



The World Bank



RD CONGO

REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
MINISTERE DES TRANSPORTS ET VOIES DE COMMUNICATION
PROJET D'AMÉLIORATION DE LA SECURITÉ A L'AÉROPORT DE GOMA

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) DU
PROJET D'AMÉLIORATION DE LA SECURITÉ A
L'AÉROPORT DE GOMA

«PASAG»

Septembre 2017

Table des Matières

1. Introduction.....	1
2. Justification, Objectifs et Principes du MGP	2
3. Les Plaintes : Définition, Causes et Principes.....	3
4. Procédure de Mise en Œuvre du MGP du PASAG.....	5
5. Accès à l'Information.....	5
6. Tri et Traitement des Plaintes.....	6
7. Accusé de Réception par le Projet.....	6
8. Vérification et Actions	7
9. Mécanisme de Résolution Amiable.....	7
10. Dispositions Administratives et Recours à la Justice.....	7
11. Analyse et Synthèse des Réclamations	7
12. Principes Directeurs du MGP.....	7
13. Mécanisme de Gestion des Plaintes du PASAG	9
14. Suivi et Evaluation	12
15. Retour d'Information.....	12
16. Indicateurs de Résultats.....	12
17. Conclusion.....	13

Liste des Tableaux

Tableau 1. Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes.....	9
Tableau 2. Réponse adressée au plaignant.....	10
Tableau 3. Décision finale à la plainte	10
Tableau 4. Registre des plaintes.....	11

1. Introduction

1. Le présent document vise à guider la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) dans le cadre du Projet d'Amélioration de la sécurité à l'aéroport de Goma (PASAG). Aussi bien le but, l'objectif, l'importance, les principes fondamentaux, les procédures clés y sont présentés, il contient quelques orientations procédurales pour permettre aux différentes parties prenantes de faire une bonne et ordonnée gestion des plaintes et / ou doléances enregistrées durant la mise en œuvre des activités du Projet.
2. Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) s'inscrit dans un contexte de redevabilité et d'utilisation des renseignements tirés des plaintes pour orienter et améliorer le travail et les approches de l'organisation et de mise en œuvre des activités du programme, sachant que chaque projet a un contexte et des défis différents.

Contexte général

3. L'aéroport de Goma est l'un des plus importants aéroports de l'Est de la République Démocratique du Congo. Il est d'une importance capitale pour le développement régional et même international du pays par sa richesse en ressources naturelles et position géographique. L'éruption du volcan Nyiragongo intervenue en 2002 a enseveli une partie de l'aéroport dont plus ou moins 1 km de la piste d'atterrissage sur une longueur totale de 3 km au départ. Cette situation a fortement perturbé le fonctionnement normal de l'aéroport et impacté négativement sur ses capacités de desserte aérienne et partant sur le développement socio-économique de cette partie de la RDC. Face à cette situation, le Gouvernement central a multiplié les initiatives et actionné ses leviers de coopération internationale afin de remettre en état, cette infrastructure dans les normes de fonctionnement acceptables. C'est ainsi que, grâce à la coopération allemande et aux fonds propres, le Gouvernement congolais a pu engager des travaux qui ont permis de rendre la piste à nouveau opérationnelle sur une longueur à 2665 m. Ce rallongement de la piste a permis d'améliorer sensiblement la reprise du trafic et la sécurité.
4. Hormis la présence de la lave sur une partie de la piste d'atterrissage et dans la partie sud de l'aéroport, ce dernier connaît également un problème de drainage des eaux pluviales des bassins versants situés en amont de l'aéroport. D'où, la nécessité de réaménagement du

réseau de drainage de l'aéroport et de construction du collecteur pour une gestion efficace de toutes les eaux pluviales drainées par les bassins versants et transitant par la plateforme aéroportuaire.

Description des activités du PASAG

5. Composante A: Investissements dans l'infrastructure aéroportuaire: Cette composante comprendra les investissements nécessaires pour permettre de manière urgente à l'aéroport de respecter les normes internationales de sûreté et de sécurité, et d'amener sa capacité au niveau antérieur à l'éruption volcanique. Ces activités comprennent l'amélioration du drainage de l'aéroport, y compris les travaux nécessaires dans la ville de Goma pour relier le système de drainage de l'aéroport avec le système de drainage de la ville.
6. Composante B: Soutien au renforcement des capacités et à l'exécution du projet: Cette composante inclura les activités nécessaires pour soutenir le développement institutionnel de l'aéroport de Goma, partager les leçons apprises avec d'autres aéroports clés en RDC, atténuer les risques associés aux activités volcaniques dans la région, promouvoir des interventions pour fournir des dividendes sociaux aux communautés environnantes dans cette région et assurer la mise en œuvre appropriée du projet.
7. Le PASAG est un projet classé sur le plan environnemental en catégorie B, ayant déclenché les politiques de sauvegarde OP/BP de la Banque mondiale suivantes :

OP/BP Environnementales :

- 4.01. Évaluation environnementale ;
- 4.04. Habitats Naturels ;
- 4.11. Ressources culturelles physiques.

