Search for Common Ground
Confiance, Collaboration, Percées

Rapport du Baromètre de satisfaction

Mécanismes de gestion des plaintes aux frontières Goma-Rubavu

Projet transfrontalier RDC – Rwanda : créer des dividendes de la paix pour les femmes et les jeunes par le biais d'un accroissement du commerce transfrontalier et du renforcement de la sécurité alimentaire

Octobre 2022

Gisele CITO
MEAL Officer
Search for Common Ground
Bukavu, RD Congo
+243813276142 |gcito@sfcg.org

Contacts

Andrew CLARK
Directeur Pays a.i
Search for Common Ground
Bukavu, RD Congo
+243810546740|aclark@sfcg.org

Hormisdas HARIYONGABO
MEAL Manager
Search for Common Ground
Goma, RD Congo
+243824394062|hhariyongabo@sfcg.org

Table des matières

Table des matières----2
Liste des acronymes----3
Résumé Exécutif----4
1. Introduction----5
1.1. Search for Common Ground----5
1.2.Projet transfrontalier RDC-Rwanda----5
1.3. Baromètre de satisfaction des mécanismes de gestion des plaintes.----5
2.Méthodologie de l'enquête----5
2.1. But et Objectifs de l'étude :----5
2.2. Questions de recherche ----6
2.3. Echantillonnage----6
2.5. Localisation de l'enquête ----7
2.6. Analyse des indicateurs de performance----7
2.7.Difficultés et limites de la méthodologie ----7
3. Résultats de l'enquête----8
3.1.Types et fonctionnement des mécanismes de gestion des plaintes existants----8
3.2. Satisfaction globale des usagers des structures et mécanismes----12
3.3. Pertinence des mécanismes existants par rapport aux attentes des PCT----13
3.4.Effort fournis dans le suivi des plaintes laissées par les usagers----15
4. Conclusion----16
5.Recommandations (et autres remarques)----16

Liste des acronymes

ACT	Association des commerçants transfrontaliers
BIC	Bureau d'Information Commercial
CAP	Comité d'Alerte Précoce
COMESA	Common Market for Eastern and Southern Africa
DGDA	Direction Générale des Douanes et Accises
DGM	Direction Générale de Migration
FG	Focus groupe
KII	Key Information Interview
OCC	Office Congolais de Contrôle
OMC	Organisation mondiale du commerce
PACT	Plateforme des Associations des Petits Commerçants Transfrontaliers
PBF	Peacebuilding Fund
PCT	Petit Commerçant Transfrontalier
PF	Police des Frontières
PFCGL	Projet de Facilitation du Commerce dans la Région des Grand lacs
PNHF	Programme National d'Hygiène aux frontières
PNUD	Programme de Nations Unies pour le Développement (PNUD)
RDC	République Démocratique du Congo
RECOS	Régime Commercial Simplifié du COMESA
SYDONIA	Système douanier Automatisé
Search	Search for Common Ground
SQAV	Service de Quarantaine animale et végétale

Résumé Exécutif

Dans le cadre du projet transfrontalier **RDC – Rwanda : créer des dividendes de la paix pour les femmes et les jeunes par le biais d'un accroissement du commerce transfrontalier et du renforcement de la sécurité alimentaire,** Search for Common Ground (Search) a mené une enquête de satisfaction des usagers des mécanismes de gestion des plaintes existant aux frontières Goma-Rubavu (Petite et Grande Barrière) du 30 Septembre au 4 Octobre 2022. Cette enquête visait à évaluer, dans le cadre d'une démarche qualitative et quantitative, la satisfaction des usagers des mécanismes de signalement des cas de harcèlement et de corruption, mis en place par le gouvernement et les acteurs humanitaires et utilisés par les petits commerçants transfrontaliers, en vue de déterminer un Baromètre de satisfaction globale.Une analyse a été effectuée sur base de quatre indicateurs de satisfaction, notamment (i) le niveau de satisfaction globale des petits commerçants transfrontaliers et officiels œuvrant à la frontière, (ii) la pertinence de chaque système de plainte existant aux frontières par rapport aux attentes des Petits commerçants transfrontaliers (PCT) de Goma-Rubavu, (iii) l'effort fourni par les usagers des organes de gestion des plaintes pour obtenir la satisfaction voulue, (iv) et la proportion des PCT satisfaits des organes de gestion des plaintes existants mis en place par le projet transfrontalier RDC-Rwanda (centre de ressource ou comité d'alerte précoce).

D'après les résultats de l'enquête menée auprès de 114 Petits commerçants transfrontaliers, douze types des mécanismes de gestion des plaintes existent et sont utilisés par les PCT en cas de tracasserie, de violation de droits humains, de corruption, de harcèlement, etc. Les plus utilisés sont le comité d'alerte précoce ou centre de ressource (utilisé par 23% des PCT enquêtés) mis sur pied par le projet transfrontalier RDC-Rwanda, suivi par le commissariat ou poste de la police (22%). D'autres préfèrent se rendre directement auprès des services concernés au niveau de la frontière pour en discuter (12%).

105 PCT (représentant 92% des enquêtés) ont déclaré faire recours aux mécanismes existants, alors que 9 sur 114 (8% d'enquêtés) ne les utilisent pas, parce que certains les considèrent comme une perte de temps (3%) ; d'autres, ne voient pas l'importance (3%) de ces structures et certains ne font pas confiance en ce mécanisme (2%), car soit ils ont été déçu, soit ne font pas confiance en termes de résolution du problème.

L'indicateur de performance du taux de satisfaction globale des mécanismes existants à Goma est moyen, soit 55% (avec 43% qui déclarent être satisfaits et 12% très satisfaits des structures et mécanismes de gestion des plaintes existants et utilisés) ; ce niveau de performance pourrait être amélioré. Parmi les causes d'insatisfaction, les répondants rapportent le fait que les structures de gestion des plaintes existantes ne sont pas bien organisées que cela soit du côté des officiels *(par leur faible implication dans la prise des décisions ou de feedback*) ou du côté des associations des petits commerçants transfrontaliers (*collecte, traitement, référencement et le suivi des plaintes qui doivent être renforcé*). Pour ce qui est des services offerts à Rubavu, 58% des petits commerçants ont déclaré être très satisfaits et 54% satisfaits des services rendus par les bureaux douaniers et les structures de gestion des plaintes utilisés à Goma. En outre, 68% des PCT enquêtés reconnaissent qu'ils sont importants et répondent à leurs attentes.

Globalement, cette étude montre l'importance de ces mécanismes pour les PCT, néanmoins il est nécessaire de (i) réduire le nombre des mécanismes identifiés et de se limiter aux ¾ qui sont plus utilisés (*en impliquant tous les acteurs qui accompagnent les PCT*) ; également, (ii) renforcer le système de suivi régulier des décisions prises suite au traitement des plaintes ; (iii) renforcer en capacités les comités de gestion des plaintes sur les violences basées sur le genre, les droits et devoirs des petits commerçants et des Officiels des douanes, le système d'alerte précoce (*comment se plaindre à partir des mécanismes existants*), et sur l'approche de sensibilisation ou communication (*en utilisant les médias, les affiches, et autres moyens de sensibilisation*) ; (iv) organiser des séances d'échange d'expérience entre les services frontaliers de Goma et ceux de Rubavu pour une résolution des plaintes conjointe et en vue de renforcer leur collaboration ; (v) organiser de manière régulière (une ou deux fois par an) une autre enquête pour mesurer le niveau de satisfaction globale des usagers, en se basant sur les indicateurs de performance prédéfinis dans la présente étude ; (vi) que toute les parties prenantes (les structures de mécanismes de gestion des plaintes identifiés, les acteurs humanitaires qui accompagnent les petits commerçants transfrontaliers, les petits commerçants, les autorités locales, …).

1. Introduction

1.1. Search for Common Ground

Search for Common Ground (Search) est une Organisation non Gouvernementale internationale de transformation des conflits, qui vise à transformer la manière dont les individus, les groupes, les gouvernements et les entreprises gèrent les conflits, en abandonnant la violence au profit des solutions collaboratives.

