

Prestataire spécialisé pour la conception, la mise en place et l'opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes, des recours et des alertes de RFN en RDC



RAINFOREST FOUNDATION NORWAY (RFN)

TERMES DE REFERENCE

RECRUTEMENT D'UN PRESTATAIRE SPECIALISE POUR LA CONCEPTION, LA MISE EN PLACE ET L'OPERATIONNALISATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES, DES RECOURS ET DES ALERTES DE RFN EN RDC

1. Contexte et justification

Présente en République démocratique du Congo depuis plus de vingt ans, Rainforest Foundation Norway (RFN) met en œuvre des programmes dans deux grands paysages forestiers : le paysage de l'Ouest et celui de l'Est.

En août 2026, RFN a lancé le projet FOREX-PES, qui vise à rémunérer les communautés pour leurs efforts de conservation des forêts de haute intégrité, tout en contribuant au renforcement durable de leurs moyens de subsistance.

RFN dispose déjà, en Équateur, d'un numéro de téléphone permettant de recevoir certaines plaintes. Ce canal ne constitue toutefois pas encore un mécanisme complet, structuré et conforme aux standards de redevabilité attendus. RFN entend dès lors faire évoluer ce dispositif vers un mécanisme externalisé de gestion des plaintes, des recours et des alertes couvrant l'ensemble de ses programmes en RDC. Cette externalisation doit notamment renforcer l'accessibilité, l'impartialité du traitement, la confidentialité, la traçabilité, la qualité du suivi et la célérité des réponses apportées.

RFN dispose par ailleurs d'un mécanisme interne d'alerte relatif à la prévention de l'exploitation, des abus et du harcèlement sexuels (PSEAH). Le mécanisme à concevoir devra s'articuler, dans toute la mesure du possible, avec ce dispositif afin d'assurer l'orientation appropriée des plaintes sensibles, de préserver strictement la confidentialité, de consolider la traçabilité des alertes et d'éviter la multiplication de canaux parallèles.

Les interventions de RFN en RDC sont conduites avec des ONG nationales et locales ainsi qu'avec les communautés locales et les peuples autochtones. Ceux-ci participent à divers dispositifs de gouvernance et de concertation, notamment au sein des concessions forestières des communautés locales (CFCL) et d'autres cadres communautaires. Le futur mécanisme devra être conçu en tenant compte de ces acteurs, structures et pratiques locales, de manière à en garantir l'accessibilité, la légitimité, l'appropriation et l'efficacité.

2. Objet et portée de la mission

La mission a pour objet d'accompagner RFN dans la conception, la mise en place et l'opérationnalisation d'un mécanisme complet, harmonisé et accessible de gestion des plaintes, des recours et des alertes pour l'ensemble de ses programmes en RDC.

3. Rôles attendus du prestataire

Le prestataire retenu exercera deux fonctions complémentaires, selon une démarche participative et adaptée aux réalités communautaires.

Phase 1 — Conception et mise en place en 2026 : le prestataire accompagnera RFN dans le diagnostic, la conception, la validation et le déploiement progressif du mécanisme.

Phase 2 — Opérationnalisation et expérimentation en 2027 : le prestataire assurera le fonctionnement du mécanisme conçu avec RFN, dans le cadre d'une phase pilote en province de l'Équateur (ville de Mbandaka, territoires de Bolomba, Ingende, Bikoro, Makanza et Bomongo), préalable à toute mise à l'échelle. Cette expérimentation s'effectuera également, de manière progressive et adaptée, vers d'autres zones prioritaires d'intervention de RFN, notamment le Mai-Ndombe, dans le territoire de Bolobo, et le Nord-Kivu, dans le territoire de Walikale.

4. Tâches principales

- Réaliser un diagnostic des dispositifs existants et cartographier les partenaires de RFN, les organisations locales, les organes de gouvernance communautaire, les mécanismes de participation ainsi que les espaces de consultation, de médiation et de redevabilité.
- Concevoir, avec RFN et les parties prenantes concernées, l'architecture du mécanisme, la répartition des rôles et responsabilités, les canaux de réception, les circuits de traitement et les modalités d'articulation avec les structures locales de gouvernance.
- Élaborer le manuel de procédures, les formulaires, les registres, les protocoles de confidentialité, les règles de protection des données, les délais de traitement, les voies de recours et les protocoles spécifiques applicables aux plaintes sensibles, notamment celles liées aux VBG, à l'EAS/HS et à la protection de l'enfant.
- Mettre en place une base de données ou un outil numérique sécurisé, adapté aux zones à faible connectivité, comprenant des profils d'accès différenciés, un tableau de bord et des fonctions de rapportage anonymisé.
- Former les acteurs clés, préparer les outils de sensibilisation communautaire et définir, avec RFN, le protocole de test du mécanisme prévu en 2027 en province de l'Équateur.