OP/BP Sociales :

- 4.12. Réinstallation Involontaire.

2. Justification, Objectifs et Principes du MGP

8. L'Objectif du MGP est de s'assurer que les préoccupations et plaintes venant des communautés ou autres soient promptement écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes et prendre des actions correctives ou des actions préventives et éviter une

aggravation qui va au-delà du contrôle du projet. Le MGP vise donc à renforcer la responsabilisation du projet par le biais des deux fonctions :

- la fonction de Résolution des problèmes, qui a pour objectif d'établir un dialogue entre le Plaignant et le Client afin de résoudre le(s) problème(s) à l'origine d'un Recours sans imputer de responsabilité ou de faute à quiconque ; et
 - la fonction d'Examen de la conformité, qui cherche à déterminer si le projet s'est conformé ou non à une Politique appropriée de la Banque en ce qui concerne un Projet approuvé.
9. Un MGP effectif peut contribuer à (a) Générer la conscience du public sur le projet, (b) Détourner les cas de fraudes et de corruption et augmenter la responsabilisation, (c) Fournir au personnel du projet des suggestions et réactions sur la conception du projet, (d) Augmenter l'implication des parties prenantes dans le projet, (e) Aider à saisir les problèmes avant qu'ils ne deviennent plus sérieux et ne se répandent, ou ne dégèrent en conflits.
10. Pour cela, le MGP repose sur les principes fondamentaux suivants : il doit permettre une variété de points d'entrée ; assurer la confidentialité ; clarifier les politiques, procédures et rôles ; fournir des options aux plaignants ; offrir ce service gratuitement ; enfin, être accueillant.

3. Les Plaintes : Définition, Causes et Principes

11. Définition : Une plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de l'aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel, de bénévoles ou des bénéficiaires directs d'un projet, et qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse chez quiconque.
12. Les causes des plaintes peuvent être diverses, il convient de les détecter avec précision afin de cerner le vrai problème et entrevoir des solutions adéquates. Une plainte est donc susceptible de concerner des problèmes non directement liés au projet (comme un problème politique local ou national), des problèmes hérités d'une situation antérieure (tels qu'un conflit entre communautés et/ou avec l'Etat) ou de véritables problèmes concernant le projet : par exemple, les mesures de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs ; l'acquisition et l'occupation de terres, la réinstallation de populations et leurs compensations ; la divulgation des décisions et des documents du PASAG ; le respect des

procédures établies par les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) et le Plans de Gestion Environnementale et Sociale de chantier etc.

13. Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il est donc utilisé, il faut respecter quelques principes fondamentaux :

- **Participation** : Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités des programmes. Les populations, ou groupes d'utilisateurs, doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.
- **Mise en contexte et pertinence** : Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du programme mis en œuvre. Encore une fois, cela ne pourra se faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses utilisateurs potentiels et autres parties prenantes.
- **Sécurité** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut soupeser soigneusement les risques potentiels pour les différents utilisateurs et les intégrer de la conception à la mise en œuvre du MGP.
- **Confidentialité** : Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.
- **Transparence** : Les parties prenantes doivent être clairement informées de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence. On peut à cet effet utiliser les médias pour passer l'information au plus grand nombre.
- **Accessibilité** : Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire.

4. Procédure de Mise en Œuvre du MGP du PASAG

14. Le mécanisme de gestion des plaintes est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux réclamations des citoyens de manière systématisée. Les réclamations peuvent porter sur tout type de sujets relatifs à l'action du Projet tel que : les réclamations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, le non-respect des règles de l'urbanisme, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale.
15. Un bon mécanisme de gestion des plaintes peut être divisé en six étapes :
- i. l'accès à l'information concernant le fonctionnement du système de dépôt et de gestion des plaintes,
 - ii. le tri et le traitement des plaintes ;
 - iii. l'accusé de réception par le Projet ;
 - iv. la vérification et l'action ;
 - v. le suivi et l'évaluation des actions des mesures d'atténuation, et
 - vi. le retour d'information aux personnes ayant déposé plainte et au grand public.