Search est présent en RDC depuis 2001 et opère actuellement en Ituri, au Nord Kivu, Sud Kivu, Tanganyika, en Kinshasa et Gbadolite, où nous travaillons sur des projets liés au dialogue démocratique, à la sensibilité au conflit, au renforcement de la gouvernance, à la protection des civils et à la réforme du secteur de la sécurité, à la lutte contre les violences basées sur le genre, avec un focus sur l'engagement des jeunes et des femmes.

1.2.Projet transfrontalier RDC-Rwanda

Le projet transfrontalier RDC – Rwanda : créer des dividendes de la paix pour les femmes et les jeunes par le biais d'un accroissement du commerce transfrontalier et du renforcement de la sécurité alimentaire, est financé par le Programme de Nations Unies pour le Développement (PNUD) à travers son projet du fond Peacebuilding Fund (PBF). Son impact attendu est « la cohésion sociale et les dividendes de la paix dans la région transfrontalière de Goma-Rubavu sont renforcés grâce à l'accroissement du commerce transfrontalier, à l'amélioration de la sécurité alimentaire et à l'augmentation des moyens de subsistance et des sources de revenus en particulier pour les femmes et les jeunes ». Search met en œuvre les activités répondant à l'un des produits du projet qui consiste à « Favoriser le commerce transfrontalier afin de renforcer les activités génératrices de revenus, la sécurité alimentaire et le dialogue entre les communautés frontalières, en mettant l'accent sur les femmes et les jeunes entrepreneurs ».

1.3. Baromètre de satisfaction des mécanismes de gestion des plaintes.

Dans le cadre du renforcement des mécanismes de gestion des plaintes[1] utilisés par les petits commerçants transfrontaliers (PCT) en cas de harcèlement, de corruption et de tracasseries, l'équipe Suivi & évaluation de Search a mené une enquête pour mesurer le niveau de satisfaction de ces mécanismes, en mettant l'accent sur les femmes. En s'appuyant sur le mécanisme national existant de dépôt des plaintes, un « baromètre de satisfaction des usagers sera mis en place à Goma et à Rubavu ». Cette enquête a été menée dans la ville de Goma par Search et à Rubavu par le partenaire PNUD du Rwanda. Elle ciblait les petits commerçants transfrontaliers qui utilisent ces mécanismes, les officiels des frontières, les responsables de certains mécanismes (centre de ressource ou comité d'alerte précoce, le comité de facilitation de commerce, etc.).

2.Méthodologie de l'enquête

2.1. But et Objectifs de l'étude :

L'enquête visait à évaluer dans le cadre d'une démarche qualitative et quantitative, la satisfaction des usagers des mécanismes de gestion des plaintes et de signalement des cas de harcèlement et de corruption existant au niveau des frontières, et utilisés par les Petits commerçants transfrontaliers (PCT).

Elle visait spécifiquement trois objectifs:

- Identifier les mécanismes de gestion des plaintes existants, connus et utilisés par les Petits commerçants transfrontaliers au niveau de la frontière de Gom ;

[1] Un mécanisme de gestion des plainte constitue un processus consistant à recevoir, enquêter et répondre aux préoccupations ou aux plaintes formulées par les parties prenantes concernées, et ce, à temps et de manière systématique.

- Mesurer les différents niveaux de satisfaction des services rendus par les structures de gestion des plaintes existants par rapport aux attentes des petits commerçants transfrontaliers (PCT)
- Évaluer le niveau d'effort fourni par les usagers des mécanismes de gestion des plaintes (MGP)existants et leurs gestionnaires pour obtenir la satisfaction;
- Mesurer l'effort fourni par le projet PBF dans la mise en place de systèmes d'alerte précoce et son intervention pour les petits commerçants transfrontaliers Goma-Rubavu.

2.2. Questions de recherche

- Quels types de mécanismes de gestion des plaintes existent aux niveaux des frontières Goma et Rubavu et sont utilisés par les petits commerçants transfrontaliers ? Comment fonctionnent-ils ?
- Dans quelle mesure les organes chargées des plaintes au niveau des frontières Goma-Rubavu répondent-ils aux attentes des petits commerçants transfrontaliers ?
- Dans quelle mesure les mécanismes de gestion des plaintes de plaintes satisfont-ils les petits commerçants transfrontaliers, et les officiels de services douaniers au niveau des frontières Goma-Rubavu ?
- Dans quelle mesure le système d'alerte précoce mis en place par le projet transfrontalier RDC-Rwanda répond aux attentes des PCT ?

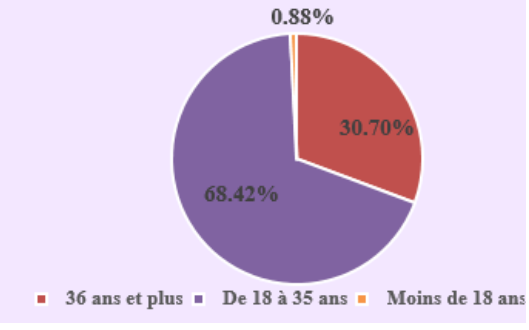
2.3. Echantillonnage

Pour mesurer le niveau de satisfaction, l'approche mixte a été utilisée lors de la collecte des données, (i) la collecte des données quantitatives à travers un sondage (adressé aux petits commerçants transfrontaliers), et celles qualitatives capturées à partir des groupes de discussion ou Focus groups (FG) avec les PCT, et les Entretiens avec des informateurs clés (KII) qui sont les officiels des douanes côté Goma, les responsables des structures des mécanismes de plaintes existants et utilisés par le projet.

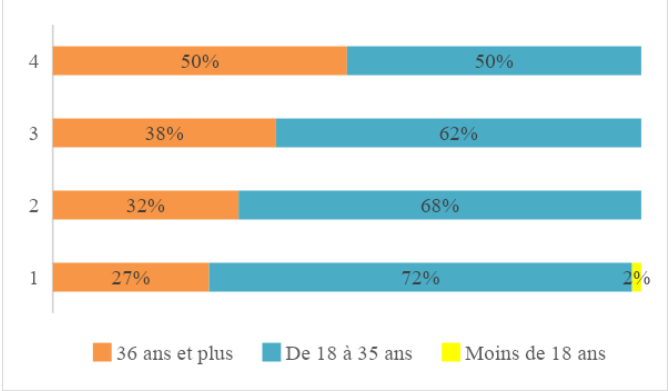
Tableau 1 : Nombre des petits commerçants transfrontaliers enquêtés, désagrégé par site, sexe et par nationalité

Site	Congolaise			Rwandaise			Total général
	Féminin	Masculin	Total	Féminin	Masculin	Total	
Marché Alanine	17	4	**21**	2	1	**3**	**24**
Marché Biréré	11	3	**14**	5	1	**6**	**20**
Marché Kahembe	18	3	**21**	6		**6**	**27**
Marché Virunga	11	5	**16**	5		**5**	**21**
Petite barrière	7	4	**11**	11		**11**	**22**
Total général	**64**	**19**	**83**	**29**	**2**	**31**	**114**

114 petits commerçants transfrontaliers congolais et rwandais (dont 93 femmes, représentant 81,58% du total des enquêtés, et 21 hommes, soit 18,42% des enquêtés) de Goma ont partagé leurs avis sur leur niveau de satisfaction des mécanismes ou structures de gestion des plaintes existant aux frontières et utilisés par eux. L'étude a touché les PCT de nationalité congolaise et rwandaise.



Graphique 1: Répartition des enquêtés par tranche d'âge



Graphique 2: Répartition des enquêtés par sexe, tranche d'âge et nationalités

L'enquête a été menée surtout sur les jeunes PCT représentant 68,42% des enquêtés total (graphique 1) avec une représentativité de 56,16% des femmes de catégories jeunes ayant l'âge de 18 à 35 ans. Il est à noter que les jeunes et les femmes sont les deux cibles principales du projet transfrontalier RDC-Rwanda.

