. Certains cas vont recueillir de l'accompagnement ou des orientations de la structure chargée du mécanisme vers les instances judiciaires compétentes.

Sans être exhaustif, les problèmes pouvant être traités dans le cadre de MGP sont énumérés dans le tableau ci-dessous.

N°	Types des plaintes	Natures des plaintes
1.	Conflit homme-faune	• Déprédation des cultures des communautés par les animaux sauvages • Prédation des bétails dans les milieux des communautés locales • Accidents causés par les animaux sauvages souvent entrainant la mort ou les blessures des humains.
2.	Conflits fonciers	• Empiètement des limites de l'aire protégée par les communautés locales. • Empiètement des limites des aires protégées par les concessionnaires miniers, agricoles, éleveurs et forestiers.
3.	Conflits civils	• Dette (endettement exagéré d'un éco-garde, le non-respect des engagements quelconques pris envers la communauté ou un tiers) • Destruction d'un bien de membre de la communauté par des personnes commises à la gestion ou à la surveillance d'une AP. (école, centre de santé, maison, champ etc.) • Erosion d'une route ou effondrement d'un pont provoqué par le passage d'un véhicule
4.	Conflit lié à l'accès aux ressources	• Non-respect des limites de zonage • Refus de l'existence de l'AP par la PACL • Interdiction d'accès aux lieux des rituels des PACL (lieux sacrés) • Le non-respect des droits d'usage, etc.

N°	Types des plaintes	Natures des plaintes
5.	Conflits liés au partage des avantages tirés de la conservation de la nature	• Non réalisation des promesses données à la communauté • Retard dans la réalisation des projets communautaires ; • Revenus du tourisme
6.	Conflit entre les communautés contre les autorités gestionnaires de l'AP	• Recrutement de main d'œuvre étrangère alors qu'elle est disponible localement (éco-garde ou agent du projet) • Exclusion non justifiée d'un membre de la Communauté locale ou peuple autochtone dans un projet communautaire • Non-respect des droits humains dans les activités de gestions des AP

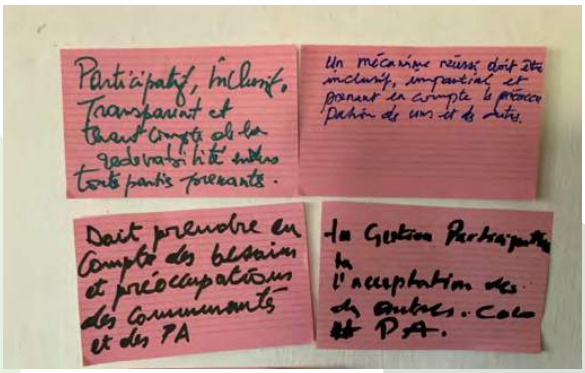
Le tableau ci-dessous énumère quelques cas problèmes qui nécessitent l'accompagnement ou des orientations des structures chargées du mécanisme.

N°	Types des plaintes	Natures des plaintes
1.	Conflit pénal	• Viol • Agression sexuelle • Torture • Homicide volontaire ou involontaire • Extorsion • Vol • Abus de confiance • Corruption • Concussion • Arrestation arbitraire, etc.



Activité de sensibilisation MGP © JUREC RDC ▲

▼ Les avis des Communautés lors des séances de sensibilisation MGP autour du PNL © CDH-ICCN



VIII.CE QU'UN MGP NE PEUT PAS FAIRE

- Le mécanisme ne doit pas se substituer aux processus juridiques et d'application de la loi, ou y faire obstacle.
- La structure gestionnaire du mécanisme ne doit pas éliminer, mettre de côté ou négliger les plaintes que l'on estime être non fondées, avant même de les avoir étudiées et traitées par le biais du mécanisme.
- Il ne faut pas appliquer des mesures disproportionnées pour différents intervenants ou privilégier une catégorie de personnes (proches, famille, amis, etc.). Chaque plainte ou préoccupation doit suivre le même processus, avec le même niveau de transparence et d'engagement, sans distinction aucune.
- Le structure en charge du mécanisme ne peux pas exiger aux plaignant des avantages, de quelque nature que ce soit, pour le traitement d'une plainte.

IX. DE LA SENSIBILISATION DES PACL RIVERAINS DES APS

Le succès du MGP dépendra de sa connaissance par les personnes appelées à l'utiliser . En outre, la méconnaissance de leurs droits et obligations vis-à-vis des APs pourrait être un élément à la base de plusieurs cas de violation des droits humains liés aux activités de gestion des AP. A ce titre, il est nécessaire pour la structure chargée de la mise en œuvre du MGP d'élaborer des techniques plus adaptées au milieu des PACL pour leur sensibiliser sur leurs droits et obligations vis-à-vis de l'AP et du fonctionnement du mécanisme nouvellement mis en place.