Accompagner, en 2027, l'expérimentation du mécanisme en province de l'Equateur, notamment dans la ville de Mbandaka et les territoires ciblés, en assurant l'activation effective des canaux de réception des plaintes. Cet accompagnement se poursuivra de manière progressive dans les autres zones prioritaires de RFN, notamment au Mai-Ndombe, dans le territoire de Bolobo, et au Nord-Kivu, dans le territoire de Walikale.

- Organiser des séances d'information, d'orientation et de retour d'expérience avec les communautés, les partenaires locaux, et l'équipe de RFN afin d'apprécier l'accessibilité, la compréhension, la confidentialité et la confiance accordée au mécanisme testé.
- Documenter les résultats de la phase pilote, les contraintes opérationnelles, les risques, les bonnes pratiques et les leçons apprises, puis proposer les ajustements nécessaires au manuel de procédures, aux outils de suivi, aux canaux de communication et aux modalités de coordination avant toute mise à l'échelle.

5. Livrables attendus

A. Livrables liés à la conception et au montage du mécanisme en 2026

N°	Livrable	Contenu indicatif
1	Rapport de démarrage	Méthodologie, plan de travail, calendrier, approche participative, outils de collecte, cartographie initiale des parties prenantes et analyse des risques.
2	Diagnostic et cartographie	Etat des lieux des canaux existants, mécanismes locaux de gouvernance, partenaires ONG, organes communautaires, obstacles d'accès, risques, besoins des communautés et services de référencement.
3	Architecture et manuel/POS du mécanisme	Architecture du mécanisme, rôles et responsabilités, typologie des plaintes, procédures de réception, enregistrement, analyse, triage, traitement, recours, clôture, référencement, confidentialité, protection des données et articulation avec Whistle.
4	Boîte à outils et système de suivi	Formulaires, registres, canevas de rapportage, protocole de gestion des plaintes sensibles, base de données ou outil numérique sécurisé, tableau de bord et guide d'utilisation.
5	Plan de déploiement pilote et supports de formation	Plan de déploiement du mécanisme, modules de formation, outils de sensibilisation communautaire, modalités de participation des partenaires et communautés, stratégie de communication et plan de test pour 2027.

B. Livrables liés au déploiement, à l'opérationnalisation et au test du mécanisme en 2027

1	Rapport de lancement de la phase pilote	Modalités pratiques de déploiement à partir de janvier 2027, zones de test, canaux activés, rôles des acteurs, dispositif de suivi, calendrier opérationnel et mesures de mitigation des risques.
2	Rapports périodiques d'opérationnalisation	Situation des plaintes reçues, typologie, délais de traitement, niveau de résolution, référencement, difficultés rencontrées, participation des communautés et partenaires, mesures correctives et enseignements intermédiaires.
3	Rapport d'apprentissage et d'amélioration du mécanisme	Analyse des retours des communautés, partenaires et équipes RFN, appréciation de l'accessibilité et de l'efficacité du dispositif, leçons apprises, ajustements proposés et recommandations avant mise à l'échelle.
4	Version révisée du mécanisme et rapport final de test	Version améliorée du manuel/POS, outils actualisés, synthèse de la phase pilote 2027, recommandations opérationnelles, conditions de pérennisation et feuille de route pour une éventuelle mise à l'échelle.
5	Plan d'extension	Extension progressive vers les autres zones d'intervention de RFN

6. Profil du prestataire et composition minimale de l'équipe

Le prestataire devra être une organisation, une ONG, une association spécialisée, un bureau d'études ou un cabinet congolais légalement constitué et autorisé à exercer en RDC. Il devra justifier d'expériences pertinentes et vérifiables dans les domaines suivants : mécanismes de gestion des plaintes et de redevabilité, droits humains, sauvegardes environnementales et sociales, protection, médiation communautaire, référencement vers les services compétents, VBG/EAS/HS/PSEAH, droits des peuples autochtones et des communautés locales, foresterie communautaire et gouvernance locale des ressources naturelles. Une expérience avérée de collaboration avec des ONG partenaires, des communautés locales, des peuples autochtones et des structures communautaires de gouvernance constituera une exigence essentielle.

L'équipe minimale proposée devra comprendre : un(e) chef(fe) de mission spécialiste des mécanismes de gestion des plaintes et des recours ; un(e) spécialiste en protection, genre et PSEAH ; un(e) spécialiste en mobilisation communautaire ; un(e) spécialiste des droits des peuples autochtones et des communautés locales et/ou de la foresterie communautaire ; un(e) spécialiste des données et des systèmes numériques ; ainsi que des enquêteurs ou formateurs locaux maîtrisant le contexte d'intervention et

les langues pertinentes. Le soumissionnaire précisera les responsabilités, le niveau d'effort et la disponibilité de chaque expert.