Pour comprendre les points de vue des petits commerçants transfrontaliers et faire la triangulation d'informations, les données qualitatives ont été collectées à partir des 2 groupes de discussions avec certains d'entre eux ; également des entretiens (6) avec les informateurs clés ciblés organisés (les services des douanes, entre autre la DGDA, DGM, PNHF, CAP, Bureau de gestion des plaintes de PFCGL, PACT).

2.5. Localisation de l'enquête

La zone concernée par cette évaluation de satisfaction est la ville de Goma dans la province du Nord-Kivu au niveau des deux frontières reliant deux pays : RD Congo-Rwanda. Il s'agit de : Grande barrière et Petite Barrière, y inclus les différents marchés où les PCT exercent leurs travaux, entre autres: le Marché transfrontalier de Kahembe, le Marché Virunga, le Marché à la Lune, le Marché Birere.

2.6. Analyse des indicateurs de performance

Quatre indicateurs clés de performance nous ont permis de mesurer le niveau de satisfaction des petits commerçants transfrontaliers, usagers des mécanismes des plaintes mis en place au niveau de la frontière de Goma par le système national et autres acteurs humanitaires. Il s'agit entre autre de :

- La satisfaction globale des usagers des organes ou structures de gestion des plaintes existant à Goma-Rubavu.
- La pertinence de chaque système de plainte existant aux frontières par rapport aux attentes des PCT de la RDC et du Rwanda.
- L'effort fourni par les petits commerçants transfrontaliers et les gestionnaires de mécanismes de gestion des plaintes existants pour obtenir la satisfaction (feedback ou réponse aux problèmes).
- Les proportions des PCT satisfaits des organes de gestion des plaintes existants et ceux mis en place par le projet transfrontalier RDC-Rwanda.

2.7.Difficultés et limites de la méthodologie

La répartition du temps de l'enquête minime par rapport à l'objectif de mettre en place un baromètre de satisfaction : Étant donné que les enquêtes pour mettre en place un baromètre de satisfaction est faite de manière continuelle, les résultats de cette étude sont les premiers menés dans le cadre d'alerte précoce à Goma ; et ces données ne suffisent pas pour définir la stratégie de contrôle de satisfaction (balance de contrôle et de suivi du niveau de satisfaction). C'est juste pour prendre des mesures adaptatives en vue de renforcer les moyens de mise en œuvre ou de travail des structures et/ou des gestionnaires des mécanismes de gestion des plaintes existants. Pour assurer sa durabilité, il faudra qu'il y ait remise et reprise des résultats avec un autre partenaire qui accompagne les petits commerçants transfrontaliers ; et qui utilise le système d'alerte précoce comme le projet de facilitation des commerce dans les pays des grands lacs (PFCGL) ou à un gestionnaire de l'un des structure de gestion des plaintes (comme la Mairie de Goma avec sa branche de MGP).

3. Résultats de l'enquête

3.1.Types et fonctionnement des mécanismes de gestion des plaintes

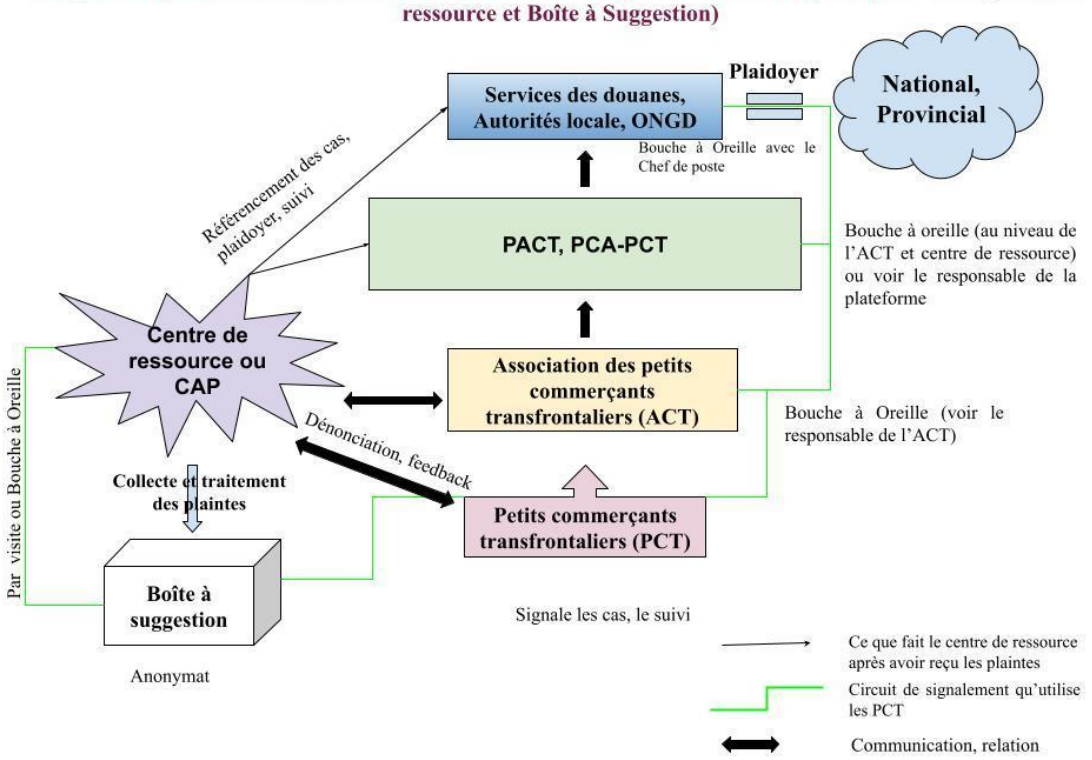
Mécanismes et structures de gestion des plaintes côté Goma

- Comité d'alerte précoce (CAP) ou centre de ressource ;
- Comité de facilitation de commerce
- Bureau d'information de commerce (BIC)
- Bureau Projet de Facilitation de commerce dans la région du grand lac (PFCGL)
- Boîtes à suggestion
- Association IPEACE
- Commissariat ou poste de police
- Plateforme des associations des commerçants transfrontaliers (PACT)
- Comité de gestion des plaintes (MGP de la Mairie de Goma)
- Présidents des ACT (Bureau des PCT)
- Bouche à oreille (entre les petits commerçants et entre les PCT et officiels (chefs de postes des services frontaliers) Comité de gestion des plaintes

Différents types de mécanismes de gestion des plaintes existent et sont utilisés par les PCT en cas de tracasserie, de violation de droits humains, de corruption, de harcèlement, etc. Certains ont été mis en place par les **Organisations non gouvernementales** à travers les projets œuvrant dans le secteur du commerce et/ou qui accompagnent les PCT (comité d'alerte précoce, comité de Facilitation de commerce, BIC etc), d'autres existent depuis longtemps et ont été mis en place par **le gouvernement congolais**. D'autres PCT se consultent mutuellement ou s'adressent aux responsables de leurs associations, ou décident de s'adresser directement au chef de poste du service de frontière concerné en cas d'un problème quelconque (tracasserie, corruption, harcèlement, fraude et abus). Nous présentons ici en bas les mécanismes et structures de gestion des plaintes identifiées:

a) **Comité d'alerte précoce (CAP) ou Centre de ressource :** connu par la grande majorité des PCT sous le nom de « CAP » ou « Kituo Cha Habari ». Il a été mis en place par Search en procédant aux élections de dix petits commerçants transfrontaliers affiliés aux dix associations bénéficiaires du projet transfrontalier RDC-Rwanda (financé par le PNUD) et du projet *'Mettre le commerce au service de la femme en Afrique de l'Est'* (financé par Trade Mark for East Africa). Le centre de ressource reçoit les visites de toute personne souhaitant signaler auprès de lui un cas d'abus, de harcèlement, de tracasserie, de corruption etc. Il capture également certains cas à partir des boîtes à suggestions installées dans le marché transfrontalier de Kahembe depuis novembre 2021 en vue de permettre aux PCT de dénoncer de manière anonyme, ou dans le cas où ils ne peuvent pas se déplacer vers le centre de ressource. Le centre de ressources organise également des séances de sensibilisation sur les violences basées sur le genre pour encourager les autres PCT à dénoncer tous les cas afin d'améliorer l'environnement de travail des petits commerçants transfrontaliers. Après la collecte des plaintes, les membres du CAP rédigent des lettres de demande d'audience aux acteurs concernés, il fait également le référencement des cas (aux parties concernées par les plaintes: par exemple aux différents services œuvrant à la frontière de Petite et Grande barrière, aux autorités locales, etc.). Avec l'appui de Search, il organise quelques activités de plaidoyer pour des plaintes ciblant des acteurs plus influents aux différents niveaux (les chefs des postes, les autorités provinciales, etc.). Ensuite, les membres du CAP se départagent les tâches entre membres pour faire le suivi des recommandations et des actions de manière hebdomadaire.

Imag 1: Le système de fonctionnement du mécanisme de signalement mise en place par Search (centre de ressource et Boîte à Suggestion)



b) **Comité de facilitation de commerce** mis en place par COMESA en collaboration avec le gouvernement national ; et après la fin du projet, il avait fait la remise et reprise avec le projet de facilitation de commerce dans la Région des Grands Lacs (PFCGL). Il a installé les boîtes à suggestion aux frontières pour capturer des plaintes venant des usagers de la douane et membres des communautés environnantes. Ces boîtes à suggestions sont gérées par le Bureau d'information commerciale.

c) **Bureau d'information commerciale (BIC)** mis en place au niveau des frontières par COMESA (Common Market for Eastern and Southern Africa), il appuie les petits commerçants en leur fournissant des informations relatives aux commerces transfrontaliers (renseignements). Actuellement il est géré par la Division du commerce extérieur en collaboration avec la plateforme des associations des petits commerçants transfrontaliers (PACT).

d) **Projet de facilitation de commerce dans la région du grand lac (PFCGL) :** dans le cadre de son projet de construction des infrastructures frontalières, plusieurs maisons périphériques de la zone de construction ciblée par le projet, seront détruites, et une compensation a été promise aux habitants. Raison pour laquelle PFCGL a mise en place un système de gestion des plaintes au niveau des frontières, en installant les boîtes à suggestion pour accueillir des propositions et des plaintes des habitants et même d'autres usagers des frontière, dans le cadre d'harmonisation avec les gens à déplacer vers un autre site. Ce projet, appuie également les petits commerçants transfrontaliers à travers leurs associations d'affiliations, dans la médiation en cas des conflits (entre les PCT eux même ou entre eux et les Officiels des douanes). Ce projet a mis en place un système de signalement appelé le mécanisme de gestion des plaintes géré par la Mairie ; il a également installé les boîtes à suggestion au niveau des frontières pour collecter les plaintes.

e) **Boîte à Suggestion :** C'est un moyen de signalement mis en place par Search au niveau du marché transfrontalier de Kahembe à Goma, qui cible plus les PCT (géré par le Comité d'alerte précoce ou centre de ressource) et le PFCGL au niveau des frontières qui cible plus les usagers des frontières et les habitants de la périphérie (géré par le Bureau de BIC et la PACT). Le signalement se fait parfois de manière confidentielle ou quand la personne n'a pas de temps pour se rendre à l'une des gestionnaires de mécanismes des plaintes existants.

f) **Association IPEACE :** C'est une organisation de la société civile qui accompagne les petits commerçants transfrontaliers à travers les cliniques juridiques qu'elle a mises en place (c'est leur système de gestion des plaintes). Ces cliniques sensibilisent les PCT, collectent leurs plaintes,

organisent des activités de plaidoyer, et les juristes les accompagnent en cas de besoins juridiques (IPEACE prend en charge toutes les dépenses pouvant sur-juré du processus).

g) **Commissariat ou poste de police :** Le commissariat de la police a pour mission : la sécurité publique, la sécurité des personnes et de leurs biens, le maintien et le rétablissement de l'ordre public ainsi que la protection rapprochée des hautes personnalités[2]. Certains PCT considèrent la police comme un moyen de signalement des cas *(quand leurs marchandises sont ravies au niveau de frontières, des dettes non payées par un collègue PCT, etc.*). Il y a le service de la police des frontières (au niveau des frontières) et le commissariat de la police (au niveau des marchés).

h) **Plateforme des associations de petits commerçants transfrontaliers :** il existe deux sortes de plateformes à Goma, entre autre la Plateforme des Associations des petits commerçants transfrontaliers (PACT) et les plateformes des Coopératives et associations des petits commerçants transfrontaliers du Congo (PCAP-CT), toutes les deux travaillent en collaboration avec le centre de ressource. Certaines plaintes sont collectées à travers les activités de sensibilisation ou des visites des PCT au bureau des plateformes ; gérées et traitées au niveau des plateformes. Elles orientent et renseignent les PCT en cas de besoin (accès à l'information). Elle a à sa tête un président qui gère 35 Associations et 6 Coopératives des petits commerçants transfrontaliers.

i) **Comité de gestion des plaintes de la Mairie de Goma (sous le titre de MGP) :** initié par le projet de facilitation du commerce dans la région de grand lac (PFCGL) et coordonné par la Mairie de Goma[3]. Il existe un cadre opérationnel au niveau des frontières de Goma sous la responsabilité de la Direction générale des Douanes et Accises (DGDA). Ce comité implique tous les services œuvrant à la frontière de Goma (Grande et Petite barrière), les PACT, les ACT, le BIC, la société civile, la Mairie de Goma ; avec une représentativité d'une personne par structure membre. Ce MGP collecte, centralise et gère les plaintes des petits commerçants transfrontaliers de la Grande et petite barrière.Avec les parties prenantes, des réunions d'échange sur les plaintes enregistrées au Bureau des petits commerçants transfrontaliers (PACT) ou transmises par le centre de ressource sont organisées à la Mairie pour définir des stratégies d'y répondre. S'il y a des plaintes qui concernent les Officiels des services douaniers de Rubavu, eux aussi sont conviés à prendre part à ces assises.

j) **Bureau de l'ACT** : Chaque ACT est affilié à la plateforme. Les PCT membres des ACT signalent certains cas lors des réunions qu'ils organisent mensuellement pour certains, et mensuellement pour d'autres ; et d'autres, dénonce partout où ils trouvent le responsable de l'association (bouche à oreille).

k) **Bouche à Oreille** : c'est aussi un mécanisme de signalement utilisé par les petits commerçants transfrontaliers, faite de différente manière : soit ils se consultent entre eux, ou décide de signaler les cas directement auprès des chefs de poste de différents services de la frontière à Goma.

Graphique 3: Structure ou mécanismes utilisé par les PCT pour dénoncer



Il ressort que parmi les PCTs qui affirment avoir déjà recouru à un des mécanismes de gestion des plaintes existants au niveau des frontières de Goma, 23% des PCT recourent au Centre de ressource (mécanisme utilisé par le projet transfrontalier RDC-Rwanda), tandis que 22% des enquêtés recourent au Commissariat ou poste de la police (service de gouvernement congolais).

[2] Art. 188 de la Constitution de la RDC
[3] Le MGP de la Mairie est logé au sein du Bureau de la mairie de Goma (comme une branche).

Parmi les 114 PCT enquêtés, 105 ont déclaré qu'ils font recours aux mécanismes existants (représentant 92% d'enquêtés) et seulement 9 sur 114 ne les utilisent pas (8% d'enquêtés), parce qu'ils pensent que c'est une perte de temps (3%), ils ne voient pas l'importance (3%) ou n'en ont pas confiance (2%).

Tableau 2 : Motifs qui poussent les PCT à utiliser souvent les mécanismes de signalement existants, désagrégé par nationalité

Types de plainte	PCT Congolaise	PCT Rwandaise	Sur le PCT total
Tracasseries (paiement des taxes illégales, sans quittance, …)	20%	39%	25%
Violation des droits humains (agression physiques ou morales, intimidation, refus à la personne de s'exprimer, …)	19%	3%	15%
Conflit avec un autre PCT	18%	0%	13%
Violence basée sur le genre (harcèlement sexuel, …)	8%	16%	11%
Vol	12%	10%	11%
Conflit avec un agent de la frontière	6%	10%	7%
Surtaxations	6%	6%	6%
Fraude et corruption	4%	6%	4%
Autres	6%	10%	7%
Total général	**100%**	**100%**	**100%**

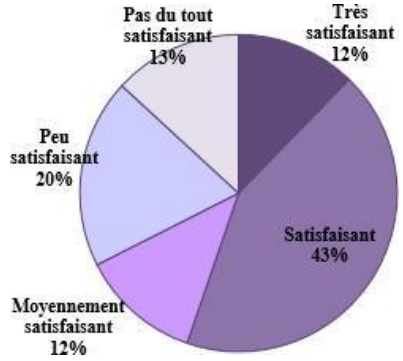
Le type des plaintes le plus souvent rapporté par les PCT rwandais et congolais (25%), en utilisant les mécanismes existants concerne les cas des tracasseries de toute formes, entre autres, l'imposition de taxes illégales, sans quittance en plus (*cas de la déclaration de marchandise à plusieurs services au niveau de la douane au lieu de le faire à la DGDA qui est le service qui a la mission de taxer, vérifier et classer les produits*[4] *; ravir les marchandises du PCT par un service non habilité lors de la traversée à la douane*). Les femmes PCT ont déclaré dans le groupe de discussion: "*Nous déclarons nos marchandises avec une facture un peu élevée alors que ce ne sont que de simples légumes. Demander 5000Fc pour déclarer un sac de choux qui n'a même pas 50 choux à son sein, en plus c'est un produit de cru qui est censé être exonéré tels qu'on nous avait appris avec le système RECOS*[5]*, alors que le prix de vente pour un choux est de 300 Fc et 500fc, c'est comme vendre aux profits des officiels",* ajoutent-elles. Les types de plaintes les plus fréquentes sont ensuite le suivi de violation des droits humains (15%) et conflits entre PCT déclaré par les congolais (19%).

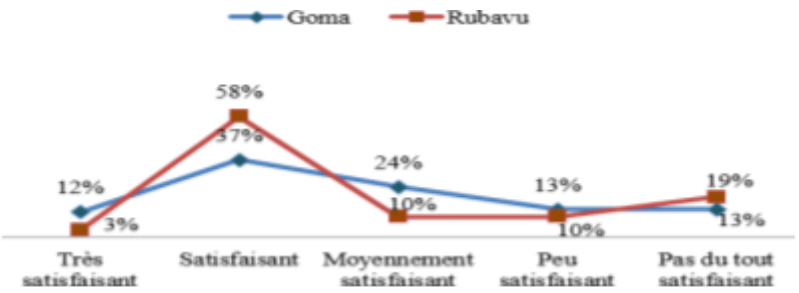
[4] DGDA a comme missions la perception des droits, taxes et redevances à caractère douanier et fiscal présents et à venir ; la perception des droits d'accises et de consommation présents et à venir ; la classification des marchandises ainsi que la détermination de leurs origines et valeurs en douane à l'importation et à l'exportation, etc.

[5] RECOS : le régime commercial simplifié mise en place par COMESA dans le cadre de facilitation du commerce transfrontalier dans les pays de Grands lacs.

3.2. Satisfaction globale des usagers des structures et mécanismes

Graphique 4: Satisfaction globale des mécanismes existants à Goma





Graphique 5: Niveau de satisfaction des PCT par rapport aux services Offert par les postes frontaliers de Goma et de Rubavu (en termes d'accueils, approvisionnement, accessibilité, déclaration de leurs marchandises)

L'indicateur de performance du taux de satisfaction globale des mécanismes existant à Goma est moyen, soit 55%. Sur 100% PCT enquêtés, 55% déclarent être satisfaits des structures et mécanismes utilisés pour déposer leurs plaintes en cas de tracasserie, corruption ou violence basée sur le genre, 43% des PCT sont satisfaits et 12% très satisfaits (graphique 4). Si on essaie d'analyser les services rendus par les mécanismes de deux côtés (Goma-Rubavu), il ressort que le niveau de satisfaction globale dépend de celui qui utilise les mécanismes (le niveau de satisfaction est influencé par l'utilisateur) et celui qui répond aux PCT (exemple donné dans le groupe de discussion : *les produits provenant de la RD Congo ne traversent pas la frontière pour être acheminés à Rubavu, mais le Rwandais le font ici sans problème*).

*Cas du **comité de gestion des plaintes** existant à la douane et géré par la DGDA, où des rencontres étaient effectuées mensuellement mais qui ne se font plus. Et comme la collaboration entre les services des frontières Goma-Rubavu reste faible, quand il y a des plaintes impliquant les deux côtés, aucun représentant de Rubavu, ne se présente à la réunion pour en débattre", déclaration d'un officiel de la petite barrière.*

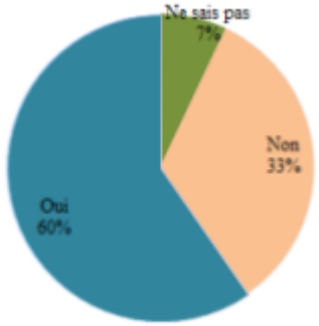
Deuxièmement, il ressort que les PCT apprécient plus les services offerts par les postes frontaliers du côté de Rubavu que de Goma (graphique 5), du point de vue d'accueil, de la formalisation douanière, approvisionnement, de l'accessibilité, et la déclaration des marchandises. Mais le plus grand défi rencontré pour les Postes frontaliers de Goma dans le traitement des plaintes impliquant le poste de Rubavu est que la collaboration dans le traitement des plaintes collectées ou le renforcement des mécanismes existants au niveau des deux frontières reste faible (moins de 50% à Goma et moyen à Rubavu)[6]. Selon les Officiels, ce qu'ils apprécient dans les mécanismes est que cela unit les gens face à un problème à chercher un terrain d'entente (*cas de conflit entre un agent de la douane avec un PCT*). Les raisons qui justifient le niveau de performance côté Goma seraient le fait que les structures de gestion de plaintes existantes ne sont pas bien organisées pour les officiels de services frontaliers: que cela soit du côté des officiels (*réunion de comité de facilitation de commerce et MGP de la mairie tenue de manière non régulière ce qui n'était pas le cas lors de sa mise en place pour les structures gestionnaires des MGP, faible suivi des cas, faible documentation des cas*), du côté des associations des petits commerçants transfrontaliers (*faible suivi, et manque d'outils de collecte et traitement des plaintes enregistrés*).

Les petits commerçants transfrontaliers déclarent être satisfaits des services rendus par les bureaux douaniers des deux côtés des frontières (Goma-Rubavu) et des structures de gestion des plaintes. Ils déclarent que les cas de tracasseries et de corruption ne sont pas nombreux à Rubavu par rapport à

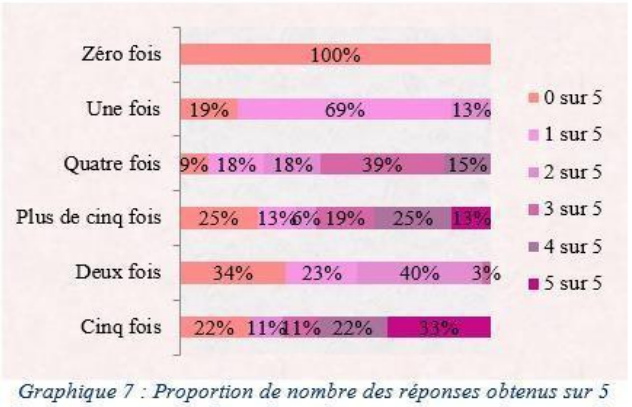
[6] Selon les déclarations des officiels et les responsables des comités de gestion des plaintes, les officiels de la frontière de Rubavu ne communiquent pas. On ne peut pas leur demander leur point de vue, voire même les inviter dans une réunion car ils ne viendront pas (surtout en cette période de crise politique ou sécuritaire entre les deux pays).

Goma, mais ils déplorent une faible collaboration entre les PCT congolais et rwandais en cas de problème (*Ex: s'il y a un conflit entre un agent de douane et un petit commerçant, pour le résoudre les commerçants viennent dénoncer auprès du responsable de poste frontalier (chef de poste), et on y cherche de solutions appropriées).* Du côté de Goma, ils apprécient l'engagement des officiels de douane dans les plaintes référées à leur égard, et l'accompagnement des membres gestionnaires de ces mécanismes en cas de problème, mais le niveau de satisfaction reste moyen. Les répondants apprécient aussi le comportement de la police Congolaise qui accompagne les PCT, ils rapportent que les Officiels donnent l'opportunité aux PCT de s'exprimer sans être brutal. Il y a même quelques PCT Rwandais qui ont déclaré qu'ils se sentent plus à l'aise à Goma qu'à Rubavu lorsqu'ils exercent leur commerce à Goma qu'à Rubavu (chez eux). Cela est dû du fait qu'à Goma, ils se sentent libres de faire le rodage (porter les marchandises sur la tête et le vendre en détails, chose qui est interdite dans leur pays), mais les PCT congolais ne voient pas cela d'un bon œil, ils trouvent que cela nuit à leur environnement commercial. Ainsi, les PCT congolais ne veulent pas que les PCT rwandais exercent le commerce en détails à Goma, parce que c'est illégal (*les PCT rwandais sont considérés comme les fournisseurs aux congolais et qui ne doivent vendre qu'en gros*)[7]. Néanmoins, les répondants déplorent le fait qu'ils existent plusieurs services œuvrant à la frontière de Goma (habilités à œuvrer à la frontière comme la DGDA, OCC, Police de frontière, PNHF, SQAV, SQAH, DGM dont chacun a ses missions à respecter ; et les services non habilités à œuvrer à la frontière comme l'ANR qui joue le rôle de la police), chose qui accentue les cas de tracasserie et renforce la corruption au niveau des postes frontaliers. Un homme PCT a déclaré « *pour que nous soyons satisfaits, c'est quand nous verrons les services habilités à œuvrer à la frontière présent et les autres supprimés (les services non apparents comme l'ANR, car c'est ça qui multiplient les cas de tracasserie, et ils nous font souffrir)* ».

3.3. Pertinence des mécanismes existants par rapport aux attentes



Graphique 6: Proportion des PCT qui déclarent que les mécanismes existants répondent à leurs attentes



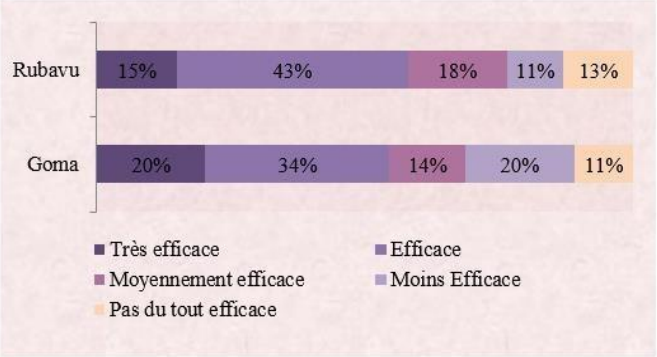
Graphique 7 : Proportion de nombre des réponses obtenus sur 5 plaintes déposés en utilisant l'une de ces mécanismes de gestion des plaintes utilisés par les PCT.

Sur les 114 PCT enquêtés, 68 (60% d'enquêtés) déclarent que ces structures et mécanismes de gestion des plaintes existants répondent à leurs attentes en tant que petits commerçants transfrontaliers (graphique 6) ; étant donné que leurs plaintes sont répondues facilement, mais cela dépend du nombre des plaintes déposées (Graphique 7). Certains répondants déclarent qu'ils obtiennent facilement des réponses mais cela dépend du type des plaintes (tableau 2). Moyennement les 56% des PCT enquêtés trouvent que les mécanismes existants au niveau des deux frontières (Goma-Rubavu) sont efficaces et répondent à leurs attentes.

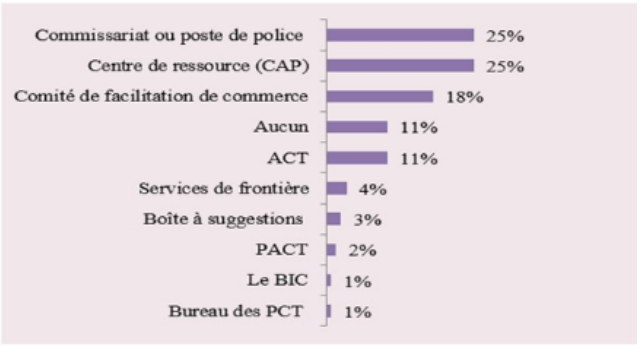
"J'ai été tracassé par un agent de la douane en me demandant de payer les taxes non connues et sur les marchandises qui ne paient pas, alors que j'ai tous mes documents sur moi, j'irais voir le chef de poste et lui expliquer directement à son bureau, et là j'aurai la réponse facilement. Et en cas de perte de ma marchandise, PACT et notre ACT interviennent et je retrouve mes biens" Une femme PCT, Marché Kahembe.

[7] Il est difficile de contrôler le système de rondage des PCT rwandais à partir de la frontière lors de la traversée, étant donné qu'il est difficile d'identifier les acteurs. Mais une fois à Goma, les services pouvant surveiller ou contrôler ces cas, c'est la division du commerce extérieur et la mairie de la ville de Goma.

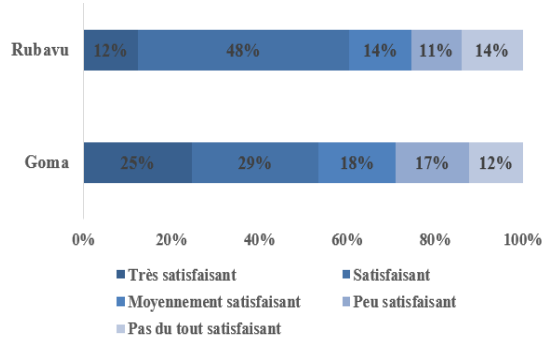
Les PCT enquêtés trouvent que les mécanismes existants au niveau des deux frontières (Goma-Rubavu) sont efficaces et répondent à leurs attentes, avec un taux moyen d'efficacité. Soit 58% des PCT enquêtés jugent efficace la qualité des services rendus par les mécanismes existants et utilisés par eux à Rubavu et 54% du côté de Goma (Graphique 8). Toutefois, ils trouvent qu'il faudra améliorer le fonctionnement moyen de ces mécanismes ou comité des deux côtés des frontières, notamment en termes de suivi des actions prises par le décideurs par différents acteurs humanitaires (les ONG qui accompagnent les PCT comme Search à travers son projet « Mettre le commerce aux services de la femme à l'Est de l'Afrique », PFCGL, IPEACE, etc) ; également, il faudra renforcer les actions de plaidoyer pour améliorer la qualité de la réponse en termes de feedback satisfaisant aux plaignants.



Graphique 8 : % de PCT enquêtés qui évaluent le niveau d'efficacité des mécanismes de gestion des plaintes existants aux frontières Goma-Rubavu et utilisés par eux pour dénoncer



Graphique 9: Les Mécanisme jugé le plus efficace et qui répondent aux besoins des PCT

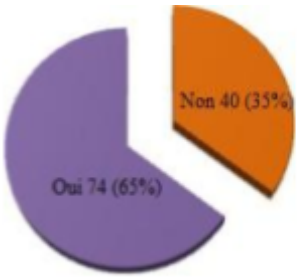


Graphique 10: Niveau de satisfaction des réponses ou feedback reçu de ces MGP utilisés par les PCT à Goma et à Rubavu

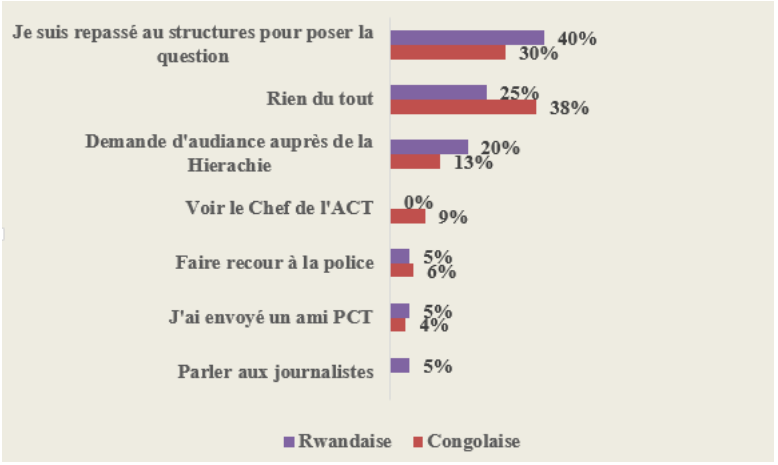
Quatre mécanismes sont plus utilisés et jugés très efficaces par les PCT (car pour eux, ils répondent à leurs attentes). Certains déclarent y faire recours en toute confiance ou les recommander à un autre PCT en cas de besoin, car ils savent qu'ils auront des solutions ; mais le taux d'utilisation est à faible proportion selon les analyses (Graphique 9). Toutefois, les PCT qui utilisent les MGP existants déclarent être satisfaits des réponses ou feedbacks reçus après le signalement, avec un niveau de satisfaction légèrement supérieur pour les mécanismes de Rubavu et de Goma (60% contre 54%) (Graphique 10).

Le choix de l'utilisation de ces structures dépend du besoin de chaque petit commerçant transfrontalier et de la durée qu'il veut que son problème soit traité (*ex : pour la boîte à suggestion, bon nombre des PCT n'utilisent pas cela et préfèrent à la place voir en personne les gestionnaires car ils sont limité dans l'écriture (analphabètes); d'autres ne savent qu'il n'y a qu'à partir de leur association où il peut signaler les problèmes, etc, d'autres ne savent pas si ces MGP existent, ni où ils sont localisés*) : certains souhaitent faire recours au comité d'alerte précoce pour plaider en leur faveur (de manière individuelle ou pour l'association si c'est un problème qui les concerne tous). D'autres préfèrent régler cela avec la hiérarchie de l'agent acteur du problème pour obtenir une réponse immédiate, au cas où l'incident est commis directement à la frontière, ou quand ses marchandises en sont victimes.

3.4.Effort fournis dans le suivi des plaintes laissées par les usagers

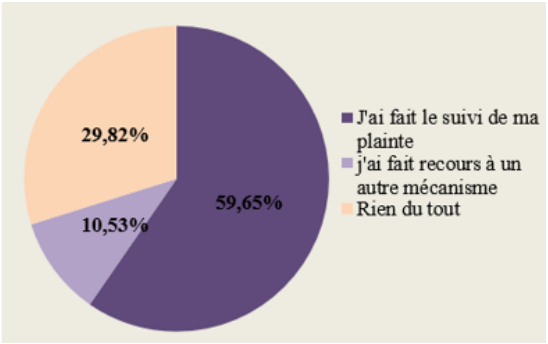


Graphique 11 : PCT qui font le suivi de leurs plaintes

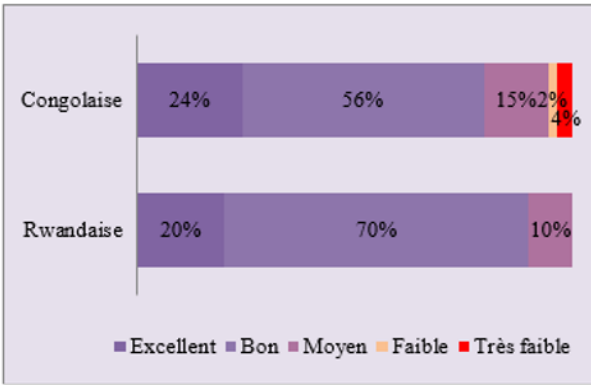


Graphique 12: La manière dont les PCT font le suivi des plaintes déposées aux MGP existants à Goma et à Rubavu

Après avoir déposé une plainte à partir de ces mécanismes utilisés par le PCTs, le suivi se fait à deux niveaux : (i) 74 PCT sur 114 (soit 65%) ont déclaré faire le suivi après une dénonciation ou dépôt de leurs plaintes au comité de gestion (graphique 11). Pour ceux qui font le suivi, ils le font soit en repassant aux structures où leurs plaintes ont été reçues, que ça soit pour le cas des PCT congolais (30%) et ceux rwandais (40%). D'autres vont contacter en personne les chefs de services de douanes pour avoir une réponse rapide. Il y en a aussi ceux qui vont se plaindre auprès de leur président de l'association, pour qu'il puisse, à son tour, faire le suivi ou voir cela à son niveau en impliquant d'autres acteurs comme le PACT (graphique 12). D'autres, une fois qu'ils ne sont pas satisfaits par les réponses reçues, décident de recourir à d'autres mécanismes (10,53%) (Graphique 13).



Graphique 13: Ce que les PCT font s'ils ne sont pas satisfaits avec les réponses à leur plainte



Graphique 14: Appréciation de la qualité de réponse ou feedback reçu après avoir fait le suivi par les PCT enquêtés

35% des PCT enquêtés utilisant les mécanismes existants (cfr, Graphique 11) déclare ne pas faire le suivi de leurs plaintes parce qu'ils ne connaissent pas la localisation des structures de gestion des plaintes, d'autres ont été déçus par le fait qu'ils faisaient le suivi mais ne recevaient aucune réponse satisfaisante; une femme PCT déclare avoir perdu sa marchandise dans le système groupage : *"Je suis allé me plaindre auprès de centre de ressource parce que j'avais perdu ma marchandise dans le système de groupage*[8] *et je n'avais pas retrouvé cela. À chaque fois que je faisais le suivi auprès d'eux pour savoir la suite de mon dossier, on me disait toujours d'attendre jusqu'à présent, sans suite. Je n'y vais plus et je ne pourrais plus y faire recours, car l'histoire se répétera"*. D'autres ignorent qu'il faut faire le suivi de leur plainte pour obtenir une réponse satisfaisante, d'autres pensent que leurs plaintes ne peuvent être résolues que s'ils donnent de l'argent aux concernés en

[8] *Système groupage est une approche utilisée par les PCT depuis la période COVID-19 pour la formalisation des marchandises sans problème.*

termes de motivation pour que leurs cas soient résolus rapidement.

Si on essaie d'évaluer la proportion des enquêtés qui ont déclaré faire le suivi après signalement, la plus grande majorité a apprécié la qualité de feedback ou réponse reçu, soit de excellent et Bon pour les PCT congolais (80%) et Rwandais (90%) (Graphique 14).

4. Conclusion

Cette enquête est la première réalisée pour évaluer la satisfaction des usagers des mécanismes de gestion des plaintes mis en place par le gouvernement national et par les organisations non gouvernementales à la frontière Goma-Rubavu pour les PCT.

Onze types des mécanismes de gestion des plaintes ont été identifiés lors de l'enquête de satisfaction des petits commerçants transfrontaliers (PCT).

Parmi les 114 PCT enquêtés, 92% ont déclaré faire recours aux mécanismes existants, le taux moyen de satisfaction global des services rendus par les structures ou comité de gestion des plaintes existants est de 55% (soit une moyenne de performance). Ces services sont jugés importants pour les PCT étant donné qu'ils répondent à certains problèmes liés aux tracasseries observées aux frontières (paiement des taxes illégales, imposition de payer sans quittance en retour, corruption, etc.).

Pour renforcer le fonctionnement de ces mécanismes, il faudra réduire le nombre de ces mécanismes et se limiter aux ¾ qui sont plus utilisés (en impliquant tous les acteurs qui accompagnent les PCT), également, renforcer le suivi des décisions prises suite au traitement des plaintes, renforcer les capacités des comités de gestion des plaintes sur les violences basées sur le genre, les droits et devoirs des petits commerçants et des officiels des douanes, sur le système d'alerte précoce (comment se plaindre à partir des mécanismes existants), sur l'approche de sensibilisation ou communication (en utilisant les média, les affiches, et autres moyens de sensibilisation) ; organiser des séances d'échange d'expérience entre les services frontaliers de Goma et ceux de Rubavu pour une résolution des plaintes conjointe et de renforcer leur collaboration, organiser régulièrement (une ou deux fois par an) une même enquête pour mesurer le niveau de satisfaction globale des usagers.

5.Recommandations (et autres remarques)

a) **Aux gestionnaires des structures ou comité de gestion de plaintes utilisés par les PCT à Goma et à Rubavu,** en vue d'améliorer les services rendus dans la lutte contre les cas de harcèlement, de tracasserie, de corruption, de violation des droits de l'homme, des conflits, etc., il faudra :
   - Mener des investigations sur terrain pour documenter davantage les plaintes reçues (pour savoir si ces plaintes sont valables ou pas et définir comment ces plaintes seront traitées).
   - Renforcer le système de suivi des actions prises suite au traitement des plaintes (voir même le suivi des plaintes référées aux différents acteurs, entre autre services de douanes, autorités locales, ONG, etc.) ;
   - Pour lutter contre les cas de tracasseries observés aux frontières Goma-Rubavu et déclarés par les PCT, il faudra organiser des activités de sensibilisation sur la réglementation douanière, sur les lois fiscales, sur les services de douane habilités à percevoir les taxes et leurs missions (cela permettra à chaque commerçant de connaître les compétences de chaque service habilité à œuvrer à la frontière).

b) **Aux services des frontières Goma-Rubavu :** en vue d'améliorer l'environnement du commerce transfrontalier, notamment la traversée, l'approvisionnement et l'accès aux marchandises en toute sécurité, facilité et rapidité, il faudra :
   - Redynamiser le comité de gestion des plaintes géré par la mairie de Goma avec appui de PFCGL, en organisant des rencontres de coordination avec d'autres services œuvrant à la douane, voir même du côté de Rubavu pour assurer un environnement sécurisé aux PCT et

autres usagers.

- Renforcer le moyen de fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes (MGP de la mairie), sur les points de renforcement des capacités sur l'utilisation du système d'alerte précoce et les outils à utiliser dans la collecte et traitement des plaintes, organiser des activités de plaidoyer visé aux niveaux provincial, national, et international (Goma et Rubavu).
- Chaque service à la douane devra afficher sur la porte de leur bureau ou diffuser à la radio ses rôles, missions et responsabilités, et si c'est un service qui perçoit les taxes sur les marchandises, rendre publique les nomenclatures des listes des marchandises ou produits sur lesquels il faut payer. Cela permettra aux PCT et autres personnes de connaître les compétences de chaque service.
- En collaboration avec le Bureau d'information commerciale (BIC), vulgariser les textes légaux aux PCT rwandais qui exercent leurs activités à Goma, pour qu'ils comprennent les droits et devoir à respecter par un petit commerçant transfrontalier ;
- En vue de lutter contre les tracasseries observées à la frontière, il faudra mettre en place un bureau au niveau de la frontière de Goma qui aura un rôle de percevoir les taxes sur les marchandises et faire la déclaration des produits importés ; et d'autres services n'auront que le rôle de vérifier leurs quittances comme preuve de paiement, au lieu de mettre en place un guichet unique[9] qui s'avère être un processus long et pourrait prendre des années (cela demande que la liste des marchandises ou produits à percevoir les taxes tels qu'il est mentionné par l'arrêté RECOS et le journal officiel de la RDC régissant le commerce extérieur soit intégrée dans le système douanier automatisé 'SYDONIA[10]' de la DGDA).

c) Aux Organisations non gouvernementales (Search, PFCGL, Alert international, IPEACE, etc) en vue de renforcer les mécanismes existants et utilisés par les PCT pour un environnement commercial sain et sécurisé, il faudra :

- Appuyer et accompagner les structures de gestion des plaintes les plus utilisées par les PCT, notamment le CAP, le comité de facilitation de commerce (PFCGL) et le commissariat de la police. Étant donné que les services rendus par les comités ou structures de gestion des plaintes sont de nature bénévole, cela aurait un impact négatif sur la qualité de la réponse à donner, ainsi que le suivi des actions prises parce que les membres de ces structures ne sont pas motivés ;
- Organiser les mêmes enquêtes de façon continue pour suivre l'évolution de satisfaction en se focalisant sur les indicateurs du Baromètre de satisfaction utilisé dans la présente étude ; également de manière participation avec les SGP, mettre en place un plan d'action qui les faciliteront à faire les suivi des recommandations, actions et des plaintes laissées aux décideurs ;
- Renforcer les activités de sensibilisation sur les lois fiscales, la traversée, etc. et le renforcement des capacités des membres des comités de gestion des plaintes, sur les violences basées sur le genre, les droits et devoirs, et comment dénoncer à partir des mécanismes existants, la réglementation douanière, etc.
- Appuyer, accompagner et renforcer en capacités les membres et les responsables des MGP sur leurs rôles, le suivi des plaintes, le plaidoyer, etc. afin d'assurer la durabilité de leurs actions.

d) Aux Petits Commerçants Transfrontaliers (PCT) :

- Organiser des sessions de restitution des différentes notions ou connaissances déjà capitalisées par les PCT (dispensé par différents acteurs humanitaires) lors des différentes réunions ou séances de rencontres à leurs associations respectives, en vue d'atteindre une

[9] Guichet unique : Selon 'Organisation mondiale du commerce (OMC), le poste-frontière à guichet unique permettrait d'absorber différents organes de contrôle aux frontières dans une seule agence. Cela permettrait notamment de réduire les délais de transit pour les négociants ou les transporteurs, la réduction du temps passé à la frontière et les coûts à utiliser.

[10] SYDONIA est un système informatisé de gestion douanière qui couvre la plupart des procédures du commerce extérieur. Il gère les manifestes, les déclarations en douane, les opérations comptables ainsi que les procédures de transit et de régimes économiques.

portée élevée des PCT non bénéficiaires (*cas de la formation sur la réglementation, droits et devoirs, négociation commerciale, lois fiscale, violence basée sur le genre, système d'alerte précoce, etc.*), en vue d'améliorer l'environnement commercial et d'influencer certains changement liés à l'attitude et comportement des PCT ;

- Renforcer la collaboration entre les PCT rwandais et congolais par le biais de dialogue à travers différentes initiatives de rencontres, comme les visites d'échange (soit au Rwanda ou en RD Congo), des activités de solidarité, des forums d'échange entre les Associations des Petits commerçants transfrontaliers (ACT) congolaises et rwandaises en vue de renforcer leur collaboration, favoriser l'échange commercial facile et créer des différentes opportunités commerciales.

e) Au gouvernement provincial :

- Fermer toutes les voies informelles existant à Goma, qui encouragent les PCT congolais et rwandais à frauder, étant donné que cela renforce la corruption observée dans le commerce transfrontalier entre le Rwanda et la RDC.
- En collaboration avec les services de douane, mettre en place un arrêté de suppression de paiement du test COVID-19 avant de traverser, qui reste un casse-tête pour les PCT qui sont censé traverser chaque jour (un test qui n'a que la validité de 14 jours). C'est une mesure prise dans d'autres provinces comme le Sud-Kivu.

Search For common Ground RD Congo
031,Av des Grevilleas, Q Les Volcans
Commune de Goma, Ville de Goma
Province du Nord Kivu, Rép Dém. du Congo