La structure développera des outils de sensibilisation convenable pour ce faire.

X. CADRE DE REFERENCE DE TRAITEMENT DES PLAINTES/DENONCIATIONS ET/OU PREOCCUPATIONS

- Normes de performance sociale de la société financière internationale (SFI) de la banque Mondiale.
- Principes directeurs des Nations unies sur les Entreprises et les droits de l'homme.
- Politiques et réglementations de l'ICCN, notamment : la stratégie nationale de conservation communautaire révisée, vade mecum des éco-gardes, etc.
- Législation nationale de la RDC.
- Les conventions internationales ratifiées par la RDC en matière des droits humains et la biodiversité.
- Les mesures de sauvegarde environnementales et sociales conclues par l'ICCN et ses partenaires.

XI. DU MECANISME DE FINANCEMENT DU MGP

Deux modalités sont à prendre en compte pour le financement de la mise en œuvre du MGP dans les APs. Il s'agit notamment du financement du MGP pour les APs qui bénéficient de l'appui des partenaires de l'ICCN et celles qui n'en bénéficient pas.

S'agissant des APs qui bénéficient de l'appui des partenaires, les structures chargées du MGP seront notamment accompagnées sur les aspects financiers et logistiques (bureau, moyen de transport, moyen de communication, salaire des personnels, etc.), en vue de faciliter le processus de mise en œuvre du MGP dans le site concerné.

Pour ce qui est du deuxième cas, ce processus émargera dans le budget de l'Institut, si un besoin imminent se fait sentir.

XII. DU SUIVI & DE L'EVALUATION DU PROCESSUS DE MGP

Ce guide est élaboré pour une durée de 5ans, avec possibilité des évaluations à mi-parcours par la CDH/ICCN.

La Cellule des Droits Humains de l'Institut Congolais pour la Conservation de la Nature (CDH/ICCN), avec le concours de différentes parties prenantes, procédera à des suivis et évaluations semestriels pour ce qui concerne la mise en œuvre du MGP dans chaque AP et annuellement pour tout le processus en général, en vue de dégager les forces et faiblesses constatées lors de la mise en œuvre du MGP. Ces évaluations serviront à l'ICCN d'améliorer et/ou de contextualiser le Guide selon les réalités pratiques.



Photo de famille Atelier de Validation MGP © GIZ-BGF ▲

(8). www.liptakogourma.org, projet communautaire de redressement et de stabilisation au sahel, mécanisme de gestion des plaintes, P.9



ANNEXES

ANNEXE 1 : Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes

FICHE D'ENREGISTREMENT DE LA PLAINTE

Date de réception de la plainte : .....
Numéro de la plainte : .....

Identité du plaignant

Nom : .....
Post-nom : .....
Prénom : .....
Sexe : .....
Etat civil : .....
Profession : .....

Adresse du plaignant

Province : .....
Territoire : .....
Secteur : .....
Groupement : .....
Localité ou village : .....
Avenue : ..... N° .....

Localisation de la plainte

Date de la commission des faits : .....
Zone de la commission des faits : .....
Auteur présumé des faits : .....
Type de la plainte : .....
Nature de la plainte : .....
Catégorie de la plainte : .....

Description détaillée de la plainte

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

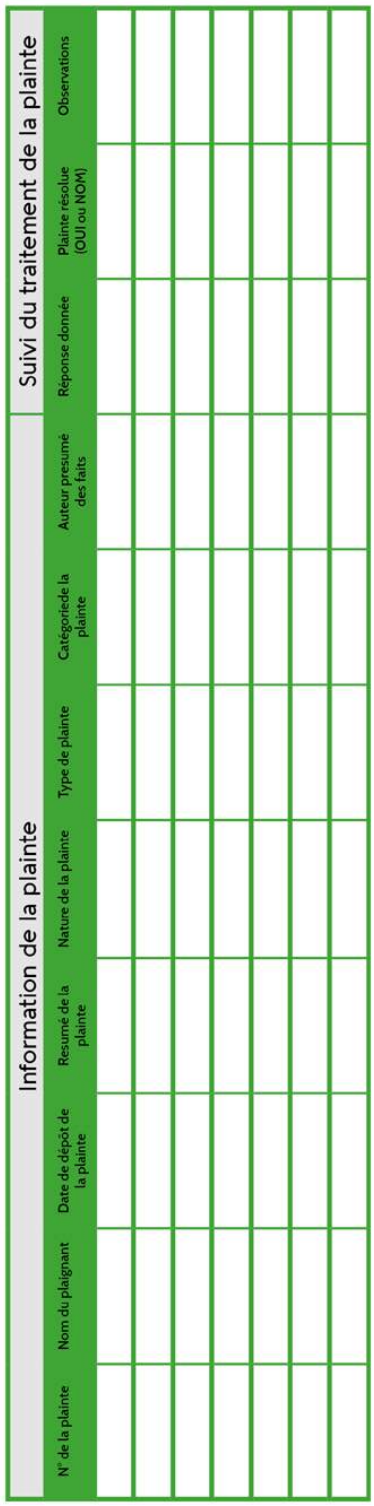
Solution proposée

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nom et signature du plaignant