5. Accès à l'Information

16. Il est important que la population de la ville de Goma soit informée de la possibilité de déposer une plainte à travers le mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre au plaignant de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin. Pour ce faire différentes méthodes seront utilisées :
- Sensibilisation lors des émissions audiovisuelles
 - Information directe des bénéficiaires d'activités du projet PASAG
17. La population de la ville de Goma peut déposer les plaintes aux adresses suivantes en attendant que le Projet PASAG ouvre son bureau à Goma :
- Cellule d'Exécution du Projet de Transport Multimodal (CEPTM), Immeuble SNCC, n°17, avenue du Port, Kinshasa-Gombe.
Tél. : +243 998170415 ; +243 813331291 ; +243 998238021 ; +243 818732700
E-mail: ptmrdct@yahoo.com
Site internet: www.ceptm.cd
 - PASAG
c/o INTAIRPLAN
Avenue Gasiza N° 50-57 (parcelle de dépôt CAA)
Quartier Bujovu
Commune de Karisimbi
Goma/Nord-Kivu
Tél: 243 975070900
 - PASAG
c/o SGI
Avenue Bunagana

Quartier Katindo
Commune de Goma
Goma/Nord-Kivu
Tél : 243 971186525

18. Pour le dépôt des plaintes, une combinaison de différentes approches sera utilisée :

- Courrier formel transmis au PASAG : aux deux dernières adresses ci-dessus
- Appel téléphonique au projet / plaintes verbales: aux numéros de téléphone ci-dessus
- Envoi d'un SMS au PASAG ou aux responsables des sauvegardes suivant les numéros de téléphone ci-dessus
- Courrier électronique transmis au PASAG ou aux responsables des sauvegardes : suivant l'adresse électronique ci-dessus
- Contact via le site internet du CEPTM : www.ceptm.cd
- N.B. Une diffusion des adresses ci-dessus sera assurée dans les médias audiovisuels de la ville de Goma.

6. Tri et Traitement des Plaintes

19. L'ensemble des réclamations seront transmises et triées par le responsable de suivi environnemental et social de l'entreprise, en collaboration avec celui de la Mission de Contrôle, qui les transmettront ensuite au Spécialiste de sauvegarde du projet.

7. Accusé de Réception par le Projet

20. L'accusé de réception sera systématisé uniquement dans le cas de réclamations écrites, où un numéro de dossier est donné avec une décharge. Dans une moindre mesure, il sera également possible lorsque les réclamations sont exprimées lors de réunions, de les inscrire dans le PV de la réunion.

21. Au niveau des adresses indiquées, il sera procédé à l'enregistrement de toutes les plaintes reçues (un registre sera ouvert aux Bureaux de l'entreprise concernée par les travaux, la Mission de contrôle et PASAG à cet effet) que ce soit par téléphone, soit par email ou par courrier directement de la part du plaignant. Un registre de dépôt des plaintes (cahier de conciliation) sera déposé au niveau du chef de quartier ou certains endroits accessibles à tous. Les populations seront informées par voie des médias audiovisuels de la ville de Goma. Et de la presse écrite nationale de large diffusion de l'existence de ces cahiers au niveau des chefs de quartiers et avec des précisions sur comment y avoir accès.

8. Vérification et Actions

22. La vérification et l'action sont sous la responsabilité du Spécialiste de sauvegarde de la mission de contrôle. Les délais ne devraient pas dépasser dix (10) jours.

9. Mécanisme de Résolution Amiable

23. Les responsables de suivi environnemental et social des entreprise et missions de contrôle assureront le traitement des plaintes en favorisant le règlement à l'amiable des conflits. Le cas échéant, il est fait recours au spécialiste de sauvegarde de PASAG. En dernier lieu, dans le cas d'épuisement de toutes les tentatives possibles d'arrangement, le requérant peut saisir la justice.

10. Dispositions Administratives et Recours à la Justice

24. Le recours aux tribunaux, bien qu'il ne soit pas recommandé pour le bon déroulement du projet (risque de blocage, d'arrêt des travaux, retards engendrés, etc.) demeure la solution de dernier recours en cas d'échec de la solution à l'amiable.

11. Analyse et Synthèse des Réclamations

25. Afin d'améliorer davantage ce processus, les responsables de suivi environnemental et social de l'entreprise et des missions de contrôle se chargeront périodiquement d'analyser les plaintes reçues, le traitement de ces plaintes, et les réponses du PASAG. Un rapport de synthèse trimestriel sera rédigé, il comprendra les statistiques et les commentaires nécessaires, ainsi que des propositions pour l'amélioration. De plus, les plaintes déposées et les suites qui leurs auront été réservées seront présentées dans le rapport semestriel de suivi environnemental et social du PASAG.

26. Il est à noter que les plaintes qui concernent les violences basées sur le genre, les autorités judiciaires doivent être saisies aussitôt.

12. Principes Directeurs du MGP

27. Trois principes directeurs soutiennent ce mécanisme de gestion des plaintes :

- a) Toutes les plaintes seront recevables. Les plaintes transmises par messagerie électronique feront également l'objet d'un examen par le projet. Seule la personne désignée pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne plaignante refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, le projet se chargera de transcrire les plaintes verbales et les prendre en compte comme les autres plaintes. Quant aux plaintes anonymes ou verbales ou celles relevant d'un litige privé, le projet pourra faire des investigations si jamais il y a des précisions dans le message.
- b) Le responsable de sauvegarde (socio-environmentaliste) de PASAG (ou ceux de missions de contrôle en attendant son recrutement) est chargé d'inscrire toutes les requêtes et les plaintes dans le cahier de gestion des plaintes ou cahier de conciliation et sont dirigées vers les chargés environnementaux des entreprises concernées afin qu'elles soient traitées. Les responsables environnementaux des Missions de contrôle (MdC) concernées s'assurent du traitement et du suivi des requêtes et des plaintes auprès de différentes entreprises et en fait rapport au responsable de sauvegarde du projet
- c) Toutes les procédures du traitement des requêtes et des plaintes sont conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité.

13. Mécanisme de Gestion des Plaintes du PASAG

28. Pour déposer plaintes, le plaignant devra remplir et transmettre la fiche d'enregistrement des plaintes présentée ci-dessous:

Tableau 1. Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes

<i>Intitulé du sous projet :</i>						
<i>Entreprise :</i>						
<i>Mission de contrôle</i>						
<i>Quartier</i>		<i>Avenue :</i>			<i>Numéro</i>	
N ^o	Leu et date de la plainte	Noms et coordonnées du plaignant	Sexe	Libellé de la plainte/doléance	Signature du plaignant	Réponse apportée à la plainte + date et avis du plaignant

Note : Vous pouvez joindre à cette fiche toutes les pièces possibles fournies par le plaignant (lettres, photos, PV de réunion, etc.) Un exemplaire de la fiche pourra être retiré auprès de l'agent MGP

29. Les réponses du Projet seront adressées au plaignant sous la forme suivante, à laquelle le plaignant pourra signifier sa satisfaction ou non :

Tableau 2. Réponse adressée au plaignant

Date	
Proposition de l'entreprise pour un règlement à l'amiable	
Réponse du plaignant	

30. La décision finale relative à la plainte sera inscrite de la manière suivante :

Tableau 3. Décision finale à la plainte

Date :	
Pièces justificatives (Compte rendu, Procès-Verbal, etc.)	
Signature du responsable de suivi environnemental et social de l'entreprise	
Signature du responsable de l'entreprise	
Signature du responsable de suivi environnemental et social de la Mission de contrôle	
Signature du Chef de Mission	
Signature du plaignant	

14. Suivi et Evaluation

31. Le suivi des réclamations est assuré directement par le Spécialiste de sauvegarde du projet. Le PASAG veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations et des plaintes pour éviter à l'avance plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités de ses sous-projets. Une attention toute particulière sera donnée aux réclamations et plaintes provenant des personnes vulnérables.

15. Retour d'Information

32. Le retour d'information se fera par information directe du réclamant et / ou le responsable de suivi environnemental et social de l'entreprise par téléphone, par réponse écrite signée du Chef de Mission. Tous les efforts seront entrepris pour tenter de régler les différends à l'amiable. Une fois que l'ensemble des protagonistes se sont mis d'accord sur les solutions appropriées, une réponse à la plainte sera envoyée au plaignant.

16. Indicateurs de Résultats

33. Les indicateurs à suivre pour la gestion du mécanisme pour traiter et résoudre les plaintes sont les suivants :

- Type de sous-projet PASAG :
- Nombre de plaintes reçues :
- Nombre de plaintes reçues des personnes vulnérables
- Nombre de plaintes résolues :
- Nombre de plaintes non résolues :
- Délai de réponse :
- Nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants :
- Canal utilisé par le plaignant pour transmettre les plainte par :
 - En personne :
 - Téléphone :
 - SMS/ texte:

- Message électronique et/ou courrier :

17. Conclusion

34. Conformément aux recommandations de la Banque mondiale, le présent document détaille le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes mis en œuvre par le projet d'amélioration de la sécurité à l'aéroport de Goma «PASAG». Ce document est en adéquation avec les documents de sauvegarde en vigueur (cadre de gestion environnemental et social (CGES) et cadre de politique de réinstallation involontaire (CPRI). Il donne l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre par le PASAG pour faciliter les potentiels plaignants à soumettre leurs plaintes.
35. De ce fait, il devrait permettre de répondre aux attentes des citoyens et de rectifier, au besoin, les activités des sous-projets du PASAG ayant un impact négatif sur l'environnement.