7. Contenu du Dossier de soumission

- Une lettre de soumission datée et signée par une personne habilitée à engager le soumissionnaire.
- Une proposition technique pour la phase de conception et de mise en place en 2026, comprenant la compréhension de la mission, la méthodologie, l'approche participative, l'équipe mobilisée et un chronogramme détaillé,
- Une proposition technique pour le test du mécanisme en Province de l'Equateur en 2027, comprenant la méthodologie, l'organisation opérationnelle, le dispositif de suivi et un chronogramme détaillé.
- Deux propositions financières détaillées en dollars américains (USD), l'une pour la phase 1 – conception et mise en place en 2026 et l'autre pour la phase de test et opérationnalisation en 2027.
- Les CV des experts clés, accompagnés de leurs disponibilités et de références professionnelles vérifiables.
- Une attestation ou certificat de service rendu démontrant une expérience dans la conception, le déploiement ou l'opérationnalisation d'un mécanisme de gestion des plaintes
- Au moins une Référence similaire exécutée dans le même domaine
- Le Numéro d'Identification Fiscale (NIF)

8. Méthode d'évaluation des offres

RFN procédera successivement à l'examen de la conformité administrative, à l'évaluation technique puis à l'évaluation financière.

1. Evaluation administrative

Seules les offres administrativement conformes aux exigences soulignées dans le TDR (ceci fait référence au contenu du dossier de soumission) seront admises à l'évaluation technique.

2. Evaluation technique – pondération 80 %

Les deux propositions techniques seront évaluées conjointement sur 100 points. La proposition relative à la phase 1 et celle relative à la phase 2 devront chacune démontrer une méthodologie adaptée aux objectifs, aux livrables et aux réalités opérationnelles de la phase concernée. Le seuil technique minimal est fixé à 70/100. La note technique obtenue sera ensuite pondérée à 80 % dans la note finale.

Critère d'évaluation technique	Points
1. Proposition technique – Phase 1 (2026) : compréhension, méthodologie, approche participative et cohérence avec les livrables 1 à 5	30
2. Proposition technique – Phase 2 (2027) : méthodologie d'opérationnalisation, organisation du pilote, suivi et cohérence avec les livrables 1 à 5	25
3. Expérience institutionnelle du prestataire dans les mécanismes de gestion des plaintes et domaines connexes	15
4. Qualifications, expérience, complémentarité et disponibilité de l'équipe proposée	15
5. Connaissance du contexte, approche communautaire, protection, PSEAH et confidentialité	10
6. Cohérence globale du chronogramme, dispositif de suivi et pérennisation du mécanisme	5
Total	100

Seules les offres ayant obtenu au moins 70/100 à l'évaluation technique seront admises à l'évaluation financière.

3. Evaluation financière – Pondération : 20 %

Pour les besoins de la comparaison financière, le montant évalué correspondra au montant total des deux propositions financières, soit Phase 1 (2026) + Phase 2 (2027).

L'offre conforme la moins-disante obtiendra 100%. Les autres offres seront notées selon la formule suivante :

Note financière = (Offre conforme la moins élevée / Offre du soumissionnaire) × 100.

La note financière sera pondérée à **20 %** dans la note finale.

Le marché sera attribué au soumissionnaire ayant obtenu la note globale la plus élevée, sous réserve des vérifications et validations requises par RFN.

4. Durée de la mission

La mission est prévue sur deux phases : la phase 1 sera exécutée en 2026, à compter de la signature du contrat et jusqu'au **31 décembre 2026** ; la phase 2 sera mise en œuvre en 2027, selon le calendrier opérationnel validé ainsi qu'à la disponibilité des financements et à la confirmation de RFN.

5. Modalités de soumission

Les candidatures devront être transmises au plus tard le **25 octobre 2026** à l'adresse contactRFNRDC@rainforest.no , avec pour objet : « **RFN-RDC-PRESTATAIRE MGPR** ». Toute offre soumise après la date limite de dépôt pourra être déclarée irrecevable. Les frais liés à la préparation et à la soumission des offres sont entièrement à la charge des soumissionnaires.

6. Intégrité, confidentialité et clauses de réserve

Le prestataire respectera les politiques de RFN en matière d'intégrité, de droits humains, de sauvegardes, de genre, de PSEAH, de confidentialité et de protection des données, et déclarera tout conflit d'intérêts. RFN pourra vérifier les références, demander des clarifications, négocier, rejeter une offre ou clore la procédure sans attribution. Les présents termes de référence ne valent pas engagement contractuel ; les données, outils et livrables resteront confidentiels et seront remis à RFN.

Fait à Kinshasa le 08 octobre 2026,

Pour Rainforest Foundation Norway

**Vertu Kiossi /
Head of
Finance and
Operations**

Signature
numérique de
Vertu Kiossi / Head
of Finance and
Operations
Date : 2026.10.08
17:41:23 +02'00'