Nom, qualité et signature de la personne ayant reçue la plainte

ANNEXE 2 : Modèle de fiche de suivi des plaintes



FICHE DE SUIVI DES PLAINTES

Information de la plainte								Suivi du traitement de la plainte		
N° de la plainte	Nom du plaignant	Date de dépôt de la plainte	Resumé de la plainte	Nature de la plainte	Type de plainte	Catégoriede la plainte	Auteur presumé des faits	Réponse donnée	Plainte résolue (OUI ou NOM)	Observations

ANNEXE 3

PROTOCOLE PORTANT ESCALADE DES PLAINTES A CHARGE DU PERSONNEL ŒUVRANT DANS LES AIRES PROTEGEES DE LA REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO

Le présent protocole vise à définir les mécanismes d'escalade ou de remontée des plaintes pour lesquelles tout personnel œuvrant au sein des aires protégées (ICCN et partenaires) est mis en cause dans le cadre du mécanisme de gestion des plaintes dans cette aire protégée.

L'accord de partenariat ICCN prévoit en son (ses) article(s) ..... des engagements en termes de respect des Droits Humains et un processus de gestion des allégations d'abus de ces Droits. Il est ainsi stipulé :

" Entre d'une part, l'Institut Congolais pour la Conservation de la Nature
Et de l'autre, le partenaire ..... "

Afin d'opérationnaliser ces dispositions, ce protocole est convenu entre parties dans le cadre de la mise en œuvre du MGP par l'organisme de gestion du MGP.

I. Procédure d'escalade des plaintes

Dans le cadre de ce protocole, la procédure d'escalade de plaintes, s'entend par les différentes étapes que devaient suivre la structure en charge du mécanisme des plaintes dans le traitement des plaintes pour lesquels le personnel œuvrant au sein de l'aire protégée (ICCN et autres partenaires) est mis en cause.

En ce qui est de l'escalade des plaintes, une information précise sera donnée par la structure en charge du MGP afin de tenir informés dans un délai de 48 heures à dater de la date de réception de la plainte dans leur bureau central, aux Responsables désignés des deux institutions dont ICCN et, les autres partenaires.

La structure en charge du MGP a la responsabilité de faire le suivi auprès de l'ICCN, ou autres partenaires pour s'assurer des actions à entreprendre ou la résolution des cas soumis.
Dans ce cas, la structure en charge du MGP communique dans les 72 heures après réception et analyse aux responsables ci-après :

- **Le Chef de Site de l'aire protégée concernée et/ou son adjoint**
- **le Coordonnateur de la Cellule de Droits Humains de l'ICCN**
- **Le Responsable attitré du partenaire**

Pour les plaintes nécessitant les enquêtes sur terrain ce délai peut être élargi selon le cas. La communication interviendra dans les 72 heures à dater de la clôture de ladite enquête.

Chacun des responsables énumérés ci-dessus devra après analyse préliminaire juger de l'opportunité d'escalader les plaintes à la Direction Générale de l'ICCN et/ou à la Direction Nationale du partenaire en fonction de la typologie, la sensibilité et la gravité des faits. Les Responsables de ces deux institutions pourront à leur niveau se coordonner et harmoniser leurs points de vue afin de donner une suite dans le délai raisonnable n'excédant pas 7 jours.

En tout état de cause, le bureau de la structure en charge du MGP au niveau national a la responsabilité d'assurer le suivi auprès de ces deux institutions pour qu'une suite soit donnée dans le délai convenu.

A l'issue du traitement de la plainte escaladée, la structure en charge du MGP est tenue d'informer les deux institutions citées ci-haut par une correspondance qui décrit la suite réservée à la plainte. Les plaintes enregistrées dans la base des données du partenaire de mise en œuvre seront traitées en toute confidentialité conformément aux procédures fixées par le manuel du Mécanisme de gestion des plaintes élaboré à cet égard selon leur catégorisation et leur gravité.

II. Obligations des parties

Des mesures relatives aux plaintes non pénales

Lorsqu'un membre de la communauté locale a déposé une plainte contre un agent de l'aire protégée ou tout personnel partenaire travaillant dans le paysage, pour des faits qui ne sont pas pénaux, la structure en charge du MGP diagnostique l'éligibilité de la plainte, identifie et détermine le choix de la démarche dans un rapport d'analyse, dans les 48 heures. Ensuite il en notifie toutes les parties, enfin commence le processus de négociation ou de l'évaluation impartiale.

Toutes les démarches à suivre sont documentées par des rapports ou sanctionnées par des procès-verbaux signés entre parties et trois témoins.

Des mesures relatives aux plaintes pénales

Les plaintes pénales sont directement renvoyées en justice, lorsqu'il s'agit des cas flagrants ou lorsque les résultats d'enquête démontrent la vérité sur les faits ou la culpabilité de l'auteur présumé, telle qu'alléguée par le plaignant.

Avant l'enquête, la structure en charge du MGP envoie le cas au parquet ou à l'auditorat sur base d'information, tout en respectant les principes de compétence territoriale, matérielle et personnelle.

Dans ce cas, la structure en charge du MGP en informe l'ICCN et, le partenaire concerné par le cas référé.

Lorsque les faits non flagrants demeurent moins clairs et n'ont pas permis, par les résultats d'enquête, à l'administration de tutelle de prendre une décision sur l'agent ou le personnel partenaire reproché, seule la décision de l'instance judiciaire constituera une base déterminante des mesures disciplinaires à prendre par l'autorité administrative, contre un personnel condamné.

III. Responsabilité civile et appui aux victimes

1. Les deux institutions et tout partenaire travaillant avec ces dernières, dans le paysage, devraient s'assurer que leurs préposés respectent le code de bonne conduite et les droits fondamentaux des peuples autochtones, des communautés locales autour ou dans l'aire protégée. Ils devraient s'assurer d'éviter tout acte de nature à préjudicier les tiers.

1. Les deux institutions et tout partenaire travaillant avec ces dernières, dans le paysage, devraient s'assurer que leurs préposés respectent le code de bonne conduite et les droits fondamentaux des peuples autochtones, des communautés locales autour ou dans l'aire protégée. Ils devraient s'assurer d'éviter tout acte de nature à préjudicier les tiers.

2. Chacune des parties sera tenue civilement responsable des actes répréhensibles de ses préposés qui ont causé du tort et des préjudices aux tiers individuellement ou collectivement sauf si le préposé s'est rendu coupable d'une faute personnelle.

   En outre, chaque partie est responsable du payement des indemnisations des éventuelles victimes de suite d'une décision judiciaire ou d'un compromis à l'amiable conformément au Cadre légal national ou aux us et coutumes de la communauté concernée. La structure en charge de la mise en œuvre du Mécanisme de gestion des plaintes doit apporter conseil et soutien à la victime pour porter son affaire devant les instances judiciaires. La Cellule des droits Humains est alors informée.

3. Une réserve financière devra être conjointement mobilisée au niveau de l'aire protégée et sera aussi utilisée à travers la structure en charge du MGP pour l'accompagnement judiciaire et psychologique des victimes ou préposés selon le cas, après analyse au cas par cas sur décision conjointe de l'ICCN et du partenaire.

Fait à Kinshasa, le ..... /...../20...

Pour le partenaire **Pour l'ICCN**

BIBLIOGRAPHIE

1. Textes juridiques :

- Convention sur la Diversité Biologique
- Loi n° 14/003 du 11 février 2014 relative à la Conservation de la Nature
- Loi n°08/009 du 07 juillet 2008 portant dispositions générales applicables aux établissements publics
- Décret n° 10/15 du 10 avril 2010 fixant les statuts d'un établissement public dénommé Institut Congolais pour la Conservation de la Nature en sigle « I.C.C.N. »

2. Documents :

- Etudes-Conseils- Services, Guide opérationnel de Gestion des plaintes relatives aux travaux d'infrastructure, Projet Filets sociaux de sécurité en Madagascar, juin 2019
- ONG JUREC, Guide de mécanisme de gestion des plaintes et recours (MGPR) dans le Parc National de la Salonga (PNS), Projet Bengo/WWF, 2020, Inédit
- Projet communautaire de redressement et la stabilisation au Sahel, Mécanisme de Gestion des Plaintes, avril 2021
- Comité européen pour la prévention de la torture et des peines ou traitements inhumains ou dégradants (CPT), Mécanisme de plainte, Extrait du 27e rapport général du CPT, publié en 2018
- Projet de Gestion Améliorée des Paysages Forestières (PGAPF), Mécanisme de Gestion des Plaintes et Recours (MGPR) du Programme d'Investissement pour la Forêt, MEDD, 2017

3. Sources Webographiques:

- www.un.org
- www.ohchr.org
- www.iccnrdc.org
- https://environews-rdc.net



coopération allemande
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Mis en oeuvre par :

giz Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH