

# REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO



Ministère de la Santé, Hygiène et Prévention

## Projet Multisectoriel de Nutrition de Nutrition et Santé (PMNS)

<b>Code du projet parent</b>	<b>P168756</b>
<b>Subvention IDA/crédit IDA/fonds fiduciaire</b>	<b>IDA-64410 IDA-D4790 TF-A9954</b>
<b>Code du projet de financement supplémentaire</b>	<b>P178816</b>
<b>Subvention IDA/crédit IDA/fonds fiduciaire</b>	

### PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Version Finale

**Avril 2022**

## TABLE DES MATIERES

<i>TABLE DES MATIERES</i> .....	I
<i>TABLEAUX</i> .....	II
<i>ABREVIATIONS</i> .....	III
<b>1. INTRODUCTION</b> .....	<b>1</b>
1.1. <i>CONTEXTE ET PRESENTATION SOMMAIRE DU PROJET</i> .....	1
1.2. <i>PRESENTATION SOMMAIRE DE LA ZONE D'INTERVENTION DU PROJET</i> .....	2
1.3. <i>RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES</i> .....	3
<b>2. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES</b> .....	<b>5</b>
2.1. <i>OBJECTIF</i> .....	5
2.2. <i>CATEGORIES DE PARTIES PRENANTES</i> .....	5
2.2.1. <i>Assistance aux groupes vulnérables</i> .....	7
2.2.2. <i>Dispositions à prévoir dans les instruments de sauvegardes</i> .....	7
2.3. <i>PARTIES TOUCHEES</i> .....	7
2.4. <i>LES PARTIES INTERESSEES</i> .....	8
2.5. <i>RECAPITULATIF DES PARTIES PRENANTES CONCERNEES</i> .....	9
2.6. <i>PERSONNEL DU PROJET</i> .....	16
2.7. <i>ANALYSE ET EVALUATION DES PARTIES PRENANTES</i> .....	16
2.8. <i>SYNTHESE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES AU PROJET</i> .....	25
<b>3. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES</b> .....	<b>29</b>
3.1. <i>PRINCIPES</i> .....	29
3.2. <i>OBJECTIFS ET CALENDRIER DU PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES</i> .....	29
3.2.1. <i>Objectifs du PMPP</i> .....	29
3.2.2. <i>Calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes</i> .....	29
3.3. <i>STRATEGIE PROPOSEE POUR LA DIFFUSION DES INFORMATIONS</i> .....	29
3.3.1. <i>Brève description des informations à communiquer</i> .....	30
3.3.2. <i>Formats et modes de communication qui seront utilisés</i> .....	30
3.4. <i>STRATEGIE PROPOSEE POUR LES CONSULTATIONS</i> .....	38
3.4.1. <i>Méthodologie de la consultation</i> .....	38
3.5. <i>STRATEGIE PROPOSEE POUR LA PRISE EN COMPTE DES POINTS DE VUE DES GROUPES VULNERABLES</i> .....	42
3.6. <i>CALENDRIERS</i> .....	42
3.7. <i>EXAMEN DES COMMENTAIRES</i> .....	43
3.8. <i>PHASES ULTERIEURES DU PROJET</i> .....	43
<b>4. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES</b> .....	<b>44</b>
4.1. <i>RESSOURCES</i> .....	44
4.2. <i>FONCTIONS DE GESTION ET RESPONSABILITES</i> .....	44
<b>5. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES</b> .....	<b>45</b>
5.1. <i>INTRODUCTION</i> .....	45
5.2. <i>APPROCHE METHODOLOGIQUE</i> .....	47
5.2.1. <i>Mise en place du comité de gestion des plaintes</i> .....	47

5.2.2.	<i>Présentation, réception et enregistrement des plaintes</i> .....	49
5.2.3.	<i>Enregistrement de la plainte</i> .....	49
5.2.4.	<i>Traitement des plaintes</i> .....	50
5.3.	<i>CONSIDERATIONS SPECIFIQUES CONCERNANT LES PLAINTES D'EAS/HS</i> :.....	53
6.	<i>SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS</i> .....	56
6.1.	<i>PARTICIPATION DES DIFFERENTS ACTEURS CONCERNES AUX ACTIVITES DE SUIVI</i> .....	56
6.2.	<i>RAPPORTS AUX GROUPES DE PARTIES PRENANTES</i> .....	56
	<i>CONCLUSION</i> .....	57
	<i>ANNEXES</i> .....	58

## TABLEAUX

<i>Tableau 1 : Grille de répartition des parties prenantes intéressées par le PMNS</i> .....	10
<i>Tableau 2 : Liste des parties prenantes intéressées et leurs rôles (en tant que parties prenantes)</i> .....	12
<i>Tableau 3 : Liste des parties prenantes intéressées et leurs rôles (en tant que responsables pour la mise en œuvre de la stratégie de communication)</i> .....	14
<i>Tableau 4 : Evaluation des parties prenantes</i> .....	18
<i>Tableau 5 : Synthèse des besoins des parties prenantes</i> .....	25
<i>Tableau 6 : Stratégie proposée pour la diffusion des informations</i> .....	33
<i>Tableau 7 : Stratégie proposée pour les consultations</i> .....	39
<i>Tableau 8 : Informations relatives aux calendriers et dates butoirs</i> .....	42
<i>Tableau 9 : les Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes</i> .....	46

## ABREVIATIONS

ACE	: Agence Congolaise de l'Environnement
CERC	: Composante d'Intervention d'Urgence
CGES	: Cadre de gestion environnementale et social
CPE	: Coordination Provinciale de l'Environnement
CPPA	: Cadre de Planification en faveur des Populations Autochtones
CPR	: Cadre de Politique de Réinstallation
DAO	: Dossier d'Appel d'Offres
DBM	: Déchets biomédicaux
EAS	: Exploitation et Abus Sexuel
EIES	: Étude d'Impact Environnemental et Social
FAO	: Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agricultures
GAFSP	: Programme mondial pour l'agriculture et la sécurité alimentaire
GDBM	: Gestion des Déchets des Biomédicaux
HS	: Harcèlement Sexuel
IEC	: Information- Éducation – Communication
MEDD	: Ministère de l'Environnement et du Développement Durable
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
OCB	: Organisation Communautaire de Base
ONGD	: Organisation Non Gouvernementale de Développement
PA	: Population Autochtone
PAM	: Programme Alimentaire Mondial
PAR	: Plan d'Action de Réinstallation
PEES	: Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGD	: Plan de Gestion des Déchets
PGDBM	: Plan de Gestion des Déchets Biomédicaux
PGES	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PMNSE	: Projet Multisectoriel de Nutrition et Santé de l'Enfant
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PNDS	: Plan National de Développement Sanitaire
PPA	: Plans en faveur des Populations Autochtones
PRONANUT	: Programme National de Nutrition
SENASEM	: Service National des Semences
SGSS	: Spécialiste en Genre et Sauvegardes Sociales
SIDA	: Syndrome d'Immunodéficience Acquise
SSE	: Spécialiste en Sauvegardes Environnementales
TdR	: Termes Références
UG-PDSS	: Unité de Gestion du Programme de Développement du Système de Santé
UNFPA	: Fonds des Nations Unies pour la population
UNICEF	: Fonds des Nations unies pour l'enfance
VBG	: Violences Basées sur le Genre
VIH	: Virus de l'Immunodéficience Humaine

## 1. INTRODUCTION

### 1.1. Contexte et présentation sommaire du projet

Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo prépare, avec le soutien financier et technique de la Banque mondiale, a préparé et met en œuvre le Projet Multisectoriel de Nutrition et Santé de l'Enfant (PMNS). L'objectif de développement du Projet consiste à améliorer l'utilisation des interventions nutrition-spécifiques et nutrition-sensible de haut impact dans les régions ciblées du projet. Le Projet, d'une durée de 5 ans, est organisé autour de quatre composantes telles que décrites ci-dessous :

- Composante 1 : Améliorer la Prestation des Interventions Communautaires et pour les Changements Sociaux et de Comportement
- Composante 2 : Améliorer l'offre de services et l'achat stratégique
- Composante 3 : Pilotage de la démonstration de Convergence
- Composante 4 : Renforcement des Capacités et de Gestion de Projet
- Composante 5 : Composante d'Intervention d'Urgence (CERC)

Face à la crise nutritionnelle qui a été déclarée dans certaines provinces de la République Démocratique du Congo, le Gouvernement a soumis une demande de réallocation du financement du Programme Multisectoriel de Nutrition et de Santé (PMNS en sigle) relativement à l'affectation des ressources financières non engagées envers la Composante d'urgence (CERC) afin de répondre aux besoins d'interventions d'urgence.

Une provision de 50 millions de dollars américains pour soutenir les populations vulnérables affectées par la malnutrition sera ainsi engagée. Cette provision de 50 millions de dollars américains supportera des activités qui s'appuient sur celles existantes du PMNS mais qui sont axées sur une mise à l'échelle rapide pour faire face à la crise.

Les activités proposées comprennent :

- (i) Le soutien aux moyens de subsistance par la distribution ciblée de kits de production alimentaire à haute valeur nutritionnelle incluant du petit bétail ;
- (ii) Des transferts d'argent ciblés aux ménages qui n'ont plus accès à l'argent pour acheter de la nourriture pour le ménage ;
- (iii) Le soutien à la production alimentaire immédiate des ménages par la fourniture de semences, d'engrais et d'outils ;
- (iv) Un soutien aux installations d'eau et d'assainissement (WASH) pour améliorer les conditions sanitaires des bénéficiaires en situation d'insécurité alimentaire qui risquent de souffrir de morbidités liées au WASH ; et
- (v) Des services de nutrition, incluant des produits de base pour lutter contre les carences en micronutriments et la malnutrition aiguë sévère chez les jeunes enfants et les femmes enceintes.

Cette composante d'urgence sera mise en œuvre dans les provinces du Kasai Oriental, du Kasai Central et du Kasai. La Province du Kasai-Orientale est une nouvelle province ajoutée à celles initiales du projet.

Le programme recevra également un financement additionnel de le Programme mondial pour l'agriculture et la sécurité alimentaire (GAFSP). Pour la RDC, bénéficiaire de ce financement, il a été décidé que la mise en œuvre du financement s'inscrive dans le cadre d'une initiative déjà en cours. Le PMNS (Projet Multisectoriel de Nutrition et de Santé), mis en œuvre par l'Unité de Gestion du Programme de Développement du Système de Santé et financé par la Banque Mondiale, a été retenu à cet effet. Ce financement du GAFSP constitue de ce fait un volet complémentaire du PMNS se concentrant sur les questions de nutrition et de renforcement des capacités des populations dans les provinces cibles du

Tanganyika et du Sud Kivu sachant que le Tanganyika est une province additionnelle qui ne faisait pas parties des anciennes provinces du projet.

Les activités prévues dans le cadre de ce financement sont :

- Le développement des caisses de résilience (CdR) visant un retour au dialogue communautaire pour renforcer la cohésion sociale permettant le développement d'actions pour la nutrition et les investissements productifs. Les caisses de résilience sont la combinaison de trois mécanismes communautaires complémentaires que sont : les champs école paysan (CEP) pour l'aspect technique, les Clubs d'écoute Dimitri pour l'aspect social et l'engagement communautaire, renforcement du rôle des femmes et résolution des conflits ; les Associations Villageoises d'Épargne et de Crédit (AVEC) pour l'aspect financier ;
- L'Agriculture sensible à la nutrition afin d'assurer la diversification durable du régime alimentaire par une production sensible à la nutrition. Il s'agit d'appuyer le développement et la diffusion d'agriculture intelligente face au climat, sensible à la nutrition (comme les semences bio fortifiées) au travers des CEPs ;
- L'appui à l'émergence de microentreprises (notamment des jeunes et des femmes) à travers un développement des AVEC et le soutien aux entrepreneurs dans divers domaines, notamment, la transformation et le stockage des produits alimentaires.

Le CERC et le financement additionnel GAFSP n'ayant pas été pris en compte dans l'élaboration initiale du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes, initialement appelé Plan d'Engagement des Parties Prenantes du PMNS, et vu l'extension du projet aux nouvelles provinces dont le Tanganyika et le Kasai-Oriental, la mise à jour intégrant les aspects relatifs à ces financements s'avère nécessaire. Vu l'urgence et le délai imparti pour la « Decision Meeting » et tel que discuté avec l'équipe du Conseiller Régional en Sauvegarde (RSA), ce PMPP inclut les nouvelles provinces dont le Kasai Oriental et le Tanganyika, tandis que les consultations publiques dans ces provinces seront réalisées au plus tard 30 jours avant la mise en œuvre des activités dans ces provinces additionnelles et une version finale du PMPP sera développé, consulté et divulgué conformément aux prescrits du Cadre Environnemental et Social de la Banque Mondiale en général et de la NES 10 en particulier..

Les bénéficiaires directs ciblés par le projet sont en priorité : (i) les enfants de moins de 5 ans ; (ii) les jeunes de niveau primaire et secondaire ; (iii) les femmes enceintes et allaitantes.

## **1.2. Présentation sommaire de la zone d'intervention du projet**

Le PMNS concerne différentes provinces parmi lesquelles : Kasai, Kasai Central, Kasai Oriental, Kwilu, Tanganyika et Sud-Kivu. Le projet pourrait s'étendre à d'autres provinces qui seront définies un peu plus tard. Comme mentionné plus haut, la province du Kasai-Oriental et celle du Tanganyika sont des nouvelles provinces intégrées suite à l'activation du CERC et au financement additionnel GAFSP.

### ***Zone d'intervention du projet***

La Province du Kasai couvre une superficie de 95 631 Km<sup>2</sup>. La Province du Kasai compte une population totale estimée à 4 567 845 habitants. Administrativement, elle est découpée en une ville et cinq territoires, notamment la ville de Tshikapa qui est son chef-lieu et les territoires de Dekese, Ilebo, Luebo, Mweka et Tshikapa (Kamonia).

La Province du Kasai-Central couvre une superficie de 59.111 Km<sup>2</sup>. Elle est limitée au Nord par l'Est de la Province du Kasai et le Sud de la Province du Sankuru ; à l'Est par l'Ouest de la Province du Sankuru et le Nord-Ouest de la Province du Kasai-Oriental, et l'Ouest de la Province de Lomami ; au Sud par le Nord de la Province de Lualaba et à l'Ouest par la République d'Angola, et l'Est de la Province du Kasai. Son Chef-lieu est Kananga. La province comprend cinq territoires (Demba, Dibaya, Dimbelenge, Kazumba et Luiza). En 2015, la province comptait 4 110 616 habitants.

Située à l'Est de la RDC, la province du Sud Kivu occupe 3% de la superficie du pays, soit 69.130 km<sup>2</sup>. La Province du Sud-Kivu est composée de la ville de Bukavu et de huit territoires : Fizi, Idjwi), Kabare, Kalehe, Mwenga, Shabunda, Uvira, Walungu. La population estimée à 5 772 000 hab. (2015).

La Province de Kwilu est limitée au nord par la Province de Mai Ndombe, à l'Est par la Province du Kasai, au Sud par la Province de Kwango et à l'Ouest par le Nord et l'Est de la Province du Kwango et de la ville Province de Kinshasa puis le Sud de la Province de Mai Ndombe. Etendue sur une superficie de 78213 Km<sup>2</sup>, avec une densité de 65 habitants/ Km<sup>2</sup>, elle dénombre une population totale de 5 213 800 habitants.

La Province de Kasai Oriental est située au centre du pays. Elle borde les provinces du Kasai-Central à l'ouest, du Sankuru au nord, et de la Province de Lomami au sud. Son chef-lieu est Mbuji Mayi. Ayant une superficie de 9545 Km<sup>2</sup> avec une population estimée en 2017 à 3,4 millions d'habitants pour une densité de 353 habitants/Km<sup>2</sup>. Cette province dénombre donc 5 territoires à savoir : Kabeya Kamwanga, Katanda, Lupatapata, Miabi et Tshilenge.

La province de Tanganika est située au sud-est du pays, elle est limitrophe de 5 provinces RD-congolaises, d'une province zambienne et trois régions tanzaniennes sur la rive orientale du Lac Tanganyika. Elle est donc limitée au nord par la province de Sud-Kivu et Maniema, à l'est par la province de Lomami et au sud par la province de Haut-Lomami et Haut-Katanga. Cette province a une superficie de 134 940Km<sup>2</sup> avec une population de 2 482 009 habitants pour une densité de 18 habitants/Km<sup>2</sup>. Hormis la ville de Kalemie, la province de Tanganika dénombre les territoires ci-après : Kalemie, Kabalo, Kongolo, Manon, Moba et Nynzu.

### ***Enjeux environnementaux et sociaux dans la zone du projet***

Les provinces ciblées par le PMNS (Kasai ; Kasai Central ; Kasai Oriental ; Kwilu, Sud-Kivu et Tanganika) sont soumises à plusieurs contraintes et défis environnementaux et sociaux dont les principaux sont les suivants :

- La lutte contre l'exploitation illicite du bois ;
- La gestion commune des risques naturels (éboulements ; inondation, érosion hydrique) ;
- La gestion durable des déchets, dont les déchets biomédicaux ;
- La protection, la gestion et la valorisation du patrimoine naturel
- La préservation de la biodiversité ;
- La gestion des conflits fonciers ;
- Les conflits sociaux (affrontements armés entre les communautés locales, conflits éleveurs-agriculteurs, etc.) ;
- La gestion des violences basées sur le genre, y compris l'exploitation et l'abus sexuel, et le harcèlement sexuel (EAS/HS)

### **1.3. Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes**

Des consultations publiques ont été tenues dans les provinces du Kasai (13 Septembre 2018 à Tshikapa), du Kasai-Central (18 Septembre 2018 à Kananga) et du Sud-Kivu (20 Septembre 2018 à Bukavu) en vue d'assurer la participation des populations au processus de planification des actions du projet. Il s'agissait, notamment : (i) d'informer les populations sur le projet et ses activités ; (ii) de permettre aux populations de s'exprimer, d'émettre leur avis sur le projet ; (iii) d'identifier et de recueillir les préoccupations (besoins, attentes, craintes, etc.) des populations vis-à-vis du projet ainsi que leurs recommandations et suggestions.

Les points ci-après ont été communiqués et discutés : la perception du projet ; les contraintes environnementales et sociales majeures dans les zones cibles du projet ; les impacts positifs et négatifs potentiels du projet sur l'environnement et le social ; les capacités de gestion environnementale et sociale et les besoins en renforcement; la question foncière ; les objectifs de la réinstallation ; les critères

d'éligibilité des personnes affectées ; les mécanismes locaux de résolution des conflits ; la participation et l'implication des acteurs et des populations notamment autochtones ; les critères de vulnérabilité notamment pour les populations autochtones ; la typologie des aliments consommés par les PA ; la tenue foncière. Les comptes rendus plus détaillés de ces consultations sont fournis dans les documents de sauvegardes environnementales et sociales élaborés : Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) ; Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) ; Cadre de Planification en faveur des Populations Autochtones (CPPA) et un Plan de Gestion des Déchets Biomédicaux (PGDBM), Plan de gestion de pestes (PGP) et Plan de Gestion de la Main d'œuvres (PGMO). Ces documents pourront être consultés au niveau de la Coordination du PMNS et sur le site web du Ministère de la Santé et le site web externe de la Banque mondiale, une fois rendus public.

S'agissant des consultations dans le cadre du CERC, elles ont eu lieu sous forme des entretiens avec des personnes ressources et sous forme de focus group dans les deux provinces du Kasai (du 13 au 14 janvier 2022 à Tshikapa) et Kasaï central (du 20 au 21 janvier 2022). L'approche utilisée était participative en effet les avis et suggestions des participants étaient librement exposés. Les femmes ont été consultées de manière séparée grâce à la facilitation d'une personne de sexe féminin. Les points suivants ont été communiqué et discutée : (i) Présentations du PMNS et des activités CERC, (ii) Canaux d'échanges et communications entre parties prenantes et projet, (iii) Conditions de travail des services étatiques et impacts possibles sur CERC, (iv) Discussions sur les risques environnementaux et sociaux liés au CERC, (v) Identification des risques VBG, y compris EAS/HS liés au CERC et à la province ainsi que les mesures d'atténuations et (vi) Suggestions et Recommandations. Les comptes rendus plus détaillés de ces consultations sont fournis dans le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale de la Composante d'Intervention d'Urgence (CGES-CERC) élaboré.

Les provinces non encore couvertes par les consultations (Tanganyika et Kasai Oriental) les seront au mois d'Avril et Mai 2022 (voir le chronogramme en Annex)



## 2. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

### 2.1. Objectif

L'objet de l'identification des parties prenantes est de déterminer les organisations et les personnes susceptibles d'être directement ou indirectement affectées (de façon positive ou négative) ou d'avoir un intérêt dans le Projet. L'identification des parties prenantes est une démarche nécessitant des revues et mises à jour régulières.

Afin d'élaborer un Plan efficace, l'identification de parties prenantes a été faite en prenant en compte leur intérêt par rapport au projet, besoin de participation, niveau de vulnérabilité besoins, attentes en termes de participation, priorités et leurs concernant le Projet. Ces informations ont été utilisées pour adapter la participation à chaque type de partie prenante. Dans ce cadre, il a été jugé particulièrement important d'identifier les personnes et les groupes qui ont eu plus de difficultés à participer et ceux susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée par le Projet, en raison de leur situation marginalisée ou vulnérable. Un accent a été mis pour comprendre comment chaque partie concernée pourrait être affectée, ou comment elle perçoit d'être affectée, de façon à mieux les informer et à comprendre leurs opinions et préoccupations.

Le processus d'identification des personnes et des organisations dans chaque groupe est continu. À ce jour, un grand nombre de parties susceptibles d'être affectées et intéressées ont été identifiées à partir de contacts et consultation que le Projet a déjà établis avec les communautés, les autorités et les services techniques, la société civile dans le cadre de la préparation du CGES, du Cadre de Politique de Réinstallation (CPR), du Cadre de Planification en faveur des Peuples Autochtones (CPPA), du Plan de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO) et du Plan de Gestion des Déchets Biomédicaux (PGDBM) et Cadre de Gestion Environnementale et Sociale de la Composante d'Intervention d'Urgence (CGES-CERC)

### 2.2. Catégories de parties prenantes

Pour les besoins de l'analyse, les parties prenantes au PMNS ont été groupées sous les trois catégories suivantes :

- Les parties touchées, parties prenantes principales qui sont les bénéficiaires des activités du Projet ou celles qui sont directement touchées positivement ou négativement par celui-ci :
  - Les femmes et les enfants qui bénéficieront directement de l'appui du projet, notamment en matière de santé et nutrition,
  - Les personnes qui bénéficieront d'un emploi dans le cadre du projet,
  - Les personnes qui bénéficieront du cash, des kits agricoles et élevages dans le cadre du projet ;
  - Les personnes qui peuvent perdre un bien ou d'une source de revenu à cause d'une activité du projet,
  - Les agents de l'administration qui bénéficieront des activités de formation,
  - Les formations sanitaires (personnel, malades et autres personnes qui les fréquentent) qui bénéficieront des travaux d'eau, hygiène et assainissement,
  - Les membres des Associations Villageoises d'Épargne et de Crédit (AVEC) et les entrepreneurs (jeunes et femmes) qui bénéficieront d'un encadrement et plusieurs formations en techniques agricoles et en entrepreneuriat.

Il s'agit de personnes, groupes et autres entités dans la zone du projet qui sont directement impactées (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par le projet et / ou qui ont été identifiées comme les plus susceptibles d'être affectées par le projet et qui doivent être étroitement impliquées dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion ;

- Les parties intéressées, parties prenantes secondaires qui sont celles qui influencent le Projet ou sont indirectement touchées par des activités du projet. Il s'agit d'individus / groupes / entités qui pourraient ne pas ressentir directement les impacts du Projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le Projet et / ou qui pourraient affecter le Projet et le processus de sa mise en œuvre d'une manière ou d'une autre et ;
  - Les communautés locales voisines des zones des centres de santé
  - Les autorités locales (communes, territoires)
  - Les services techniques provinciaux (santé, agriculture, affaires sociales, etc.)
  - Les autorités provinciales (Gouverneurs)
  - Les travailleurs du secteur de la santé, de l'agriculture,
  - Les ONGD et associations impliquées dans le suivi du projet,
  
- Les groupes vulnérables - Personnes susceptibles d'être touchées de manière disproportionnée ou davantage défavorisées par le Projet par rapport à d'autres groupes en raison de leur vulnérabilité et cela peut nécessiter des efforts d'engagement spéciaux pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet :
  - Les handicapés (physiques ou mentaux),
  - Les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes du VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables,
  - Les vieillards, particulièrement quand ils vivent seuls,
  - Les ménages dont les chefs sont des femmes,
  - Les ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources,
  - Les personnes victimes de Violences Basées sur le Genre (VBG), y compris celles survivantes d'EAS/HS,
  - Les personnes déplacées de zones de conflits (ou réfugiés si le cas échéant),
  - Les personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses, et
  - Les veuves et orphelins vivant dans la précarité
  - Les populations autochtones

Ces groupes vulnérables disposent d'un handicap ou d'une situation matrimoniale, ou font l'objet d'une marginalisation et stigmatisation qui pourraient les empêcher de participer pleinement et dans ce cas, vont bénéficier de mesures spécifiques en termes de déplacement ou de regroupement par catégories de groupes.

Les contraintes qui pourraient empêcher ces groupes vulnérables de participer au projet ou d'en comprendre les informations ou encore de participer au processus de consultation pourraient porter sur des difficultés de déplacement jusqu'au lieu des réunions, d'accès à leur zone, de disponibilité pour la période ou le lieu de consultation par rapport aux activités domestiques ou agricoles, ou de langue de communication (différences linguistiques). Aussi, pour faire face à ces contraintes, des soutiens ou ressources supplémentaires seront apportées au groupes vulnérables pour leur permettre de participer au processus de consultation : fourniture de services de traduction dans une langue minoritaire, en langage des signes, en gros caractères ou en Braille ; le choix de lieux accessibles pour les rassemblements ; services de transport vers la réunion la plus proche pour les personnes habitant des endroits isolés ; tenue de réunions ciblées et de taille plus modeste durant lesquelles les parties prenantes vulnérables se sentiraient plus à l'aise pour poser leurs questions ou formuler leurs préoccupations.

S'il n'existe aucune organisation active dans la zone du projet qui œuvre avec les groupes vulnérables, notamment les personnes handicapées, l'UG-PDSS se mettra en rapport avec les professionnels de santé des DPS, qui seront plus à même de renseigner sur les groupes marginalisés et sur la meilleure façon de communiquer avec eux. En tout état de cause, l'UG-PDSS déterminera comment ces groupes vulnérables se procurent habituellement les informations concernant la communauté, les projets, les activités, et surtout quels engagements récents les projets (notamment de santé) ont-ils eu avec les parties prenantes vulnérables et leurs représentants.

### 2.2.1. Assistance aux groupes vulnérables

Lors de la préparation du CGES, du CPR, du CPPA, du PGDBM, du PGM0 et du CGES-CERC, des discussions avec les représentants des groupes vulnérables, les autorités locales et autres entités communautaires ont été l'occasion d'identifier des actions spécifiques d'assistance dans le cadre du plan d'engagement des parties prenantes.

- Identification des groupes et personnes vulnérables, et identification des causes et conséquences de leur vulnérabilité. Exemple : cet exercice d'identification sera effectué lors de la préparation du Plan d'Action de Réinstallation à partir des données socioéconomiques. Cette étape est essentielle car souvent, les personnes vulnérables ne participent pas aux réunions d'information avec le Projet, et leur existence peut demeurer inconnue si le Projet n'adopte pas une démarche proactive d'identification ;
- Identification des mesures d'assistance nécessaires aux différentes étapes du projet. Exemple : lors de la distribution du cash, rapprocher le point de paiement avec les domiciles des vulnérables ;
- Mise en œuvre des mesures d'assistance : En pratique, l'assistance apportée peut prendre les formes suivantes, selon les besoins et demandes des personnes vulnérables concernées :
  - Assistance dans la procédure d'indemnisation et la distribution du cash (par exemple procéder à des explications supplémentaires sur le processus, veiller à ce que les documents soient bien compris, accompagner la personne à la banque ou au point de distribution dans les villages pour l'aider à toucher le chèque d'indemnisation ou le cash) ;
  - Assistance dans la période suivant le paiement pour que l'indemnité ou le cash soit mise en sécurité et que les risques de mauvais usage ou de vol soient limités ;
  - Assistance durant la distribution des kits nutritionnels et le paiement du cash : fournir un moyen de transport et une assistance particulière, aider la personne à acheminer son kit à domicile ;
- Suivi et poursuite de l'assistance si nécessaire, ou identification d'organismes gouvernementaux ou non gouvernementaux susceptibles de prendre le relais quand les interventions du projet s'achèveront.

### 2.2.2. Dispositions à prévoir dans les instruments de sauvegardes

Les personnes vulnérables seront identifiées lors des enquêtes socioéconomiques menées dans le cadre de la préparation des EIES, PAR et PPPA. Chaque instrument préparé dans le cadre du projet inclura des dispositions précises relatives à l'assistance aux individus et groupes vulnérables. L'assistance aux individus et groupes vulnérables sera efficacement assumée par des ONGD spécialisées, qui disposent d'agents et de l'expérience pour prendre en charge les personnes vulnérables. Les EIES, PAR et PPPA identifieront précisément les structures les mieux placés pour exécuter ces mesures.

## 2.3. **Parties touchées**

Cette catégorie concerne les parties prenantes directement affectées par le projet, que ce soit du fait de l'acquisition involontaire de terres sur les emprises du projet, ou les effets environnementaux et sociaux tels que les pollutions et nuisances, ou encore les effets sociaux et économiques négatifs y compris les risques pour la santé et la sécurité induits tout au long de la mise en œuvre du Projet.

Ainsi, en prenant en compte la sphère d'influence du Projet qui va au-delà des emprises des travaux, l'analyse des différents types de risques sociaux et environnementaux a permis d'identifier les personnes et groupes distincts qu'il convient de dénommer les parties prenantes affectées soit directement ou indirectement.

Trois (03) catégories de parties prenantes suivantes directement ou indirectement affectées ont été identifiées :

- Les personnes qui seront potentiellement affectées par le projet, autrement dit, les personnes et leurs ménages qui, en raison des biens et des activités qu'ils possèdent dans les emprises du Projet, subiront un déplacement physique ou économique ;
- Les personnes et groupes dont les activités seront perturbées, voire impactées négativement par les activités du Projet, à savoir les populations riveraines qui subiront probablement des nuisances diverses du fait des travaux ;
- Les communautés riveraines qui, durant les travaux et au-delà, seront exposées à des risques environnementaux et sociaux y compris des risques d'accident.

#### **2.4. Les parties intéressées**

En rapport avec les caractéristiques (existence d'une biodiversité importante, niveau de pauvreté et de précarité élevé des population, zone de conflit, présence de populations autochtones, etc.) de la zone d'influence du projet et du secteur d'activité ciblée (nutrition) dans le souci de bonifier les impacts positifs attendu et de minimiser les impacts négatifs du projet, différents autres acteurs seront impliqués dans sa mise en œuvre du projet.

Les personnes, groupes ou organisations à prendre en compte sont les bénéficiaires des activités du projet, ceux affectés par les impacts et effets du projet, ceux dépendant ou chargés de la gestion des ressources des zones concernées ; les fournisseurs et prestataires, etc. A cet effet, une diversité de parties prenantes provenant de divers secteurs a été identifiée, notamment les autorités administratives et les forces de sécurité des provinces concernées, les représentants des ministères sectoriels clés, des services techniques provinciaux, des collectivités territoriales au niveau des provinces, des partenaires de développements, des organisations de la société civile, etc.

En plus des acteurs et structures identifiés dans les documents de sauvegarde (CGES, CPR, CPPA, PGDBM, PGMO et CGES-CERC), les leaders d'opinion (chefs coutumiers, , les communicateurs traditionnels, les guides religieux, etc..) des communautés vivant dans les zones d'intervention du projet, les représentants des populations déplacées, les représentants des populations autochtones seront fortement impliqués dès la phase de formulation du projet, et durant tout le processus de mise en œuvre, à travers une approche participative et inclusive.

D'autres partenaires intervenant également en amont et aval dans les domaines de la santé et de la nutrition devront également être impliqués. Il s'agit entre autres : des délégués de quartier et, des chefs de villages concernés, des associations des consommateurs, les instituts de recherche dans le domaine de la nutrition, les Organisations féminines, des jeunes et Organisations de producteurs travaillant dans le domaine de la nutrition, les organisations spécialisées dans l'accompagnement des victimes d'EAS/HS seront mises à contribution. Pour prendre en considération les aspects liés au genre et à l'autonomisation des femmes, il est suggéré que le Conseil National du Genre et de la Parité et ses représentations seront aussi impliqués dans la mise en œuvre du projet.

Les acteurs de la société civile regroupés au sein des ONGD environnementales ou de droits de l'homme sont aussi des acteurs majeurs qui peuvent être intéressés par la mise en œuvre du projet, surtout dans la province du Sud Kivu où certaines ONGD suivent avec attention l'impact des projets financés par la Banque mondiale sur l'environnement et le bien être des personnes.

## 2.5. Récapitulatif des parties prenantes concernées

Les parties prenantes concernées incluent toutes les entités et communautés impliquées et indirectement affectées, notamment :

- Les entités gouvernementales nationales (Ministère de la Santé, de l'Agriculture, Agence Congolaise de l'Environnement) et provinciales : les ministères et services techniques provinciaux, l'Administration Territoriale et les autres entités qui assurent le contrôle de l'utilisation des ressources naturelles et la protection de l'environnement, la santé et la sécurité des communautés, le bien-être humain, la protection sociale et l'emploi, genre, famille et enfant, etc. ;

Le Gouvernement de la RDC est une des parties prenantes du PMNS dont la mise en œuvre est assurée par le Ministère de la Santé, à travers l'Unité de Gestion du Projet (UG-PDSS), avec l'appui des Ministères Provinciaux et les Divisions Provinciales de la Santé (DPS), et qui s'intègre dans sa politique à travers le Programme National de Nutrition (PRONANUT).

Le Ministère de l'Agriculture, à travers ses structures comme le Service National des Semences (SENASA), assure principalement la certification de la production de semences.

Le Ministère de l'Environnement et du Développement Durable est chargée de la protection de l'environnement représenté, au niveau national, par l'Agence Congolaise de l'Environnement (ACE) et au niveau provincial, par les Coordinations Provinciales de l'Environnement (CPE).

Les autres ministères et services techniques en relation avec le PMNS sont ceux relatifs aux Affaires foncières, aux Affaires Sociales, au Travail, au genre, famille et enfant, etc.

L'UG-PDSS sera en relation directe et régulière avec les Gouverneurs de Provinces et les Ministères Provinciaux de la Santé des provinces du Kasai, du Kasai-Central, du Kasai Oriental du Sud-Kivu, du Tanganyika et du Kwilu principalement pour toutes les questions environnementales, sociales, foncières, culturelles, sanitaires et sécuritaires.

- Les collectivités territoriales, les communautés riveraines, les communautés autochtones, le Personnel de santé dans les formations sanitaires et les populations riveraines des zones de travaux qui peuvent bénéficier d'opportunités de travail, d'emploi et de formation découlant du Projet, et de l'amélioration des infrastructures sanitaires et sociales (mais aussi subir les effets du projet) dans les zones desservies par le PMNS ;
- Les organisations de la société civile (ONGD et organisations paysannes) et les chefferies locales qui poursuivent des intérêts environnementaux et socio-économiques ainsi que la médiation et la protection des droits des communautés et peuvent devenir des partenaires du PMNS dans la réalisation du Projet ;
- Les entreprises, entrepreneurs individuels (commerçants, hommes et femmes d'affaires, etc.) et fournisseurs de services, de biens et de matériaux qui seront impliqués ou intéressés par les travaux de manière plus large ;
- Les Partenaires techniques : le projet s'attachera également des services de partenaires techniques aux premiers rangs desquels le Programme National de Nutrition (PRONANUT) sur les questions nutritionnelles ; le Service National des Semences (SENASA), pour ses approvisionnements en semences certifiées, le conseil scientifique et l'assistance technique.

- Les Associations Villageoises d'Épargne et de Crédit (AVEC), ces associations qui seront constituées, auront pour rôle de permettre à leurs membres d'avoir accès à des services financiers à faible coût, reposant sur le principe d'une mise en commun des fonds.
- Autres partenaires techniques : les agences des Nations Unies (FAO, UNICEF, UNFPA et PAM), sont les partenaires du gouvernement de la République Démocratique du Congo qui seront chargés de la mise en œuvre des activités concernées par la composante CERC du PMNS et des aspects liés au MGP et de la lutte contre les VBG pour l'UNFPA.  
FAO sera chargée du renforcement des capacités de production agricole et de l'appui au petit élevage, UNICEF des services d'eau, hygiène et assainissement, PAM du ciblage des ménages vulnérables et de la fourniture de transferts monétaires.
- Les bailleurs de fonds, (notamment la Banque mondiale) et les institutions financières actuelles et potentielles d'appui au PMNS à l'avenir ;
- Les médias et les groupes d'intérêt associés, y compris les médias parlés, écrits et audiovisuels ainsi que leurs associations.
- Les Personnes vulnérables, notamment les Populations Autochtones (PA), les handicapés (physiques ou mentaux), les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes du VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables, les vieillards, particulièrement quand ils vivent seuls, les ménages dont les chefs sont des femmes, les ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources, les personnes survivantes de Violences Basées sur le Genre (VBG), les personnes déplacées de zones de conflits (ou réfugiés si le cas échéant), les personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses, les veuves et orphelins, .

Le tableau n° 1 présente la grille de répartition des parties prenantes intéressées par le PMNS.

**Tableau 1 : Grille de répartition des parties prenantes intéressées par le PMNS**

Secteur privé	Secteur public	Les agences de Nations Unies	Société civile	Communauté	Bailleurs de fonds
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entreprises privées</li> <li>• Associations professionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gouvernement (Ministères nationaux et provinciaux),</li> <li>• Fonctionnaires et services de l'administration nationale et provinciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FAO, PAM, UNFPA et UNICEF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médias</li> <li>• Mouvements sociaux et groupes de mobilisation</li> <li>• ONGD</li> <li>• GIE</li> <li>• Associations nationales et locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les groupes vulnérables ( les Populations Autochtones (PA), les handicapés (physiques ou mentaux), les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes du VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables, les vieillards, particulièrement quand ils vivent seuls, les ménages dont les chefs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banque Mondiale</li> </ul>

<b>Secteur privé</b>	<b>Secteur public</b>	<b>Les agences de Nations Unies</b>	<b>Société civile</b>	<b>Communauté</b>	<b>Bailleurs de fonds</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administration Territoriale</li> <li>• Autorités locales</li> <li>• UG-PDSS</li> </ul>			<p>sont des femmes, les ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources, les personnes survivantes de Violences Basées sur le Genre (VBG), les personnes déplacées de zones de conflits (ou réfugiés si le cas échéant), les personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses, les veuves et orphelins),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les Associations Villageoises d'Epargne et de Crédit (AVEC)</li> </ul>	

Le tableau n° 2 présente les catégories de parties prenantes intéressées ainsi que leur rôle dans le cadre de la mise en œuvre du PMNS.

**Tableau 2 : Liste des parties prenantes intéressées et leurs rôles (en tant que parties prenantes)**

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Description du rôle dans le cadre du PMNS
<b>Gouvernement (national et provincial)</b>	Ministère chargé de la Santé	UG-PDSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination nationale de la mise en œuvre des activités du PMNS</li> <li>• Mise à œuvre du PEPP</li> <li>• Information et implication des parties prenantes</li> <li>• Assurance du respect des engagements pris en rapport avec les parties prenantes</li> <li>• Veille à la prise en charge des besoins et intérêts des populations</li> <li>• Veiller à la transparence du processus</li> <li>• Gestion et suivi du mécanisme de gestion des griefs</li> </ul>
		DPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination provinciale des activités du PMNS</li> </ul>
		PRONANUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appui à la mise en œuvre des activités de nutrition</li> </ul>
		Formations sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en œuvre et suivi des mesures de gestion des déchets biomédicaux</li> </ul>
	Ministère chargé de l'Environnement	ACE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valider les termes de références des EIES et PAR.</li> <li>• Suivre la mise en œuvre des Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES), Plans d'Action de Réinstallation (PAR), et les PPPA</li> </ul>
		CPE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoriser toute activité de déboisement ou de reforestation</li> <li>• Contrôler et prévenir les pollutions et nuisances.</li> </ul>
	Ministère chargé des Mines	Ministères Provinciaux chargés des mines	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoriser le Projet à ouvrir une carrière pour ses travaux</li> </ul>
	Ministres chargés du Travail, de l'emploi	Ministères Provinciaux chargés du Travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi du respect de la réglementation du Travail (travail des enfants)</li> <li>• Suivi des conditions de travail et d'hygiène</li> <li>• Lutte contre les Maladies Professionnelles.</li> <li>• Suivi de la qualité des relations entre les salariés et les employeurs.</li> <li>• Accompagnement social</li> </ul>



Catégorie	Partie Prenante	Entité	Description du rôle dans le cadre du PMNS
	Ministère du genre, famille et enfant et des affaires sociales	Ministères Provinciaux chargés de la femme et des affaires sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des questions sociales et relatives aux violences basées sur le genre (VBG), au travail des enfants et aux populations autochtones</li> </ul>
	Ministère chargé des Affaires foncières	Ministères Provinciaux chargés des Affaires foncières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des questions relatives à la tenure foncière</li> </ul>
	Ministère chargé de l'Agriculture	Ministères Provinciaux chargés de l'Agriculture et SENASEM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance technique sur les semences certifiées</li> <li>• Appui à la mise en œuvre et suivi des activités agricoles</li> </ul>
<b>Secteur privé</b>	Secteur privé des BTP	Entreprises de travaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en œuvre des travaux d'infrastructures.</li> </ul>
		Bureaux d'études et de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi et contrôle des chantiers d'infrastructures.</li> </ul>
<b>Collectivités territoriales</b>	Administration de Territoire	Administrateur du Territoire Services techniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation au suivi local des mesures environnementales et sociales</li> <li>• Mise en place et animation des Mécanismes de Gestion des Plaintes</li> <li>• Facilitation sociale</li> </ul>
	Chefferie locale	Chefs de village Dignitaires locaux (autorités religieuses et coutumières)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place et animation des Mécanismes de Gestion des Plaintes</li> <li>• Gestion de la mobilisation des communautés locales.</li> </ul>
<b>Organisations de la société civile</b>	Organisations Non Gouvernementales (ONGD) et Organisations de Producteurs	Associations locales, organismes travaillant dans les zones affectées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Défense des intérêts des communautés</li> <li>• Alliés lors des médiations sociales</li> <li>• Intervention dans le processus de gestion des plaintes</li> <li>• Appui à la mise en œuvre du plan de communication et à l'accompagnement social</li> </ul>
<b>Media</b>	Radios, télévisions et journaux	Journalistes de Radios, Télévisions et Presse écrite dans les provinces ciblées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusion de l'information dans la zone d'étude du Projet et au-delà.</li> <li>• Canaux de communication.</li> </ul>
<b>Partenaires Techniques financiers</b>	Bailleurs de fonds	Banque Mondiale <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actionnaires</li> <li>• Administrateurs</li> <li>• Fonctionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appui financier</li> <li>• Supervision des activités du Projet, notamment les mesures environnementales et sociales</li> <li>• Garant de la participation des parties prenantes</li> <li>• Contrôle les ressources</li> </ul>

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Description du rôle dans le cadre du PMNS
<b>Autres Partenaires Techniques</b>	Agences des Nations Unies	FAO, UNICEF, PAM et UNFPA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renforcement des capacités de production agricole et de l'appui au petit élevage ;</li> <li>• Services d'eau, hygiène et assainissement ;</li> <li>• Ciblage des ménages vulnérables et de la fourniture de transferts monétaires et</li> <li>• Mise en œuvre du MGP et lutte contre les VBG</li> </ul>
<b>Populations</b>	Groupes vulnérables  Les Associations Villageoises d'Épargne et de Crédit (AVEC)	les Populations Autochtones (PA), les handicapés (physiques ou mentaux), les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes du VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables, les vieillards, les ménages dont les chefs sont des femmes, les ménages dont le chef de famille est sans ressources, les personnes survivantes de Violences Basées sur le Genre, les personnes déplacées de zones de conflits, les personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses, les veuves et orphelins  Les Associations Villageoises d'Épargne et de Crédit (AVEC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation aux consultations du public</li> <li>• Participation dans la planification, la mise en œuvre et le suivi des activités les concernant</li> <li>• Dénonciation des abus constatés</li> <li>• Parties prenantes au MGP</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les AVEC ont pour rôle de permettre à leurs membres d'avoir accès à des services financiers à faible coût, reposant sur le principe d'une mise en commun des fonds.</li> </ul>

**Tableau 3 : Liste des parties prenantes intéressées et leurs rôles (en tant que responsables pour la mise en œuvre de la stratégie de communication)**

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Description du rôle dans le cadre du PMNS
<b>Gouvernement (national et provincial)</b>	Ministère chargé de la Santé	UG-PDSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à œuvre du PMPP</li> <li>• Information et implication des parties prenantes</li> <li>• Assurance du respect des engagements pris en rapport avec les parties prenantes</li> <li>• Veille à la prise en charge des besoins et intérêts des populations</li> <li>• Veiller à la transparence du processus</li> <li>• Gestion et suivi du mécanisme de gestion des griefs</li> </ul>
<b>Collectivités territoriales</b>	Administration de Territoire	Administrateur du Territoire Services techniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place et animation des Mécanismes de Gestion des Plaintes sensible à l'EAS/HS</li> <li>• Facilitation sociale</li> </ul>
	Chefferie locale	Chefs de village Dignitaires locaux (autorités religieuses et coutumières)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place et animation des Mécanismes de Gestion des Plaintes sensible à l'EAS/HS</li> <li>• Gestion de la mobilisation des communautés locales.</li> </ul>
<b>Organisations de la société civile</b>	Organisations Non Gouvernementales (ONGD), Organisations de Producteurs, Associations Villageoises d'Epargne et de Crédit (AVEC) et autres.	Associations locales, organismes travaillant dans les zones affectées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alliés lors des médiations sociales</li> <li>• Intervention dans le processus de gestion des plaintes</li> <li>• Appui à la mise en œuvre du plan de communication et à l'accompagnement social</li> </ul>
<b>Media</b>	Radios, télévisions et journaux	Journalistes de Radios, Télévisions et Presse écrite dans les provinces ciblées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusion de l'information dans la zone d'étude du Projet et au-delà.</li> <li>• Canaux de communication.</li> </ul>
<b>Autres Partenaires Techniques</b>	Agences des Nations Unies	FAO, UNICEF, UNFPA et PAM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place du mécanisme de feedback</li> <li>• Mise en œuvre du MGP</li> </ul>

## 2.6. Personnel du projet

L'Unité de Gestion du Projet (UG-PDSS) du PMNS a pour mission de gérer la consultation des parties prenantes, traiter les réclamations et mettre en œuvre des programmes de développement communautaire pour minimiser les risques et impacts redoutés dans le cadre de la mise en œuvre du Projet y compris durant sa phase de mise en service. Pour cela, l'UG-PDSS s'appuiera sur trois spécialistes : un Spécialiste en Sauvegardes Environnementales (SSE) et un Spécialiste en Développement Social (SDS) et un Spécialiste en Violence Base sur le Genres (SVBG). Il est important que le personnel de l'UG-PDSS/PMNS soit inclus dans les processus de consultation et d'engagement, notamment pour mieux communiquer sur :

- Les activités du projet ;
- Les politiques et procédures de recrutement des entreprises ;
- Les procédures de santé et de sécurité des travailleurs ;
- Les informations relatives à l'état des programmes de développement communautaire.

## 2.7. Analyse et évaluation des parties prenantes

L'analyse et l'évaluation des parties prenantes déterminent la relation probable entre les parties prenantes et le projet, et aide à identifier les méthodes de consultation appropriées pour chaque groupe de parties prenantes pendant la durée du projet. Certaines des méthodes les plus courantes utilisées pour consulter les parties prenantes comprennent :

- Téléphone / email ;
- Des entrevues individuelles ;
- Des ateliers / groupes de discussion ;
- Distribution de brochures et de bulletins d'information ;
- Des réunions publiques ; et
- Journaux / magazines / radio.

L'évaluation des craintes et des attentes des parties prenantes permettra de prendre certaines décisions sur combien d'efforts allouer à traiter leurs besoins. Cela dépend de leur niveau d'intérêt et leur capacité à influencer sur les résultats du projet :

- L'Intérêt (élément motivateur) d'une partie prenante est considéré comme fort de par sa proximité ou de sa dépendance à l'égard du Projet.
- Le Pouvoir (capacité d'influencer le projet) d'une partie prenante est défini par sa capacité à influencer sur les résultats du Projet ou à persuader ou forcer des parties prenantes à prendre des décisions et à adopter une ligne de conduite à l'égard du Projet.

Au moment de décider de la fréquence et de la technique d'engagement appropriée utilisée pour consulter un groupe de parties prenantes particulier, trois critères seront pris en compte :

- L'étendue de l'impact du projet sur le groupe des parties prenantes ;
- L'étendue de l'influence du groupe de parties prenantes sur le projet ; et
- Les méthodes d'engagement et de diffusion de l'information culturellement acceptables.

En général, l'engagement est directement proportionnel à l'impact et à l'influence, et à mesure que l'impact d'un projet sur un groupe de parties prenantes augmente ou que l'influence d'un acteur particulier augmente, l'engagement avec ce groupe de parties prenantes doit s'intensifier, s'approfondir en termes de fréquence et d'intensité de la méthode d'engagement utilisée. Les parties prenantes présentant un intérêt et un pouvoir fort vis-à-vis du Projet seront managées de près et leurs attentes seront prises en compte. Ceci passera par des actions de communication et de consultation et par la mise en œuvre des engagements du Projet. Pour les parties prenantes présentant un intérêt et un pouvoir faible vis-à-vis du Projet, des actions de communication seront le plus souvent suffisantes pour satisfaire leurs besoins.

Les consultations et réunions tenues dans le cadre des processus de la préparation du CGES, du CPR, du CPPA, PGMO du PGDBM et CERC-CGES ont servi à alimenter le PMPP. D'autres consultations seront tenues dans le cadre de la mise à jour du présent PEPP. Les principales craintes et attentes sont présentées dans le tableau 4.

Tableau 4 : Evaluation des parties prenantes

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et/ou attentes	Mesures prévues (ou à prévoir) par le PMNS	Intérêt	Pouvoir
<b>Gouvernement (national et provincial)</b>	Ministère chargé de la Santé	UG-PDSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleures conditions de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter la législation du travail et de la sécurité sociale</li> </ul>	Fort	Fort
		DPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonctionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement du secteur de le santé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favoriser la promotion interne</li> </ul>	Fort	Fort
		PRONANUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonctionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A renseigner avant le démarrage des activités du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place les mesures d'assistance</li> </ul>	Faible	Fort
		Formations sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés</li> <li>• Personnel de santé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problématique des DBM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en œuvre du PGDBM</li> </ul>	Fort	Fort
	Ministère chargé de l'Environnement	ACE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonctionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des PGES par l'entreprise</li> <li>• Respect de la législation sur l'environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre les PGES</li> <li>• Informer les populations et l'ACE sur la mise en œuvre des PGES/PAR/PPA</li> </ul>	Faible	Fort
		CPE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonctionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déboisements</li> <li>• Pollutions et nuisances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compenser les défrichements</li> <li>• Respecter les mesures environnementale et sociales dans les PGES/PAR/PPA</li> </ul>	Faible	Fort

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et/ou attentes	Mesures prévues (ou à prévoir) par le PMNS	Intérêt	Pouvoir
	Ministère chargé des Mines	Ministères Provinciaux chargés des mines	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fonctionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exploitation des carrières sans autorisation</li> <li>Remise en état après exploitation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les mesures environnementale et sociales dans les PGES</li> <li>Remise en état des carrières après exploitation</li> </ul>	Faible	Fort
	Ministère chargé du Travail, de l'emploi	Ministères Provinciaux chargés du Travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fonctionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect de la législation du travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter la législation du travail et de la sécurité sociale</li> </ul>	Faible	Fort
	Ministère du genre, famille et enfants et des affaires sociales	Ministères Provinciaux du genre, famille et enfant et des affaires sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fonctionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VBG, EAS/HS</li> <li>Travail des enfants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter la législation relative aux femmes, de lutte contre les VBG, y compris l'EAS/HS et aux enfants</li> <li>Mesures spéciales pour les populations autochtones</li> </ul>	Faible	Faible
	Ministère chargé des Affaires foncières	Ministères Provinciaux chargés des Affaires foncières	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fonctionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tenure foncière</li> <li>Conflits fonciers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les mesures sociales relative au foncier (CPR, CPPA, PAR)</li> </ul>	Faible	Fort
	Ministère chargé de l'Agriculture	Ministères Provinciaux chargés de l'Agriculture et SENASEM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fonctionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accroissement des surfaces aménagées et cultivées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appui à l'assistance technique aux producteurs et sur les semences</li> </ul>	Faible	Fort
<b>Secteur privé</b>	Secteur privé des BTP	Entreprises de travaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entreprise</li> <li>Sous-traitants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être informé de la politique environnemental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préciser dans les appels d'offre les clauses environnementales et</li> </ul>	Fort	Fort

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et/ou attentes	Mesures prévues (ou à prévoir) par le PMNS	Intérêt	Pouvoir
				e et sociale du Projet	sociales, y compris celles relatives à l'EAS/HS et les normes de qualité à respecter.		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouvriers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meilleures conditions de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect de la législation du travail en matière d'emploi</li> </ul>	Fort	Fort
		Bureaux d'études et de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau et personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meilleures conditions de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect de la législation du travail en matière d'emploi</li> </ul>	Faible	Fort
<b>Collectivités territoriales</b>	Administration de Territoire	Administrateur du Territoire Services techniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fonctionnaires</li> <li>Elus locaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paix sociale</li> <li>Développement économique territorial</li> <li>Prévention et gestion des conflits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les PGES</li> <li>Gérer le projet afin de veiller à limiter les conflits</li> <li>Informers les autorités locales sur les activités du projet et les difficultés rencontrées</li> </ul>	Faible	Fort
	Chefferie locale	Chefs de village Autorités religieuses et coutumières	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notables</li> <li>Dignitaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en compte des préoccupations sociales de la communauté (eau potable, santé)</li> <li>Crainte du non-respect des engagements par le Projet</li> <li>Risque de pollutions,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer des emplois en recrutant des habitants des localités ciblées et informer les autorités locales sur les emplois disponibles.</li> <li>Associer la commune pour des éventuelles nouvelles affectations de terre</li> <li>Mettre en place des mécanismes de concertation et de suivi</li> </ul>	Faible	Fort



Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et/ou attentes	Mesures prévues (ou à prévoir) par le PMNS	Intérêt	Pouvoir
				nuisances, accidents	pour relayer et informer les populations sur les activités du projet		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Groupes vulnérables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les Populations Autochtones (PA), les handicapés (physiques ou mentaux), les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes du VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables, les vieillards, les ménages dont les chefs sont des femmes, les ménages dont le chef de famille est sans ressources, les personnes survivantes de Violences Basées sur le Genre, les</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accès à la santé, à l'éducation et au bien-être social</li> <li>Accès aux emplois de l'entreprise</li> <li>Formation technique professionnelle</li> <li>Accès au crédit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à ce que les mesures sociales mises en œuvre dans le cadre du PGES bénéficie aussi aux groupes marginalisés, notamment pour les actions liées à la santé, à la formation professionnelles, au maraichage et à l'arboriculture.</li> </ul>	Fort	Faible

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et/ou attentes	Mesures prévues (ou à prévoir) par le PMNS	Intérêt	Pouvoir
			personnes déplacées de zones de conflits, les personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses, les veuves et orphelins				
<b>Organisations de la société civile</b>	Organisations Non Gouvernementales (ONGD), Organisations de Producteurs, Associations Villageoises d'Épargne et de Crédit (AVEC) et autres.	Associations locales, organismes travaillant dans les zones affectées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membres</li> <li>• Travailleurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pression sur le foncier</li> <li>• Exclusion</li> <li>• Transparence dans la gestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialoguer avec la société civile</li> <li>• Communiquer sur mesures de gestion environnementales et sociales du PMNS</li> <li>• Formation sur la bonne gestion financière.</li> </ul>	Faible	Fort
<b>Media</b>	Radios, télévisions et journaux	Radios, Télévisions et Presse écrite dans les provinces ciblées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journalistes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A renseigner avant le démarrage des activités du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité des informations sur le projet et à temps, y compris les risques et conséquences (positives et négatives)</li> <li>• Implication dans le plan de communication du PMNS</li> </ul>	Faible	Fort

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et/ou attentes	Mesures prévues (ou à prévoir) par le PMNS	Intérêt	Pouvoir
<b>Partenaires Techniques financiers</b>	Bailleurs de fonds	Banque Mondiale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actionnaires</li> <li>Administrateurs</li> <li>Fonctionnaires</li> </ul>	A renseigner avant le démarrage des activités du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place une équipe de management performante (UG-PDSS)</li> <li>Mettre sur pied des dispositifs permettant de juguler ou limiter les risques</li> <li>Respecter les mesures de sauvegardes environnementales et sociales</li> <li>Respecter les engagements pris avec les parties prenantes</li> </ul>	Fort	Fort
<b>Communautés</b>	Populations	Groupes vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> <li>Handicapés,</li> <li>Personnes malades,</li> <li>Vieillards,</li> <li>Ménages dont les chefs sont des femmes,</li> <li>Ménages dont le chef de famille est sans ressources,</li> <li>Personnes victimes de VBG</li> <li>Personnes déplacées de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exclusion</li> <li>Prise en compte des préoccupations sociales des groupes vulnérables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesures d'assistance et d'appui</li> <li>Activités génératrices de revenus</li> <li>Mécanisme de gestion des plaintes</li> <li>Code de conduite lors des travaux interdisant les comportements liés à l'EAS/HS, et les sanctions en cas de non-respect</li> <li>Prise en charge des vulnérables</li> </ul>	Fort	Fort

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et/ou attentes	Mesures prévues (ou à prévoir) par le PMNS	Intérêt	Pouvoir
			zones de conflits <ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses,</li> <li>Veuves et orphelins</li> </ul>				
		Peuples Autochtones	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exclusion</li> <li>Prise en compte des préoccupations sociales des groupes vulnérables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesures spéciales pour les populations autochtones</li> <li>Activités génératrices de revenus</li> <li>Mécanisme de gestion des plaintes</li> <li>Code de conduite lors des travaux interdisant les comportements liés à l'EAS/HS, et les sanctions en cas de non-respect</li> </ul>	Fort	Fort
<b>Autres Partenaires Techniques</b>	Agences des Nations Unies	FAO, UNICEF, UNFPA et PAM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Délai d'exécution du projet en tenant compte des différentes contraintes (les saisons agricoles, la sécurité, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir un dialogue permanent avec les agences de Nations Unies pour la prise des décisions concertée permettant le déroulement du projet dans un délai</li> </ul>	Fort	Fort

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et/ou attentes	Mesures prévues (ou à prévoir) par le PMNS	Intérêt	Pouvoir
					acceptable en tenant compte des différentes contraintes.		

## 2.8. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

Le tableau n° 5 fait la synthèse des besoins des parties prenantes au projet dans le cadre de la mise en œuvre du PMNS.

**Tableau 5 : Synthèse des besoins des parties prenantes**

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
<b>Gouvernement (national et provincial)</b>	Ministère chargé de la Santé	UG-PDSS	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Néant
		DPS	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Néant
		PRONANUT	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Education sur le processus
		Formations sanitaires	• Salariés • Personnel de santé	• Français • Lingala • Swahili • Tshiliuba • Kikongo	• Informations transmises par écrit et affichage • Visite avec traducteurs	• Education sur le processus
	Ministère chargé de l'Environnement	ACE	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Néant
		CPE	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Néant

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
	Ministère chargé des Mines	Ministères Provinciaux chargés des mines	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations transmises par écrit et affichage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Education sur le processus</li> </ul>
	Ministère chargé du Travail, de l'emploi	Ministères Provinciaux chargés du Travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations transmises par écrit et affichage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Education sur le processus</li> </ul>
	Ministère du genre, famille et enfants et des affaires sociales	Ministères Provinciaux du genre, famille et enfants et des affaires sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations transmises par écrit et affichage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Education sur le processus</li> </ul>
	Ministère chargé des Affaires foncières	Ministères Provinciaux chargés des Affaires foncières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations transmises par écrit et affichage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Education sur le processus</li> </ul>
	Ministère chargé de l'Agriculture	Ministères Provinciaux chargés de l'Agriculture et SENSEM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations transmises par écrit et affichage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Education sur le processus</li> </ul>
<b>Secteur privé</b>	Secteur privé des BTP	Entreprises de travaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouvriers</li> <li>• Sous-traitants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français</li> <li>• Lingala</li> <li>• Swahili</li> <li>• Tshiliuba</li> <li>• Kikongo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations transmises par écrit et affichage</li> <li>• Visite avec traducteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En fin de journée ou les jours de repos de préférence</li> </ul>
		Bureaux d'études et de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations transmises par écrit et affichage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Néant</li> </ul>
<b>Collectivités territoriales</b>	Administration de Territoire	Administrateur du Territoire Services techniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés</li> <li>• Elus locaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français</li> <li>• Lingala</li> <li>• Swahili</li> <li>• Tshiliuba</li> <li>• Kikongo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations transmises par écrit et affichage</li> <li>• Visite avec traducteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Education sur le processus</li> </ul>

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
	Chefferie locale	Chefs de village Autorités religieuses et coutumières	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notables</li> <li>• Dignitaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français</li> <li>• Lingala</li> <li>• Swahili</li> <li>• Tshiliuba</li> <li>• Kikongo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations transmises à la radio</li> <li>• Visite avec traducteurs et représentants de la société civile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Education sur le processus</li> </ul>
<b>Organisations de la société civile</b>	ONGD et Organisations de Producteurs	Associations locales, organismes travaillant dans les zones affectées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membres</li> <li>• Travailleurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français</li> <li>• Lingala</li> <li>• Swahili</li> <li>• Tshiliuba</li> <li>• <u>Kikongo</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations transmises par écrit et à la radio</li> <li>• Visite avec traducteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Education sur le processus</li> </ul>
<b>Media</b>	Radios, télévisions et journaux	Radios, Télévisions et Presse écrite dans les provinces ciblées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journalistes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français</li> <li>• Lingala</li> <li>• Swahili</li> <li>• Tshiliuba</li> <li>• <u>Kikongo</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations transmises par écrit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Education sur le processus</li> </ul>
<b>Partenaires Techniques financiers</b>	Bailleurs de fonds	Banque Mondiale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actionnaires</li> <li>• Administrateurs</li> <li>• Fonctionnaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations transmises par écrit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Néant</li> </ul>
<b>Communautés</b>	Populations	Groupes vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• handicapés,</li> <li>• personnes malades,</li> <li>• vieillards,</li> <li>• ménages dont les chefs sont des femmes,</li> <li>• ménages dont le chef de famille est sans ressources,</li> <li>• personnes survivantes de VBG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français</li> <li>• Lingala</li> <li>• Swahili</li> <li>• Tshiliuba</li> <li>• Kikongo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations transmises à la radio</li> <li>• Visite avec traducteurs et représentants de la société civile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Education sur le processus</li> </ul>

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• personnes déplacées de zones de conflits</li> <li>• personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses,</li> <li>• veuves et orphelins</li> </ul>			
		Peuples Autochtones	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Français</li> <li>• Lingala</li> <li>• Swahili</li> <li>• Tshiliuba</li> <li>• Kikongo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations transmises à la radio</li> <li>• Visite avec traducteurs et représentants de la société civile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Education sur le processus</li> </ul>



### **3. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

#### **3.1. Principes**

Les principes qui seront utilisés par le PMNS dans la conception de ses mesures et procédures qui sous-tendent l'engagement des parties prenantes découlent des exigences nationales et de celles du Cadre Environnementale et Sociale (CES) de la Banque Mondiale. Ils sont les suivants :

- L'engagement visera à fournir aux parties prenantes directement touchées par le projet, dont les communautés locales, et aux parties prenantes intéressées, l'accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles, culturellement appropriées et sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation.
- La participation des parties prenantes comprendra : l'identification et l'analyse des parties prenantes ; la planification de l'engagement des parties prenantes ; la divulgation de l'information ; la consultation et la participation ; le mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS et les rapports continus aux parties prenantes concernées.
- Les exigences de la législation nationale en matière d'information et de consultation du public seront satisfaites.

#### **3.2. Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes**

##### 3.2.1. Objectifs du PMPP

L'engagement des différentes parties prenantes dans la mise en œuvre du projet à travers ses différentes phases, (formulation, mise en œuvre et évaluation), est un processus inclusif devant être enclenché et mené tout au long du cycle de vie du projet, à travers un plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP). L'Objectif du PMPP est d'identifier l'ensemble des parties prenantes du projet, d'analyser leurs craintes et attentes et d'estimer leur volonté à coopérer à la mise en œuvre du projet. Le PMPP identifie les outils de communication et de sensibilisation les plus appropriés pour s'assurer de l'implication et de l'engagement de toutes les parties prenantes du projet. Ces outils et support d'information et de sensibilisation veilleront à garantir un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation, dans le respect des traditions, des conventions et des protocoles locaux, y compris les considérations liées à l'équité et l'égalité entre les hommes et les femmes, les populations autochtones, les groupes vulnérables ou marginalisés.

Plus spécifiquement le PMPP permettra d'obtenir la participation et la collaboration des parties prenantes ; de partager l'information et dialoguer sur le Projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le Projet ; de bien guider la conception et la mise en œuvre du Projet et diminuer les risques techniques, sociaux et budgétaires ; d'adresser les besoins, les préoccupations et les attentes des parties prenantes ; de bien gérer la réinstallation et le rétablissement des moyens de subsistance des personnes affectées ; de documenter les communications et les ententes avec les parties prenantes.

##### 3.2.2. Calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

Le calendrier envisagé pour les diverses activités qui relèvent de ce programme (les étapes du projet prévues, la fréquence, la décision prise et les préoccupations des populations sont décrites dans le Tableau 5 de la section 3.3. Pour les décisions n'ont pas encore prises quant aux réunions publiques, aux lieux et calendriers de ces réunions, l'UG-PDSS communiquera clairement aux populations la façon dont elles seront informées des possibilités à venir d'examiner ces informations, dont le PEES, et de soumettre leurs points de vue.

#### **3.3. Stratégie proposée pour la diffusion des informations**

### 3.3.1. Brève description des informations à communiquer

L'UG-PDSS va communiquer les informations suivantes aux différentes parties prenantes :

- L'objet, la nature et l'envergure du projet ;
- La durée des activités du projet ;
- Les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, y compris les risques liés à l'EAS/HS et les mesures proposées pour les atténuer, en mettant en exergue les risques et effets susceptibles d'affecter de manière disproportionnée les groupes vulnérables et défavorisés ;
- Les enjeux environnementaux et sociaux des activités du PMNS : hygiène, sécurité, violences sexuelles ; travail des enfants lors des travaux ; gestion des déchets, y compris les risques liés aux déchets biomédicaux ;
- Les objectifs de la réinstallation, la question foncière et les contraintes majeures ;
- Les critères d'éligibilité des personnes affectées et des personnes vulnérables ;
- La participation et l'implication des acteurs et des populations locales ;
- Le processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes ;
- Les dates et lieux des réunions de consultation publiques envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions ;
- Le mécanisme de gestion des plaintes, EAS/HS.

### 3.3.2. Formats et modes de communication qui seront utilisés

Dans le cadre du PMNS, le projet va favoriser l'utilisation d'outils de communication et de sensibilisation sous les formats et modes suivants :

#### 3.3.2.1. Les Assemblées avec les communautés

Il s'agit en général d'audiences publiques formelles, présidées par l'autorité locale, sanctionnées par un Compte rendu dûment rédigé et signé.

Ces réunions sont utiles, pour partager des informations générales sur une activité, lorsque on ne nécessite pas toujours la prise de parole de tout le monde. Dans ces cas, elles rassurent le public local sur le soutien que le projet a reçu des autorités ; elles sont appréciées comme un effort de transparence et de partage de l'information ; elles offrent l'opportunité de transmettre des informations à un grand nombre de personnes et complètent les petites réunions en rassurant le public local sur le fait que la communication échangée lors de petites réunions correspond à la communication « officielle ».

#### 3.3.2.2. Les Focus Groupes

Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques. Ces rencontres ciblent en général les personnes intéressées par les mêmes questions (par exemple, la compensation foncière ou l'assistance aux groupes vulnérables, aux populations autochtones ou l'emploi des femmes). Ces groupes de discussion peuvent être établis par catégorie d'âge, par sexe, par type d'activité, etc. Des affiches et des messages dans les radios communautaires seront utilisées pour mobiliser les parties prenantes tout au long du projet, par exemple pour communiquer avec des groupes tels que les PA, les femmes, les jeunes, les enfants pour une meilleure circulation de l'information et une opportunité pour eux de s'exprimer.

En organisant des groupes de discussion, il est important de s'assurer (i) que toutes les opinions divergentes sont exprimées ; (ii) la discussion est centrée sur la question à discuter ; et (iii) conclure avec des propositions concrètes et les prochaines étapes s'il y a lieu.

### 3.3.2.3. Les Clubs d'écoute Dimitra

Pour plusieurs activités comme celles liées à l'agriculture les Clubs d'écoute Dimitra seront utilisés pour l'aspect social et l'engagement communautaire, renforcement du rôle des femmes et résolution des conflits. Ces clubs seront faits des groupes de femmes, d'hommes ou de jeunes – mixtes ou non – qui décident de s'auto-organiser pour agir ensemble sur leur propre environnement. Ils auront à se réunir régulièrement pour discuter des problèmes auxquels ils seront confrontés dans leur vie quotidienne, pour prendre des décisions et passer à l'action afin de les résoudre.

### 3.3.2.4. Les Entretiens individuels

Cette approche cible en particulier les autorités locales, les élus locaux, les chefs coutumiers, les leaders d'opinion, etc. Cette méthode est un excellent moyen d'implication de ces acteurs.

### 3.3.2.5. Les Médias de masse

Les médias de masse (journaux, radios, télévisions, sites web) offrent des possibilités de diffusion de l'information sur une large échelle, à travers des communiqués de presse ; des reportages sur le projet ; des campagnes de lancement, des entrevues avec la direction du Projet ; des visites de sites organisées ; etc.

### 3.3.2.6. Forums et ateliers

La tenue de forums et des ateliers rassemblant diverses parties prenantes est un outil permettant de partager des informations sur le projet, établir un consensus et favoriser l'engagement des différents acteurs concernés. Des ateliers thématiques peuvent être organisés autour d'un sujet spécifique où les parties prenantes concernées aux niveaux local et national sont impliquées.

### 3.3.2.7. Brochures sur le projet

Un brochure simplifiée présentant les informations sur le projet, le Mécanisme de consultation du projet; les contacts, etc., pourrait être éditée pour une large diffusion: Cette brochure sera actualisée de manière périodique durant la mise en œuvre du projet en intégrant les réalisations clés du projet, les activités à réaliser les événement important (comme la participation du Projet à des foires ou des expositions); les activités de responsabilité sociétale ou autre; les Indicateurs d'emploi (nombre d'employés locaux pour les travaux (entreprises principales et sous-traitants) désagrégées par sexe ; etc.

### 3.3.2.8. Gestion des feedbacks et partage d'information avec les parties prenantes

Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes seront recueillies dans un formulaire de feedback qui sera rempli durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes auront la possibilité d'envoyer leur feedback par email et courrier physique ou de manière interactive par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web du projet. Les feedbacks compilés par le personnel dédié du projet sont partagés avec le management du projet pour une prise en charge rapide.

### 3.3.2.9. Dispositions prévisionnelles

Il est important de que les commentaires sur le plan de mobilisation proposé ainsi que les suggestions pour l'améliorer soient les bienvenus. Pour les parties prenantes plus éloignées, il pourrait s'avérer nécessaire d'envisager le recours à un journal supplémentaire ou à une réunion séparée, ou encore à des documents complémentaires qui devraient être placés dans le domaine public (journaux, affiches, radio, télévision ; brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ; correspondance, réunions officielles ; site Web, médias sociaux).

Par ailleurs, pour les décisions non encore prises quant aux réunions publiques, aux lieux et calendriers desdites réunions, l'UG-PDSS communiquera clairement aux populations la façon dont elles seront informées des possibilités à venir d'examiner ces informations, dont le Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES), et de soumettre leurs points de vue.

Tableau 6 : Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Phases du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier (lieux/dates)	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Préparation	Objet, nature et envergure du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journaux, affiches, la radio, la télévision ;</li> <li>• Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;</li> <li>• Correspondance, les réunions officielles ;</li> <li>• Site Web, les médias sociaux.</li> <li>• Radios communautaires</li> <li>• Consultation du public (regroupement ou focus groupe)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un communiqué dans les journaux de provinces</li> <li>• À la radio et à la télé (les heures d'émission seront identifiées tenant en compte l'audience ciblée), une fois par semaine et à la télé durant les semaines de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services Techniques</li> <li>• Collectivités</li> <li>• Secteur privé</li> <li>• Communautés locales</li> <li>• ONGD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La télévision congolaise a une couverture nationale</li> <li>• Les radios provinciales ont une couverture locale</li> <li>• Les consultations par internet sont limitées aux zones où la connexion est disponible</li> </ul>	UG-PDSS
	Durée des activités du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journaux, affiches, la radio, la télévision ;</li> <li>• Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;</li> <li>• Correspondance, les réunions officielles ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un communiqué dans les journaux de provinces</li> <li>• À la radio et à la télé, une fois par semaine et à la télé durant les semaines de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services Techniques</li> <li>• Collectivités</li> <li>• Secteur privé</li> <li>• Communautés locales</li> <li>• ONGD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La télévision congolaise a une couverture nationale</li> <li>• Les radios provinciales ont une couverture locale</li> <li>• Les consultations par internet sont limitées aux zones où la connexion est disponible</li> </ul>	UG-PDSS

Phases du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier (lieux/dates)	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Site Web, les médias sociaux.</li> <li>• Radios communautaires</li> <li>• Consultation du public (regroupement ou focus groupe)</li> </ul>				
	Risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et mesures d'atténuation, notamment pour les groupes vulnérables et défavorisés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journaux, affiches, la radio, la télévision ;</li> <li>• Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;</li> <li>• Correspondance, les réunions officielles ;</li> <li>• Site Web, les médias sociaux.</li> <li>• Radios communautaires</li> <li>• Consultation du public (regroupement ou focus groupe)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un communiqué dans les journaux de provinces</li> <li>• À la radio et à la télé, une fois par semaine et à la télé durant les semaines de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services Techniques</li> <li>• Collectivités</li> <li>• Secteur privé</li> <li>• Communautés locales</li> </ul> ONGD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La télévision congolaise a une couverture nationale</li> <li>• Les radios provinciales ont une couverture locale</li> </ul> Les consultations par internet sont limitées aux zones où la connexion est disponible	UG-PDSS
	Critères d'éligibilité des personnes affectées et des	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journaux, affiches, la radio, la télévision ;</li> <li>• Brochures, dépliants, affiches,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un communiqué dans les journaux de provinces</li> <li>• À la radio et à la télé, une fois par</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services Techniques</li> <li>• Collectivités</li> <li>• Secteur privé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La télévision congolaise a une couverture nationale</li> </ul>	UG-PDSS

Phases du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier (lieux/dates)	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
	personnes vulnérables	documents et rapports de synthèse non techniques ; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correspondance, les réunions officielles ;</li> <li>• Site Web, les médias sociaux.</li> <li>• Radios communautaires</li> <li>• Consultation du public (regroupement ou focus groupe)</li> </ul>	semaine et à la télé durant les semaines de communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communautés locales</li> <li>• ONGD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les radios provinciales ont une couverture locale</li> <li>• Les consultations par internet sont limitées aux zones où la connexion est disponible</li> </ul>	
	Processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes (Participation et l'implication des acteurs et des populations locales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journaux, affiches, la radio, la télévision ;</li> <li>• Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;</li> <li>• Correspondance, les réunions officielles ;</li> <li>• Site Web, les médias sociaux.</li> <li>• Radios communautaires</li> <li>• Consultation du public (regroupement ou focus groupe)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un communiqué dans les journaux de provinces</li> <li>• À la radio et à la télé, une fois par semaine et à la télé durant les semaines de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services Techniques</li> <li>• Collectivités</li> <li>• Secteur privé</li> <li>• Communautés locales</li> <li>ONGD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La télévision congolaise a une couverture nationale</li> <li>• Les radios provinciales ont une couverture locale</li> </ul> Les consultations par internet sont limitées aux zones où la connexion est disponible	UG-PDSS

Phases du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier (lieux/dates)	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
	Dates et lieux des réunions de consultation publiques envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journaux, affiches, la radio, la télévision ;</li> <li>• Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;</li> <li>• Correspondance, les réunions officielles ;</li> <li>• Site Web, les médias sociaux.</li> <li>• Radios communautaires</li> <li>• Consultation du public (regroupement ou focus groupe)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un communiqué dans les journaux de provinces</li> <li>• À la radio et à la télé, une fois par semaine et à la télé durant les semaines de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services Techniques</li> <li>• Collectivités</li> <li>• Secteur privé</li> <li>• Communautés locales</li> </ul> ONGD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La télévision congolaise a une couverture nationale</li> <li>• Les radios provinciales ont une couverture locale</li> </ul> Les consultations par internet sont limitées aux zones où la connexion est disponible	UG-PDSS
	Mécanisme de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journaux, affiches, la radio, la télévision ;</li> <li>• Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;</li> <li>• Correspondance, les réunions officielles ;</li> <li>• Site Web, les médias sociaux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un communiqué dans les journaux de provinces</li> <li>• À la radio et à la télé, une fois par semaine et à la télé durant les semaines de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services Techniques</li> <li>• Collectivités</li> <li>• Secteur privé</li> <li>• Communautés locales</li> <li>• ONGD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La télévision congolaise a une couverture nationale</li> <li>• Les radios provinciales ont une couverture locale</li> <li>• Les consultations par internet sont limitées aux zones où la connexion est disponible</li> </ul>	UG-PDSS



Phases du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier (lieux/dates)	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Radios communautaires</li> <li>• Consultation du public (regroupement ou focus groupe)</li> </ul>				
<b>Travaux</b>	Enjeux environnementaux et sociaux des activités du PMNS : hygiène, sécurité, Les risques et conséquences VBG, y compris EAS/HS, le contenu du code de bonne conduite, et le fonctionnement du MGP; travail des enfants lors des travaux ; gestion des déchets ; opportunité d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journaux, affiches, la radio, la télévision ;</li> <li>• Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;</li> <li>• Radio communautaire</li> <li>• Pendant le processus de consultation du public (regroupement ou focus groupe)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un communiqué dans les journaux de provinces</li> <li>• À la radio et à la télé, une fois par semaine et à la télé durant les semaines de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services Techniques</li> <li>• Collectivités</li> <li>• Secteur privé</li> <li>• Communautés locales</li> <li>• ONGD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La télévision congolaise a une couverture nationale</li> <li>• Les radios provinciales ont une couverture locale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UG-PDSS</li> <li>• Prestataires de services</li> </ul>
<b>Fonctionnement</b>	Mesures d'entretien et de gestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journaux, affiches, la radio, la télévision ;</li> <li>• Brochures, dépliants, affiches, documents et</li> </ul>	Information dans les Provinces, Territoires et Chefferies durant toute la phase de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institutions bénéficiaires</li> <li>• Collectivités</li> <li>• Communautés locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les Institutions bénéficiaires sont informées</li> </ul>	UG-PDSS Prestataires de services

Phases du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier (lieux/dates)	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
		rapports de synthèse non techniques <ul style="list-style-type: none"> <li>• Radios communautaires</li> <li>• Consultation du public (regroupement ou focus groupe)</li> </ul>				
	Gestion des déchets biomédicaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journaux, affiches, la radio, la télévision ;</li> <li>• Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;</li> <li>• Radios communautaires</li> <li>• Consultation du public (regroupement ou focus groupe)</li> </ul>	Information dans les Provinces et Territoires (formations sanitaires et DPS) durant toute la phase de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institutions bénéficiaires</li> <li>• Collectivités</li> <li>• Communautés locales</li> </ul>	Toutes les formations sanitaires et DPS bénéficiaires sont informées	UG-PDSS Prestataires de services

### 3.4. Stratégie proposée pour les consultations

#### 3.4.1. Méthodologie de la consultation

Pour atteindre les objectifs visés par la consultation des parties prenantes du public, il a adopté une démarche participative et inclusive qui s'est articulée autour des méthodes suivantes :

- Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés ;
- Enquêtes, sondages et questionnaires ;
- Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis ;

- Rencontres collectives sous forme de focus group, notamment pour les groupes vulnérables et les groupes plus défavorisés dans le but de leurs faciliter la communication de leurs préoccupations, intérêts, etc.
- Méthodes participatives ;
- Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.

**Tableau 7 : Stratégie proposée pour les consultations**

Phases du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier (lieux/dates)	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
<b>Préparation</b>	Avis et perception, préoccupations et craintes relatives au projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés ;</li> <li>• Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis ;</li> <li>• Rencontres collectives sous forme de focus group</li> <li>• Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions et rencontres de lancement dans les Provinces, Territoires et Chefferies, dans le 1<sup>er</sup> trimestre de la première année de mise en œuvre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorités administratives et locales</li> <li>• Services Techniques</li> <li>• Collectivités</li> <li>• Communautés locales</li> <li>• ONGD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UG-PDSS</li> </ul>
	Critères d'éligibilité des personnes affectées et des personnes vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés ;</li> <li>• Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision (réunions des organisations communautaires de base, des clubs de jeunes, des cellules d'animation communautaire).</li> </ul>	Réunions et rencontres de lancement dans les Provinces, Territoires et Chefferies, dans le 1 <sup>er</sup> trimestre de la première année de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collectivités</li> <li>• Communautés locales</li> <li>• ONGD</li> </ul>	UG-PDSS
	Processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes (Participation et l'implication des	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés ;</li> </ul>	Réunions et rencontres de lancement dans les Provinces, Territoires et Chefferies, dans le 1 <sup>er</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorités administratives et locales</li> <li>• Services Techniques</li> </ul>	UG-PDSS

Phases du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier (lieux/dates)	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
	acteurs et des populations locales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis ;</li> <li>• Rencontres collectives sous forme de focus group</li> <li>• Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.</li> </ul>	trimestre de la première année de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collectivités</li> <li>• Communautés locales</li> <li>• ONGD</li> </ul>	
	Mécanisme de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés ;</li> <li>• Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis ;</li> <li>• Rencontres collectives sous forme de focus group</li> <li>• Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.</li> </ul>	Réunions et rencontres de lancement dans les Provinces, Territoires et Chefferies, dans le 1 <sup>er</sup> semestre de la première année de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorités administratives et locales</li> <li>• Services Techniques</li> <li>• Collectivités</li> <li>• Communautés locales</li> <li>• ONGD</li> </ul>	UG-PDSS
<b>Travaux</b>	Enjeux environnementaux et sociaux des activités du PMNS : hygiène, sécurité, VBG-EAS/HS ; travail des enfants lors des travaux ; gestion des déchets	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés ;</li> <li>• Rencontres collectives sous forme de focus group</li> <li>• Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.</li> </ul>	Réunions et rencontres de lancement dans les Provinces, Territoires et Chefferies, avant les travaux et durant toute la phase d'exécution	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entreprises privées</li> <li>• Bureaux de Contrôle</li> <li>• Services Techniques</li> <li>• Collectivités</li> <li>• Communautés locales</li> <li>• ONGD</li> </ul>	UG-PDSS
<b>Fonctionnement</b>	Mesures d'entretien et de gestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens semi-structurés ;</li> <li>• Rencontres collectives sous forme de focus group</li> </ul>	Réunions et rencontres de lancement dans les Provinces, Territoires et	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institutions bénéficiaires</li> <li>• Collectivités</li> </ul>	UG-PDSS

Phases du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier (lieux/dates)	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
			Chefferies durant toute la phase de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communautés locales</li> </ul>	
	Gestion des déchets biomédicaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretiens semi-structurés ;</li> <li>• Rencontres collectives sous forme de focus group</li> </ul>	Réunions et rencontres de lancement dans les Provinces et Territoires (formations sanitaires et DPS) durant toute la phase de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Institutions bénéficiaires</li> <li>• Collectivités</li> <li>• Communautés locales</li> </ul>	UG-PDSS

### 3.5. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables

Pour garantir la prise en compte effective des points de vue des groupes vulnérables, les stratégies suivantes seront mises en œuvre pour éliminer les obstacles à leur participation :

- Rencontres par catégories dans les groupes vulnérables, en tenant compte du genre (sexe, âge, état et nature des handicaps ; etc.)
- Fourniture de services de traduction dans une langue minoritaire, en langage des signes, en gros caractères ou en Braille ;
- Choix de lieux accessibles pour les rassemblements ;
- Services de transport vers la réunion la plus proche pour les personnes habitant des endroits isolés ;
- Tenue de réunions ciblées et de taille plus modeste durant lesquelles les parties prenantes vulnérables se sentiraient plus à l'aise pour poser leurs questions ou formuler leurs préoccupations.

S'il n'existe aucune organisation active dans la zone du projet qui œuvre avec les groupes vulnérables, notamment les personnes handicapées, l'UG-PDSS se mettra en rapport avec les professionnels de santé des DPS, qui seront plus à même renseigner sur les groupes marginalisés et sur la meilleure façon de communiquer avec eux. En tout état de cause, l'UG-PDSS déterminera comment ces groupes vulnérables sont consultés sur les projets.

### 3.6. Calendriers

Le tableau 7 fournit les informations relatives aux calendriers répertoriant les phases du projet, les décisions majeures et les dates butoirs pour la soumission de commentaires.

**Tableau 8 : Informations relatives aux calendriers et dates butoirs**

<b>Phases du projet</b>	<b>Liste des informations et décisions majeures</b>	<b>Dates butoirs pour la soumission de commentaires</b>
<b>Préparation</b>	Risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et mesures d'atténuation, notamment pour les groupes vulnérables et défavorisés	Début du démarrage des travaux des activités
	Critères d'éligibilité des personnes affectées et des personnes vulnérables	Fin de la réalisation des PAR PGES et PPA et début de la mise en œuvre
	Processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes (Participation et l'implication des acteurs et des populations locales)	A la fin le 1er semestre de la première année de mise en œuvre
	Mécanisme de gestion des plaintes	A la fin le 1er semestre de la première année de mise en œuvre
<b>Travaux</b>	Enjeux environnementaux et sociaux des activités du PMNS : hygiène, sécurité, VBG-EAS/HS ; travail des enfants lors des travaux ; gestion des déchets	A mi-parcours de la durée des travaux

Phases du projet	Liste des informations et décisions majeures	Dates butoirs pour la soumission de commentaires
Fonctionnement	Mesures d'entretien et de gestion	A à la fin de chaque année
	Gestion des déchets biomédicaux	A à la fin de chaque année

### 3.7. Examen des commentaires

En cas de nécessité, les commentaires éventuels provenant des parties prenantes seront faits de façon écrite ou orale. Les commentaires écrits seront faits par lettre ou transcription sur un registre dédié. Les commentaires oraux seront enregistrés dans des supports sonores authentifiés, ou alors transcrits soit par lettre soit par registre dédié, avec l'appui d'un intermédiaire traducteur/transcripteur reconnu et agréé.

Les commentaires écrits ou oraux seront examinés par l'UG-PDSS qui s'engage à revenir vers les parties prenantes pour leur rendre compte de la décision finale et de la façon dont les commentaires ont été pris en compte.

### 3.8. Phases ultérieures du projet

L'UG-PDSS expliquera aux populations bénéficiaires et affectées qu'elles seront tenues régulièrement au courant de l'évolution du projet, par voie de rapports sur sa performance environnementale et sociale, ainsi que sur la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes. Pour cela, l'UG-PDSS produira, au moins une fois par an, des rapports à l'intention des parties prenantes. La production de ces rapports sera plus fréquente durant les périodes particulièrement actives, lorsque les effets sur les populations, notamment les groupes vulnérables, sont plus intenses ou lors du passage d'une phase à la suivante (par exemple, des rapports trimestriels durant la phase de construction, et ensuite, des rapports annuels durant la phase de mise en œuvre).

## **4. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

### **4.1. Ressources**

L'UG-PDSS mobilisera les ressources financières nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes ; Renforcement des capacités ; Développement du plan et supports de communication ; Mise en œuvre de la communication ; Accessibilité ; Gestion des griefs ; Gestion des feedbacks ; Suivi - évaluation du PEPP ; Staffing dans la mobilisation des parties prenantes), en particulier.

Le Spécialistes en Sauvegardes Environnementales (SSE), le Spécialiste en Développement Social (SDS) et le Spécialiste en Violence Basées sur les Genres (SVBG) de l'UG-PDSS/PMNS sont chargés de la mise en œuvre du PEPP, sous la supervision du Coordonnateur de l'UG-PDSS.

Le Responsable Administratif et Financier de l'UG-PDSS confirmera l'établissement d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes.

L'UG-PDSS transmettra les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, à savoir leur numéro de téléphone, adresse, courriel et fonction (ces personnes ne seront pas forcément les mêmes sur toute la durée du projet).

### **4.2. Fonctions de gestion et responsabilités**

L'UG-PDSS va incorporer les activités de mobilisation des parties prenantes dans le système de gestion du projet, dans le document de projet et dans le manuel de procédures du projet.

Le Spécialistes en Sauvegardes Environnementales (SSE), le Spécialiste en Développement Social (SDS) et le Spécialiste en Violence Basées sur les Genres (SVBG) de l'UG-PDSS/PMNS sont chargés de la mise en œuvre du PMPP et de la conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes. Pour cela, ils seront appuyés par le Responsable Administratif et Financier de l'UG-PDSS, le Responsable Passation des Marchés (RPM) et le Responsable Suivi-Evaluation (RSE) seront affectés à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes et les termes de leurs fiches de poste seront complétés à cet effet. Le Coordonnateur de l'UG-PDSS aura un rôle majeur de coordination et de supervision dans la mise en œuvre du PMPP. A cet effet, le processus sera enregistré, suivi et géré (par exemple, à travers la mise en place d'une base de données des parties prenantes au niveau national et de registres des engagements au niveau provincial).

Dans les provinces, les DPS par exemple et les ONGD locales vont aider dans la sensibilisation et même le suivi des activités du projet.

Par ailleurs, ce dispositif sera renforcé par :

- La mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, page Twitter) servira de moyen d'accéder à toutes les informations : articles, passation de marché, annonces, rapports finaux et documents relatifs au Projet. Tandis que les réseaux sociaux permettront de diffuser des informations complémentaires.
- La création d'adresses email et postale et d'un numéro de téléphone, dédiés aux plaintes ;
- Le recrutement d'un responsable en charge du système de gestion de l'information comprenant Le système d'enregistrement et de suivi des griefs ;
- Le recrutement d'un assistant au spécialiste chargé de l'engagement des parties prenantes.



## 5. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

### 5.1. Introduction

Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo (RDC) a obtenu plusieurs fonds de l'Association Internationale de Développement (IDA) du Groupe de la Banque Mondiale, pour financer l'appui aux activités des projets ci-après : Projet de Développement du Système de Santé (PDSS), Projet de Renforcement des Systèmes Régionaux de Surveillance des Maladies en Afrique centrale (REDISSE IV), Projet Multisectoriel de Nutrition et de Santé (PMNS) et Projet de Riposte d'Urgence à l'Epidémie de COVID-19 ayant diverse objectifs.

Pour atteindre les objectifs assignés à chaque projet, le ministère de la Santé de la République Démocratique du Congo a créé une Unité de Coordination et Gestion des Projets nommée, Unité de Gestion du Programme de Développement du Système de Santé « UG-PDSS ».

Crée au sein du Ministère de la Santé par l'Arrêté Ministériel n° 1250/CAB/MIN/SANTE /013/Octobre/2020 du 28 Octobre 2020 portant création, organisation et fonctionnement de l'Unité de Gestion du Programme de Développement du Système de Santé « UG-PDSS » pour la gestion et suivi de la mise en œuvre des projets financés par la Banque Mondiale dans le domaine de la santé. L'UG-PDSS est placée sous le tutelle technique du ministère de la Santé et sous la tutelle financière du Ministère des finances. Elle est basée à Kinshasa et dotée d'une autonomie gestion.

L'Unité de Gestion du Programme de Système de Santé vise à opérationnaliser et à mettre en œuvre toutes les stratégies de développement du secteur de la santé en œuvre toutes les stratégies de développement du secteur de la santé en perspective à la couverture sanitaire universelle avec un accent particulier sur la santé de la mère, de l'enfant, de l'adolescent et du nouveau-né. A ce titre, le programme vise :

- Le renforcement de différents piliers du Système de Santé ;
- L'amélioration de l'offre et de la demande de santé ;
- La réduction des dépenses catastrophiques des ménages vulnérables ;
- L'amélioration de la gouvernance dans le secteur de la santé.

Ces projets présentent quelques risques environnementaux et sociaux ainsi des documents de sauvegarde ont élaborés notamment des Cadres de Gestion Environnementale et Sociale (CGES), des Cadre de Politique de Réinstallation (CPR), des Cadre de Planification en Faveur des Populations Autochtone (CPPA), des Plan de Gestion des Déchets dangereux et Biomédicaux (PGDBM), des Plan de Gestion et de Mobilisation de la Main d'œuvre (PGMO), des Etudes d'Impacts Environnementales et Sociales (EIES), des Plans d'Actions en Faveurs des Populations Autochtones (PPA), le plan directeur pour la prévention, atténuation et réponse à l'EAS/HS, etc.

En outre, dans le cadre de la mise en œuvre des différents projets sous la gestion de l'UG-PDSS, la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes portant sur les activités des Projets est une exigence liée à la gestion environnementale et sociale. Cette fonction est la responsabilité du Spécialiste Suivi-évaluation et du Responsable de la Sauvegarde Environnementale et Sociale qui s'appuieront sur des points focaux, au niveau provincial.

#### **Qu'est-ce qu'un système de gestion des plaintes ?**

Un système 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 procédures édictées par le projet pour l'accès aux services de santé, la discrimination, et les plaintes portant sur la mauvaise gestion des déchets biomédicaux impactant sur l'environnement.

Un bon système de gestion des plaintes peut être divisé en six étapes : 1) l'accès à l'information concernant le fonctionnement du système de dépôt et de gestion des plaintes, 2) le tri et le traitement des plaintes, 3) l'accusé de réception par le Projet, 4) la vérification et l'action, 5) le suivi et l'évaluation des actions des mesures d'atténuation, et 6) le retour d'information aux personnes ayant déposé plainte et au grand public. L'ensemble de ces étapes constitue un système complet de gestion des réclamations (voir figure 1 ci-dessous).



**Figure 1. Etapes de la gestion des plaintes**

### Objectif du MGP du PMNS

- Assurer l'application des principes fondamentaux pour un traitement efficace des plaintes, en l'occurrence la légitimité, la sécurité des plaignants, l'accessibilité, la prévisibilité, l'équité, la transparence et la compatibilité avec les droits et les lois en vue de maintenir le climat de confiance entre autorités et autres parties prenantes ;
- Mettre en place les ressources et le cadre organisationnel nécessaires pour enregistrer et traiter toutes les doléances relatives aux activités du projet, ses résultats ou ses impacts ;
- Maintenir le dialogue et la médiation entre les parties prenantes afin de prévenir, de régler et de réduire le risque de voir les mêmes plaintes se renouveler ;
- Favoriser la résolution des griefs de manière équitable et efficace pour éviter des représailles et les voies de recours judiciaires ou extra – judiciaires ;
- Eviter les procédures longues et onéreuses pour déposer et traiter les plaintes.

**Tableau 9 : les Bonnes pratiques pour la gestion des plaintes**

Etape	A Faire	A Ne Pas Faire
<b>Accès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer des procédures de dépôt de plaintes simples et accessibles.</li> <li>Maintenir des registres à différents niveaux pour enregistrer les plaintes, les requêtes, et les suggestions reçues (ou la mise en place d'une application informatique).</li> <li>Faire connaître à travers une communication large la/les procédures de dépôt de plaintes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer des obstacles au dépôt de plaintes en ayant des procédures chronophages/longues ou compliquées.</li> <li>Oublier de prendre des mesures pour assurer que les groupes vulnérables soient en mesure d'accéder au système.</li> </ul>
<b>Tri et traitement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir clairement qui est le responsable du traitement des différents types de plaintes.</li> <li>Établir des calendriers clairs pour le processus de traitement des plaintes.</li> <li>Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (no.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire subsister une ambiguïté sur la façon dont les plaintes sont censées être acheminées.</li> <li>Élaborer un système qui ne différencie pas les différents types des plaintes</li> </ul>
<b>Accusé de réception</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informers les utilisateurs des étapes et du processus de traitement des plaintes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les utilisateurs du système de plaintes comme plaintes.</li> </ul>

Etape	A Faire	A Ne Pas Faire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tenir à des calendriers convenus pour répondre aux plaintes. (Considérer le traitement d'une plainte une tâche administrative classique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• si leur plainte était un inconvénient (une charge).</li> </ul>
<b>Vérification et action</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluer objectivement la plainte sur la base des faits.</li> <li>• • Mettre en place une action qui soit proportionnelle à la plainte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attendre du réclamant qu'il prouve qu'il a raison. La vérification est de la responsabilité de l'administration.</li> <li>• Ne pas informer les réclamants sur le statut de leur réclamation.</li> </ul>
<b>Suivi et évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signaler l'importance des plaintes en les mettant à l'ordre du jour des réunions de gestion (commissions, bureau municipal et conseil).</li> <li>• Mettre en place un système de suivi pour enregistrer et classer les plaintes.</li> <li>• Analyser les données portant sur les plaintes et apporter des améliorations et des corrections au système de gestion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manquer l'occasion d'intégrer les plaintes dans la gestion quotidienne.</li> <li>• Considérer que la résolution d'une plainte est une fin en soi, alors qu'elle est une première étape dans l'amélioration des processus de gestion</li> </ul>
<b>Retour d'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacter les utilisateurs pour leur expliquer comment leur plainte ont été réglées.</li> <li>• Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au système des gestions des plaintes, afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance des Bénéficiaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Négliger le suivi avec les réclamants.</li> <li>• Ne pas publier publiquement et de façon transparente les résultats des actions.</li> </ul>

## 5.2. Approche méthodologique

Le projet veut s'assurer que toutes les parties prenantes de son aire d'intervention contribuent efficacement à l'atteinte des objectifs qui lui sont assignés, particulièrement par le biais d'une série de communication réciproque travers la mise en œuvre de ses activités, et cela par une série des communications réciproques.

### 5.2.1. Mise en place du comité de gestion des plaintes

Le mécanisme prévoit trois niveaux d'intervention selon la gravité de la plainte :

#### a) Niveau 1 : Conseil villageois (COVI)

Cette instance de médiation traditionnelle est chargée de

- La sensibilisation des communautés et des autres parties prenantes ;
- L'enregistrement et le traitement des conflits latents pour éviter que les problèmes ne s'aggravent pas ;
- La médiation entre les parties en conflit au niveau du village pour des plaintes présentant un degré de gravité assez faible selon les modes de résolution traditionnelle.

Le conseil villageois informe le comité de pilotage de la zone de santé dans un délai maximum de trois jours des plaintes déposées, traitées et non résolues.

*b) Niveau 2 : Comité de pilotage de la zone de santé (COPIZ)*

Placé sous la direction du chef de secteur et la co-direction du MCZS, le COPIZ s'agit d'un organe qui assure le pilotage du MGP et le traitement des plaintes. Cet organe examine les recours non résolus au conseil villageois et assure le suivi des indemnisations.

Le Président du COPIZ convoquera une session ordinaire sur le traitement des plaintes non résolues par le COVI ou une session extraordinaire portant sur le traitement d'une plainte grave et sensible.

Le président du COPIZ peut sur avis motivé du COVI inviter le/la plaignant (e) et l'auteur du problème (en dehors des plaintes liées aux VBG/EAS/HS).

*c) Niveau 3 : Comité de pilotage national et provincial (COPIN & COPIP)*

Cette instance de médiation coordonne la mise en œuvre générale du MGP et assure son suivi et évaluation en lien avec les zones de santé. Placée sous la présidence du Médecin Chef de Division Provinciale, elle est également en charge de traiter les plaintes jugées graves, celles qui impliquent deux secteurs ou territoires ou celles non résolues par le premier et le deuxième niveau du dispositif. Cette instance travaille en étroite collaboration avec les parties prenantes concernées dont les COPIZ des secteurs.

La gestion des plaintes sera intégrée dans les activités du projet avec les attributions des tâches et de la responsabilité suivantes dans l'équipe du projet.

**À chaque niveau d'intervention, le projet aussi recommande que les femmes composent 30% des membres du conseil ou du comité et qu'au moins un membre de la communauté autochtone soit représenté dans le comité où la présence des communautés autochtones est signalée.**

<b>Intervenants</b>	<b>Nombre/composition</b>	<b>Responsabilités</b>
Conseil villageois	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef du village</li> <li>• Deux notables</li> <li>• 1 femme</li> <li>• 1 PA</li> <li>• Un(e) jeune</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmission des plaintes de la base vers la zone de santé</li> <li>• Réception des plaintes</li> <li>• Traitement des plaintes en première instance, particulièrement plaintes mineures et non sensibles</li> <li>• Utilisation des consultations locales, traditionnelles pour la résolution des conflits</li> </ul>
Comité de pilotage de la zone de santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef de secteur</li> <li>• MCZ</li> <li>• 2 notables</li> <li>• 1 PA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réception et enregistrement des plaintes</li> <li>• Convocation de l'équipe de gestion des plaintes</li> </ul>

Intervenants	Nombre/composition	Responsabilités
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 membres de la société civile dont 1 femme</li> <li>• Plaignant</li> <li>• Chef du village comme président de COVI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à disposition de la logistique nécessaire pour la réunion</li> <li>• Enregistrement et suivi des plaintes</li> <li>• Traitement des plaintes et recours</li> <li>• Réponses aux plaintes</li> <li>• Suivi des réponses</li> </ul>
Comité de pilotage national et provincial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination UG-PDSS</li> <li>• CDDPS</li> <li>• Chef de secteur comme président de COPIZ</li> <li>• MCZ</li> <li>• 1 PA</li> <li>• 2 membres de la société civile dont 1 femme</li> <li>• Plaignant</li> <li>• Chef du village comme président de COVI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réception et enregistrement des plaintes</li> <li>• Convocation de l'équipe de gestion des plaintes</li> <li>• Mise à disposition de la logistique nécessaire pour la réunion</li> <li>• Enregistrement et suivi des plaintes</li> <li>• Traitement des plaintes et recours</li> <li>• Réponses aux plaintes</li> <li>• Suivi des réponses</li> </ul>
Commission d'enquête	Selon le besoin au moins 3 personnes	Examen des questions sensibles ou requérant un approfondissement

### 5.2.2. Présentation, réception et enregistrement des plaintes

#### **Accès et mode de dépôt des plaintes : Une combinaison de différentes approches sera utilisée**

Plusieurs options sont envisagées pour recueillir les plaintes liées au projet. Les possibles voies de réception sont comme suit :

- Numéro vert (Appel téléphonique gratuit/ ligne service de message court (SMS) ;
- Courrier formel transmis au UG-PDSS
- Formulaire de plainte à adresser par l'un des moyens susmentionnés ;
- Dépôt d'une plainte en personne dans le registre créé à cet effet auprès de l'équipe des sauvegardes (SSS, SVBG et SSE) ou dans une boîte à suggestions située dans les toilettes du personnel, à la réception UG-PDSS et à la salle des reunion ;
- Appel téléphonique ou Envoi d'un SMS au UG-PDSS ou aux responsables des sauvegardes :
  - Dr Dominique BAABO KUBUYA, Coordonnateur du PDSS : 0816179921
  - Dr Khadi Touré, Projet Manager : 0828475670
  - Mr Fanon BABADI MUAMBA, Spécialiste en Sauvegarde Sociale : 0821697132 ou 0847002424
  - Mr Eddy LWANZO, Spécialiste en Sauvegarde Environnementale : 0821149555
  - Mr Jean Richard MUTOMBO, Spécialiste en VBG : 0852325041
- Courrier électronique transmis au UG-PDSS ou aux responsables des sauvegardes : pdssmsp.rdc@gmail.com
- Contact via le site internet du PDSS : <http://www.pdss.cd>

### 5.2.3. Enregistrement de la plainte

Une fois la plainte déposée, par quelque moyen que ce soit, elle est enregistrée dans le registre de plaintes et tableau Excel (base de données créés à cet effet.).

Les plaintes seront **formulées verbalement ou par écrit**. Toute plainte, qu'elle soit **verbale ou écrite sera enregistrée immédiatement dans un registre** est enregistrée dans un cahier des plaintes et un

jeton de réception est délivré au plaignant ou à son représentant en précisant que la plainte sera traitée dans un délai maximum d'une semaine.

La plainte ainsi enregistrée, quelle que soit sa forme, est transmise au service en charge de la gestion des plaintes au niveau 1.

#### 5.2.4. Traitement des plaintes

##### a. Nature de la plainte

Les plaintes déposées et traitées sont réparties en deux catégories :

- a. Les plaintes sensibles et graves qui sont liées aux fautes personnelles telles que le détournement, les abus sexuels, la discrimination, etc.
- b. Les plaintes non sensibles et graves concernent la mise en œuvre du projet, l'impact des méthodes utilisées ainsi que les résultats obtenus sur les communautés et l'environnement (recrutement d'une main d'œuvre étrangère au lieu de valoriser la main d'œuvre locale disponible, exclusion arbitraire d'un membre du Conseil Villageois, accidents professionnels, etc.

##### b. Evaluation de la plainte et son éligibilité

Une fois que la plainte est enregistrée, le président du conseil du village/l'équipe de sauvegarde effectue une évaluation rapide pour vérifier la nature de la plainte et son éligibilité. L'éligibilité de la plainte au mécanisme est liée à la pertinence par rapport aux activités ou aux impacts ou même aux personnels du projet. Les plaintes peuvent être classées non fondées et fondées.

Les plaintes non fondées sont celles qui ne satisfont pas aux critères par manque d'informations nécessaires et qui peuvent être le fruit des rumeurs ou des personnes motivées par la vengeance ou la jalousie.

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

Les plaintes jugées moins fondées et moins graves seront réglées sur le champ par le chef du Conseil du village selon une procédure accélérée.

Les plaintes pour lesquelles les liens ne sont pas établis avec les activités et les impacts du projet ne sont pas établis sont rejetées.

Les plaintes fondées se répartissent en trois catégories, à savoir :

##### a) Au niveau de la préparation du projet

Ces plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :

- La non - implication des populations locales des zones du projet dans la préparation du projet
- Le désaccord sur le choix des organes dirigeants
- Les conflits d'intérêt venant des acteurs du projet.

##### b) Au niveau de la mise en œuvre du projet

Ces plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :

- Le choix des bénéficiaires : individus, organisations, communautés,
- L'allocation des fonds par activité et par entité géographique...
- Le retard dans la mise en œuvre ou la mise à disposition des fonds,
- Le sentiment d'avoir été lésé dans la mise en œuvre du projet
- Les cas de conflits d'intérêt,
- Le déficit de communication
- L'ingérence du politique

##### c) Au niveau de la fin du projet,

Ces plaintes et litiges peuvent porter sur les points suivants :

- La promesse non tenue par le projet,
- La gestion des acquis des projets,
- La perception contradictoire des résultats,
- La viabilité des résultats...

Pour les plaintes présentant un degré de gravité plus élevé, les instances de médiation décideront de la date du traitement de la plainte après une enquête approfondie.

*c. Enquête*

Il est requis de remonter la source de la doléance pour savoir si elle ne cache pas un problème non-dit, une question que les gens n'expriment pas ouvertement et savoir pourquoi ils ne l'expriment pas ouvertement.

Toute plainte jugée recevable fait l'objet d'un examen et d'une analyse approfondie. Selon la gravité de la plainte, le Président des instances de médiation à chaque niveau de traitement de la plainte désigne une équipe d'enquêteurs pour analyser et déterminer les causes, les conséquences et les solutions possibles. Il est recommandé que l'équipe d'enquête soit composée de membres des comités de concertation (CLD et/COPIZ/ou COPIP).

Pour les cas sensibles, le MGP peut recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée basée sur les avis des experts.

L'enquête se déroule suivant les étapes suivantes :

- Descente sur le site de la plainte pour observer la situation sur le terrain et rencontrer le(s) plaignant(s).
- Lors de cette descente ou après selon les possibilités, discuter avec le(s) plaignant(s) pour recueillir ses(leurs) propositions de solutions, discuter avec lui (eux) sur les différentes modalités de résolution de la plainte, lui(leur) faire des propositions concrètes et recueillir ses (leurs) préférences ;
- Retenir une solution équilibrée afin de résoudre la plainte avec le(les) plaignant(s) ;
- Transmettre un rapport d'enquête 3 jours après la date du début de l'enquête pour le niveau 1 et 7 jours après celle de l'enquête pour le niveau 2 et 14 jours pour le niveau 3.

**Note** : Lors de l'investigation sur la vérification du bien-fondé de la plainte, les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse aux interrogations ou réclamations du plaignant seront collectées.

*d. Traitement proprement dit*

Une fois l'enquête terminée, les membres des comités de concertation sont convoqués pour traiter de la plainte. Le plaignant et l'auteur de la faute seront convoqués pour garantir l'équité et la transparence du traitement de la plainte.

L'examen du dossier est effectué quand les éléments suivants sont présentés :

- Le problème ou l'évènement à la base de la plainte,
- Les parties prenantes impliquées dans le problème ou l'évènement,
- Les intérêts et préoccupations des parties prenantes par rapport au problème,
- Le planning du travail de la commission d'enquête et de la logistique nécessaire,
- Le déroulement de l'enquête (dépend des cas)
- L'identification des mesures pour la résolution des doléances,
- La proposition des mesures de résolution des doléances,
- Le recours introduit en cas de non résolution

Le responsable des plaintes discutera de la proposition provisoire avec le plaignant et l'auteur de la faute plutôt que de leur imposer le verdict de manière unilatérale. Le responsable de la plainte indiquera également les autres voies de recours possibles. Le plaignant aura l'opportunité d'accepter la proposition, de présenter une proposition alternative pouvant faire l'objet d'une discussion ou de la rejeter et d'envisager un autre processus de résolution des différends. S'il est jugé que la plainte n'a aucun bien-fondé, le responsable des plaintes devra en expliquer les raisons au plaignant et lui indiquer les voies de recours possibles.

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

- i. Réponse directe du Comité de gestion des plaintes pour résoudre la plainte. L'accord final devra être précis, assorti de délais et agréé par les deux parties. S'il ne s'applique pas directement, il devra comporter un plan de suivi.

- ii. Nécessité d'une vérification large et approfondie, pouvant requérir l'élargissement de l'équipe ainsi que l'extension de délai de traitement.
- iii. La plainte n'est pas éligible au MGP parce qu'un autre mécanisme serait plus approprié pour la traiter.

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

La réponse à adresser au plaignant pourra inclure :

- Les explications sur le choix de traitement,
- Les procédures qui s'en suivront,
- Le dialogue nécessaire pour plus d'éclaircissement,

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

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

- i. Enregistrer les raisons de son refus,
- ii. Fournir les informations complémentaires,
- iii. Si possible renvoyer le traitement du dossier au niveau suivant

Le tri et le traitement des plaintes dépendent en grande partie du mode de dépôt de la plainte (ci-dessus). Néanmoins, l'ensemble des réclamations seront transmises et triées par les Spécialistes en Suivi-évaluation et en Gestion de la Sauvegarde, en collaboration avec le Coordonnateur, qui les transmettront ensuite au service concerné pour traitement.

L'issue du traitement de la plainte est adressée directement au plaignant.

**Le temps nécessaire à l'analyse d'une plainte ne peut excéder cinq (05) jours ouvrables** après accusé de réception pour les plaintes non sensibles et **dix (10) jours ouvrables pour celles sensibles**. Il est à noter que les instances indiquées ne sont pas encore mises en place et quelles se feront dans le cadre de la mise en place du mécanisme de gestion du Projet.

Le traitement des plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences spécifiques qui peuvent ne pas être directement disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées sont sollicitées. Un délai maximal de cinq (05) jours ouvrables après la classification et l'analyse préliminaire est retenu pour cette étape pour toutes plaintes nécessitant des investigations supplémentaires pour sa résolution.

#### *e. Accusé de réception*

Les délais de réponse pour les différentes étapes du MGPR doivent être le plus court possible afin de rendre le projet réactif vis-à-vis d'une situation de conflit et maintenir ainsi la paix sociale. Néanmoins, les situations graves ou complexes nécessiteront des analyses approfondies avec des enquêtes. Le tableau ci-dessous présente les délais maximums recommandés pour chaque étape.

N°	Etape	Délais
1	Enregistrement et réception	Immédiat
2	Evaluation de la nature de la plainte et son éligibilité	2 jours
3	Enquête niveau 1	3 jours ouvrables
4	Enquête niveau 2	7 jours ouvrables
5	Enquête niveau 3	14 jours ouvrables
6	Traitement de la plainte (réunions ordinaires) niveau 1	7 jours après la réception
7	Traitement de la plainte (réunions ordinaires) niveau 2	14 jours après le recours
8	Traitement de la plainte (réunions ordinaires) niveau 3	Un mois après le recours 2
9	Réponses	3 jours ouvrables
10	Recours	COPIZ (3 jours après la réponse), COPIP (7 jours après la réponse du COPIZ),



11	Clôture et archivage	7 jours après l'acceptation de la décision
12	Suivi	7 jours après la clôture du dossier

*f. Recours*

Le MGP prévoit des dispositions au cas de recours lorsque la plainte déposée n'a pas été résolue du premier coup.

Deux options de recours sont possibles :

- Porter le problème réglé au niveau du comité villageois pour étudier s'il convient ou non de prendre des mesures additionnelles raisonnables ;
- Impliquer une partie externe et indépendante digne de confiance, pour qu'elle évalue la plainte grave et sensible et propose une solution objective.

Si la procédure d'appel ne parvient pas à déboucher sur une résolution acceptable pour les deux parties, le plaignant devra conserver la prérogative d'exercer d'autres recours.

*g. Dispositions administratives et recours à la justice*

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

### **5.3. Considérations spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS :**

En général, en ce qui concerne les plaintes liées à l'EAS/HS, il serait souhaitable que chaque conseil ou comité recrute un point focal féminin dans le cas où les plaintes d'EAS/HS arrivent directement au niveau du conseil ou comité au lieu d'être référées au MGP à travers un prestataire de services par exemple. Chaque point focal devrait être formé sur la réception d'une plainte d'EAS/HS, le référencement des cas aux prestataires de services, et les principes directeurs clés y afférents, surtout concernant l'importance de la confidentialité et la sécurité. **Le rôle du point focal n'est pas de prendre en charge les cas d'EAS/HS, mais de faciliter le référencement de cas et promouvoir la fonctionnalité du circuit de référencement. L'enregistrement et la prise en charge des cas seront faits uniquement par les prestataires de services qui sont identifiés et opérationnels dans la zone.**

En ce qui concerne le traitement des plaintes de VBG/EAS/HS, ce genre de plainte est classifié comme un « incident sévère » et ne sera pas traité par une structure locale, qui joue uniquement le rôle de référencement de cas si nécessaire. Ces plaintes devraient être traitées directement par le MGP au sein de l'Unité nationale de coordination de projet (UNCP) où une autre structure de réception et vérification pourrait être mise en place, dont les membres seront choisis de manière appropriée et formés sur le traitement des cas d'EAS/HS en particulier.

En ce qui concerne les plaintes d'EAS/HS, tout d'abord, si la plainte n'est pas rapportée au MGP initialement à travers un prestataire de service, le/la survivant(e) devrait être référé(e) immédiatement à un prestataire de service pour les orientations et services appropriés (psychosocial, médical, juridique, et/ou réinsertion sociale), par exemple, par le point focal au sein du conseil villageois ou comité si nécessaire. Le consentement doit être reçu avant toute action. Les plaignant(e)s devraient recevoir des informations claires sur les services disponibles et sur les détails du processus du MGP. Ils/elles doivent également être informé(e)s qu'ils/elles peuvent choisir de ne recevoir que les services sans consulter le MGP ou de ne rien consentir, et dans ce cas-là, la plainte sera clôturée. Il/elle doit aussi donner son consentement éclairé de saisir le MGP, en remplissant la fiche de consentement. La prise en charge de tout(e) plaignant(e) auprès du MGP concernant un cas d'EAS/HS sera assurée indépendamment de si un lien de l'auteur présumé au projet a été établi ou pas.

Si le consentement est accordé, la fiche d'enregistrement pour la plainte sera remplie à travers le prestataire de services et gardée dans un lieu bien sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité au sein de la structure de prise en charge ; uniquement le prestataire de services aura accès à cette fiche. Aucune information susceptible de révéler l'identité du/de la survivant(e) ne doit être conservée au

niveau du MGP. Le mécanisme ne doit pas demander ou enregistrer d'informations en dehors des trois aspects suivants relatifs aux cas d'EAS/HS :

- La nature de la plainte (ce que déclare le plaignant ou la plaignante en usant de ses propres termes, sans que ce soit en réponse à des questions) ;
- La zone et la date de l'incident ;
- Si, à sa connaissance, l'auteur est associé au projet ; et
- Si possible, l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

Toute autre donnée sensible, y compris l'identité du/de la survivant(e) ou de l'auteur présumé, ne sera pas divulguée afin de respecter la confidentialité. Il est aussi important de noter que le prestataire de service n'est pas appelé à déterminer si une plainte est vraie ou s'il existe suffisamment d'information pour une vérification. Le prestataire de services devrait seulement documenter et signaler la plainte d'EAS/HS au MGP, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission.

Le prestataire de services disposera aussi de son propre processus de prise en charge, qui sera utilisé pour recueillir les données détaillées nécessaires à l'appui à apporter au/à la plaignant(e) et faciliter la résolution du cas – c'est-à-dire il n'est pas la responsabilité du MGP de récolter ces détails. Le prestataire devra conclure un protocole d'échange d'informations avec la structure responsable du MGP pour classer le dossier. Ces informations ne doivent pas aller au-delà de la résolution de l'incident, la date à laquelle l'incident a été résolu, et le classement du dossier. Les prestataires de services ne peuvent fournir des informations sur un cas qu'avec le consentement du/de la survivant(e). Si la personne en question consent au partage des informations relatives à son dossier, le prestataire de services peut communiquer de telles informations quand et si cela ne présente aucun danger, ce qui signifie que le partage d'informations ne doit pas exposer le/la survivant(e) ou le prestataire de services à encore plus de violence.

Tout(e) survivant(e) qui signale un cas d'EAS/HS à travers le MGP doit être prise en charge avec un référencement immédiat vers un prestataire de service, que l'auteur soit associé ou non au projet. Les raisons pour cette approche sont les suivantes :

- Souvent, les renseignements concernant l'auteur peuvent ne pas être connus au moment où commence la prestation des services de soutien. Toutefois, une fois que celle-ci a commencé, le/la survivant(e) doit pouvoir continuer à recevoir des soins.
- L'augmentation des activités de sensibilisation concernant les cas de VBG liées au projet dans les communautés riveraines du projet peut amener les survivant(e)s dans ces communautés à chercher des services dans le cadre du projet, que l'auteur soit lié au projet ou non. Si aucun(e) survivant(e) n'a exprimé des inquiétudes quant à la possibilité que les projets incitent à signaler les cas d'EAS/HS, l'expérience a montré que ces cas sont généralement peu signalés à travers le monde. Un tiers des femmes subissent un incident d'EAS/HS à l'échelle globale, mais seulement un pourcentage minime des femmes et des filles survivantes les signale à un canal d'appui officiel.

La vérification d'un dossier d'EAS/HS repose sur deux éléments :

- **Le système interne au projet, dans le cadre duquel l'affaire est renvoyée au prestataire de service VBG et des mesures appropriées sont prises à l'encontre des auteurs ;**
- **Le soutien que le/la survivant(e) reçoit du prestataire de service d'EAS/HS.**

Si l'auteur présumé est un employé du UG-PDSS ou ses partenaires, afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) et du lieu de travail en général, UG-PDSS ou son partenaire va, en consultation avec le/la survivant(e) — et avec l'appui du prestataire de services — évaluer le risque de violence continue envers le/la survivant(e) et dans le lieu de travail. Des aménagements raisonnables doivent être apportés au programme et au cadre de travail de l'auteur présumé ou du/de la survivant(e) — de préférence en

déplaçant l'auteur présumé plutôt que le/la survivant(e) — le cas échéant. L'employeur devrait accorder un congé suffisant au/à la survivant(e) qui cherche à obtenir de l'aide après avoir subi des violences.

Lorsqu'une plainte est reçue, elle est enregistrée par le MGP du projet et transmise au prestataire de services, toujours avec le consentement éclairé du/de la plaignant(e).

- Si le/la survivant(e) ne souhaite pas porter plainte officiellement auprès de l'employeur ou à travers le MGP, la plainte est classée et le dossier gardé dans un lieu sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité.
- Lorsque le/la survivant(e) porte plainte, l'affaire est examinée par la structure de vérification des cas de VBG en place et un plan d'action est convenu, tout en assurant la confidentialité et la sécurité du/de la survivant(e). La partie qui emploie l'auteur (c'est-à-dire UG-PDSS ou un de ces partenaires) engage l'action disciplinaire convenue conformément à la législation locale, au contrat de travail et au code de conduite. La structure de vérification confirme que l'action est appropriée, puis informe le MGP du projet que le dossier est clos.

Il est important de noter que l'objectif du processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident d'EAS/HS, voir l'auteur présumé de l'acte, et le UG-PDSS. L'objectif du processus de vérification sera aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement la responsabilité du système judiciaire. En plus, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer restera uniquement avec l'employeur ou le gestionnaire de l'auteur présumé ; la structure faisant la vérification de la plainte aura le rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification. Le processus de vérification aura une durée maximale de 8 semaines à compter de la réception de la plainte.

## **6. SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS**

### **6.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi**

L'UG-PDSS garantit la participation de parties prenantes aux activités de suivi du projet ou des impacts qui lui sont associés. Dans le cadre du PMNS, les parties prenantes (notamment les populations touchées) ou des auditeurs indépendants participeront aux programmes de suivi et d'atténuation des impacts du projet, notamment ceux contenus dans les instruments de sauvegardes (CGES, CPR, CPPA, et PGDBM), plus particulièrement :

- Plan de Suivi des impacts/risques environnementaux et sociaux
- Plan de Suivi des Peuples autochtones
- Plan de Suivi des déchets biomédicaux
- Plan de Suivi de l'implication des parties prenantes
- Plan de Suivi des emplois et conditions de travail
- Plan de Suivi de la gestion des déchets et des matières dangereuses
- Plan de Suivi Santé et sécurité des populations
- Plan de Suivi des risques de violences sexistes et d'exploitation et de sévices sexuels
- Plan de Suivi des mesures d'intervention d'urgence
- Plan de Suivi de la formation à l'intention des populations
- Plan de Suivi de l'acquisition de terres et de la réinstallation
- Plan de Suivi du Mécanismes de Gestion des Plaintes (MGP)
- Plan de Suivi des risques et effets sur la biodiversité
- Plan de Suivi des peuples autochtones
- Plan de Suivi des découvertes fortuites et du patrimoine culturel

Les critères de sélection des tiers seront clairement établis par l'UG-PDSS.

Les indicateurs suivants seront utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités d'engagement des parties prenantes :

- Nombre de réunions de différentes sortes (audiences publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;
- Nombre de parties prenantes incluses dans le registre dédié ;
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UG-PDSS à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- Nombre de publications couvrant le projet dans les médias ;
- Nombre de plaintes et de griefs.

Le PEPP sera mis à jour annuellement au cours des premières phases de travaux et de construction, et tous les deux ans pendant la phase de fonctionnement.

### **6.2. Rapports aux groupes de parties prenantes**

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis dans les sections précédentes. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés. L'existence du mécanisme de gestion des plaintes sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes.

## CONCLUSION

Le PMPP qui a été formulée dans une approche participative (l'équipe de préparation du UG-PDSS, l'équipe de la Banque mondiale ; l'équipe de consultants, notamment qui ont appuyé la préparation des documents de CGES, CPR, CPPA, PGDBM, CGES-CERC, etc.) est un des outils décisifs pour le développement du PMNS, car il implique la culture du Projet relative au partage des informations, à l'écoute des points de vue et l'association des parties prenantes dans les processus de planification, de prise de décision et de renforcement des capacités.

Le Plan aligne plusieurs niveaux croissants et productifs de participation des parties prenantes dans une logique de consultation, de participation, de collaboration, d'évaluation et de conciliation des intérêts et des attentes.

Le Plan envisage de communiquer avec les communautés, les autorités nationales et les collectivités tout en donnant une importance particulière aux groupes vulnérables incluant les femmes, les populations autochtones et les autres groupes défavorisés.

Le Plan va dans le sens de la performance du PMNS en partant de l'idée que la participation est conçue comme une finalité dans la mesure où les parties prenantes sont constamment dans une position de mobilisation active et productive sur la base d'une vision commune, d'objectifs partagés et de choix stratégiques globaux dans le court, moyen et long terme.

# **ANNEXES**

**Annexe 1 : Fiche de plaintes****FICHE DE PLAINTE**

Date : \_\_\_\_\_  
 Quartier de .....  
 Commune de .....  
 Département de .....  
 Dossier N° .....

**PLAINTE**

Nom et prénom (s) du plaignant : .....

Adresse : .....

Quartier : .....

Nature du préjudice objet de la plainte : .....

Description de la plainte : .....

A ....., le.....

\_\_\_\_\_  
 Signature du plaignant

Observations de l'autorité locale chargée de la médiation :

.....

A ....., le.....

\_\_\_\_\_  
 (Signature de l'autorité locale)

RÉPONSE DU PLAIGNANT : .....

A ....., le.....

\_\_\_\_\_  
 Signature du plaignant

**RESOLUTION :** .....

A ....., le.....

\_\_\_\_\_  
 (Signature du responsable traitant du grief)

### Annexe 2 : Modèle Journal de consultation

Le but du journal d'activité est de recueillir des informations sur lesquelles, les parties prenantes ont été consultées. Il est important de conserver ce journal afin de pouvoir documenter l'implication des parties prenantes durant toutes les phases du projet.

<b>Membre (s) UG-PDSS/PMNS:</b>	
<b>Méthode (encercler):</b>	Email                      Téléphone                      Rencontre
<b>Partie prenante consultée</b>	<b>Date du premier contact :</b>
Nom :	Structure :
Téléphone :	
Email :	
<b>Objet de la consultation (brève description)</b>	<b>Matériel et/ou informations demandé(e)s / reçu(e)s</b>
<b>Suivi, notes ou observations</b>	
.....	
.....	
.....	
.....	

Pour les communications ultérieures avec la même personne, remplir le tableau ci-dessous

<b>Date</b>	<b>Informations demandées / reçues</b>	<b>Notes ou observations</b>



## Annexe 3 : Modèle rapport de consultation

## RAPPORT DE CONSULTATION

<b>Date de la Consultation :</b>		
<b>Lieu de la Consultation :</b>		
<b>Objet de la consultation :</b>		
<b>Parties prenantes consultées</b>	<i>Organisation</i>	<i>Nom et fonction</i>
	1.	
	2.	
	3.	
	4.	
	5.	
	6.	
	7.	
	8.	
	9.	
10.		
<b>Points de discussion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	
<b>Recommandations</b>		

NB : Joindre Photos de la consultation et feuille de présence

**Annexe 4 : Calendrier prévisionnel des consultations des parties prenantes, récolte des données environnementales, socioéconomiques et des données liées aux aspects EAS/HS**

<b>Rubrique</b>	<b>Date</b>	<b>Responsable</b>
Consultation des parties prenantes, récolte des données environnementales, socioéconomiques et des données liées aux aspects EAS/HS au Kasai Orientale	02 Mai 2022 au 09 Mai 2022	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale de l'UG-PDSS Spécialiste en Développement Sociale de l'UG-PDSS Spécialiste VBG de l'UG-PDSS
Consultation des parties prenantes, récolte des données environnementales, socioéconomiques et des données liées aux aspects EAS/HS au Sud Kivu	14 Mai 2022 au 24 Mai 2022	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale de l'UG-PDSS Spécialiste en Développement Sociale de l'UG-PDSS Spécialiste VBG de l'UG-PDSS
Consultation des parties prenantes, récolte des données environnementales, socioéconomiques et des données liées aux aspects EAS/HS au Tanganyika	28 Mai 2022 au 04 Juin 2022	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale de l'UG-PDSS Spécialiste en Développement Sociale de l'UG-PDSS Spécialiste VBG de l'UG-PDSS

## **Annexe 5 : Description des individus ou groupes défavorisées**

### **Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables**

L'un des enjeux d'un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes PMPP est d'identifier les parties susceptibles d'être affectées de manière différenciée par le projet (les personnes ou les groupes) eu égard à leur situation particulière, pouvant les défavoriser ou les rendre vulnérables. Le concept « défavorisé ou vulnérable » désigne, des individus ou des groupes qui risquent davantage de souffrir des impacts du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet.

Ces individus ou ces groupes sont aussi plus susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière. À cet égard, il sera tenu compte de considérations liées à l'âge, notamment des personnes âgées et des mineurs, y compris dans les cas où ceux-ci pourraient être séparés de leur famille, de leur communauté ou d'autres individus dont ils dépendent.

L'identification des individus ou des groupes vulnérables permet de prévoir des mesures d'accompagnement qui peuvent permettre à chaque individu ou groupe de surmonter les difficultés auxquelles elle sera confrontée à cause de sa condition physique, psychologique, social et/ou économique lors de la réalisation du projet. Par conséquent, le PEPP sera l'occasion de mettre en place un processus participatif et inclusif qui permet d'identifier les préoccupations ou priorités en ce qui concerne les impacts du projet, les mécanismes d'atténuation, les avantages, et qui peuvent nécessiter des formes différentes ou distinctes d'engagement.

### **Identification des groupes vulnérables**

#### **Critères d'identification des groupes vulnérables**

Des critères permettant d'identifier les individus ou des groupes vulnérables à partir des consultations menées lors de l'élaboration du CGES, du CPR, du CPPA, PGMO du PGDBM et du CGES-CERC dans les six provinces ciblées par le PMNS. Les critères cités ci-après ont été considérés pour identifier les groupes vulnérables :

- L'âge ;
- Le handicap ;
- La taille du ménage ;
- Le genre du chef de ménage ;
- La situation matrimoniale du chef de ménage ;
- Le nombre d'enfants mineurs en charge ;
- Le revenu du ménage tiré du bien ou de l'activité affectée.

Ces critères seront mieux affinés avec des données socioéconomiques qui seront collectées lors des enquêtes à mener pour la préparation d'instruments spécifiques (EIES, PAR, PPPA) et à leur mise en œuvre. Ces enquêtes socioéconomiques permettront également de préciser les difficultés auxquelles les individus ou des groupes vulnérable seront confrontés et les façons de l'aider à les surmonter.

#### **Groupes vulnérables identifiés**

Les critères cités ci-dessus ont permis d'identifier les groupes vulnérables suivants :

- Les handicapés (physiques ou mentaux) ;
- Les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes du VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables ;
- Les personnes âgées, particulièrement quand elles vivent seules ;
- Les ménages dont les chefs sont des femmes ;
- Les ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources ;
- Les personnes survivantes de Violences Basées sur le Genre (VBG), y compris EAS/HS ;
- Les personnes déplacées de zones de conflits (ou réfugiés si le cas échéant) ;
- Les personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses ;
- Les veuves et orphelins ;
- Les populations autochtones.

D'autres facteurs secondaires s'ajouteront aux principaux critères ci-dessus mentionnés, notamment :

- La non-couverture des besoins (besoins non satisfaits) ;
- La taille du ménage ;
- L'absence de soutien d'autres membres du ménage ou de la famille ;
- Le faible niveau d'instruction/absence de qualification ;
- Le type d'habitat et le non accès à l'eau, à l'électricité et à l'éducation pour les enfants du ménage.

### Annexe 5 : Formulaire de Feedback

Contact de l'UG-PDSS	Date de consultation	Lieu de la consultation
Nom et statut de la partie prenante	Adresse : Tél :	Email
Problèmes / sujets soulevés	Résumé des résultats de la consultation	
Avons-nous oublié quelque chose qui a été soulevé durant la consultation ?		
Y a-t-il une information importante qui a été négligée ?		
Y a-t-il une autre partie prenante importante que nous devrions consulter ?		
Qu'est-ce qui vous intéresse le plus dans les projets ?		
Quelles sont vos appréhensions sur les projets ?		
Quelles informations aimeriez-vous qu'on partage avec vous ? Par quel canal ?		
Quelles sont vos suggestions et recommandations ?		



## ANNEXE 7 : FICHES RELATIVES AUX PLAINTES DE VBG/EAS/HS

### *Exemplaire 1. Fiche de réception de plaintes liées à l'EAS/HS partie 1 (fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement)*

#### **Formulaire de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (partie 1)**

##### **Instructions:**

*Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services d'EAS/HS dès la réception d'un incident d'EAS/HS lié au projet afin d'enregistrer le nom, le code, et le consentement du/de la survivant(e), y compris si le/la plaignant(e) n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP de PMNS. Si le/la victime n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP, veuillez ajouter la plainte dans la base de données, mais ne recueillez pas d'informations détaillées dans le formulaire de réception de plaintes (partie 2). Ce formulaire doit être archivé à part les autres outils de documentation et ne devrait pas être partagé.*

**Avant le début de l'entretien, le prestataire de services devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP de PMNS. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.**

Nom du/de la plaignant(e) :

Code de la plainte :

*(Il est possible d'utiliser soit le code d'incident GBVIMS, ou tout autre code généré pour documenter l'incident d'EAS/HS au sein du prestataire. Il est important que l'utilisation du code relie la plainte aux données concernant la prestation de services pour les cas d'EAS/HS. Bien que ces données ne doivent pas être divulguées au projet, elles sont importantes pour le suivi des dossiers par les prestataires et pour garder des liens entre l'identité du/de la survivant(e) et le code désigné.)*

Numéro de téléphone/adresse du/de la plaignant(e) :

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le MGP de PMNS ?

Oui   
Non

**N.B Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (partie 2), dans une armoire sécurisée et verrouillée.**

**Exemplaire 2. Fiche de réception de plaintes liées à l'EAS/HS partie 2 (fiche de consentement et de description des faits)**

**Formulaire de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (partie 2)**

**Instructions:**

*Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services d'EAS/HS dès la réception d'un incident d'EAS/HS lié au projet, et seulement dans sa totalité, si le/la plaignant a consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP de PMNS. Si le/la victime n'a pas donné son consentement, seulement la première partie du formulaire doit être remplie. Ce formulaire doit être archivé à part le formulaire d'enregistrement et les informations saisies dans la base de données des plaintes d'EAS/HS utilisée par le prestataire.*

**Avant le début de l'entretien, le prestataire de services devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP de PMNS. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.**

**Partie A :**

**Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP?**

Oui  Non

**SI OUI**, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

**SI NON**, veuillez demander le consentement du (de la) plaignant(e) uniquement pour partager, de façon anonyme, 1) le code de la plainte, 2) le type d'incident rapporté ainsi que la date et la zone de l'incident, 3) le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et 4) l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

Expliquer que cette information ne sera utilisée par le projet que dans l'objectif de recueillir des informations sur les risques créés par le projet pour la sécurité et le bien-être des femmes et filles dans leur communauté et de prendre des mesures afin d'atténuer ces risques. Aucune donnée spécifique à l'incident en question, y compris l'identité du/de la victime, la localisation spécifique, etc., ne sera partagée en dehors du prestataire.

**Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à partager les données notées ci-dessus ?**

Oui  Non

**Si OUI**, veuillez remplir ci-dessous uniquement la date de la réception de la plainte, le code de la plainte, l'âge et le sexe du/de la victime, la date et la zone de l'incident, le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et le type de VBG/EAS/HS.

**Si NON**, veuillez ne pas remplir le reste du formulaire.

**Partie B :**

Date de la réception de la plainte (jour, mois, année) :

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :



Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ? Connu  Inconnu

Nom(s) : \_\_\_\_\_

Fonction(s), si connue(s) : \_\_\_\_\_

Selon le/la plaignant(e), veuillez vérifier si l'auteur présumé est lié au projet :

Oui

Non

Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

Civile Congolais

Civile Étranger

Personnel UGP

Personnel sanitaire

Inconnu

Autre  Veuillez expliquer :

Prière d'inclure une description physique de l'auteur présumé, si possible :

L'identité des témoins le cas échéant :

Compte rendu précis de ce qui a été dit par le/la victime :

Type de EAS/HS rapport :

*Prière de préciser si pertinent :*

Exploitation

Abus sexuels

Harcèlement sexuel (Milieu travail)

Quelqu'un d'autre est-il au courant ou a-t-il été mis au courant de la situation ?

Oui  Si possible, identifier qui ? \_\_\_\_\_

Non

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui  Non

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux

Psychosociaux

Juridiques

De sûreté/sécurité

Autres  Veuillez spécifier :

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui  Non  Inconnu

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux

Psychosociaux

Juridiques

De sûreté/sécurité

Autres  Veuillez spécifier :

Autres observations pertinentes du prestataire :

**N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux VBG/EAS/HS (partie 1), dans une armoire sécurisée et verrouillée.**

### Exemplaire 3. Fiche de consentement des plaintes liées à l'EAS/HS (pour les non-victimes)

#### Formulaire de consentement pour la divulgation des informations

*Le présent formulaire doit être lu au/à la plaignant(e) (si ce n'est pas le/la victime) dans sa langue maternelle. Il devrait être clairement expliqué au/à la client(e) qu'il/elle peut choisir l'une ou aucune des options répertoriées. Si le/la plaignant(e) est le/la victime, utiliser le formulaire de consentement standard sur l'EAS/HS.*

Je, \_\_\_\_\_, donne mon accord à (*Nom de l'organisation*) de partager des informations sur l'incident que je leur ai signalé tel qu'expliqué ci-dessous :

1. Je comprends qu'en donnant mon accord ci-dessous, je donne à (*Nom de l'organisation*) l'autorisation de partager des informations de mon rapport d'incident du cas spécifique avec le prestataire de service(s) que j'ai indiqué, pour que je puisse déposer une plainte.

Je comprends que les informations partagées seront traitées en toute confidentialité et avec tout respect, et partagées uniquement avec les personnes impliquées dans la gestion de la plainte et la réponse.

Je comprends que le partage de ces informations signifie qu'une personne parmi les experts en sauvegardes sociaux de PMNS peut venir me parler. En tout cas, j'ai le droit de changer d'avis au sujet du partage d'informations avec l'équipe de gestion des plaintes désignée de PMNS.

**L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e):** Oui  Non   
*(Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans)*

2. J'ai été informé(e) de et j'ai compris que certaines données, qui ne m'identifient pas, peuvent également être partagées pour la rédaction de rapports. Toute information partagée ne sera pas spécifique à moi ou à l'incident. Il n'y aura aucun moyen pour quelqu'un de m'identifier sur la base des informations qui ont été partagées. Je comprends que les informations partagées seront traitées avec confidentialité et respect.

**L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e):** Oui  Non   
*(Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans)*

**Signature/Empreinte de pouce du/de la plaignant(e):**

*(Ou du parent/tuteur si le/la plaignant (e) est âgé(e) de moins de 18 ans)*

\_\_\_\_\_

**Code de l'agent:** \_\_\_\_\_ **Date:** \_\_\_\_\_

**Nom du/de la plaignant(e) :** \_\_\_\_\_

**Numéro de contact :** \_\_\_\_\_

**Adresse :** \_\_\_\_\_

### Exemple 4. Fiche de vérification des faits pour la structure faisant la vérification

#### Formulaire de vérification des faits

##### Instructions:

Ce formulaire doit être rempli et mis à jour par la structure faisant l'examen de la plainte pendant le processus de vérification des faits. Si les détails doivent être modifiés par la structure, les mises à jour doivent être marquées avec la date de la mise à jour. Aucune donnée ne devrait être supprimée du formulaire. Toutes les informations peuvent être remplies en même temps. L'état de l'incident devrait être mis à jour dans la base de données de la plainte après chaque réunion de la structure.

Date de réception de la plainte (du prestataire de services) (jour, mois, année) :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire de services) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

Nom de l'auteur présumé (si connu) :

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

Civile Congolais

Civile Étranger

Personnel UGP

Personnel sanitaire

Inconnu

Autre  Veuillez expliquer :

Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :

L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?

Oui  Non  Vérification en cours

Type d'EAS/HS rapporté :

*Prière de préciser si pertinent :*

Exploitation

Abus sexuels

Harcèlement sexuel (Milieu travail)

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui  Non

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux  Date :

Psychosociaux  Date :

Juridiques  Date :  
 De sûreté/sécurité  Date :  
 Autres  Veuillez spécifier : Date :

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui  Non  Inconnu

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux   
 Psychosociaux   
 Juridiques   
 De sûreté/sécurité   
 Autres  Veuillez spécifier :

Date de clôture de la vérification :

Date de notification du gestionnaire de l'auteur :  
 Nom du gestionnaire :

Date de notification du/de la plaignant(e) des résultats :

Notification de la mise en œuvre des actions reçue : Oui  Non   
 Date de la réception :

Action adoptée :

Aucune action/sanction   
 Blâme   
 Réprimande   
 Mise à pied   
 Licenciement avec préavis   
 Licenciement sans préavis   
 Autres actions  Veuillez préciser :

Mise en œuvre de l'action/sanction vérifiée : Oui  Non  Non applicable   
 Date de la vérification :

Noter ci-dessous toute communication de suivi avec le/la plaignant(e) (par le prestataire de services et/ou directement par la structure faisant l'examen, uniquement où strictement nécessaire).

*Par exemple : Quand / si un examen a commencé, ou que la plainte a été déterminée d'avoir une base insuffisante pour continuer ; quand la vérification a été conclue ; les résultats de la vérification. Il peut également inclure les préoccupations soulevées par le/la victime à travers le processus de vérification (tel que communiqué par le prestataire), si le/la victime a choisi de déposer une plainte, etc.*

(Ajouter des pages si nécessaire.)

**N.B : Ces informations devraient être conservées en toute sécurité, dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité.**

**Exemplaire 5. Fiche de rapportage sur les plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour les prestataires de services de VBG/EAS/HS)**

**Outil de rapportage de plaintes liées à l'EAS/HS**

**Instructions :**

*Le prestataire de services doit remplir ce formulaire après avoir réceptionné le/la survivant(e) et seulement après avoir eu son consentement éclairé à être référé(e) au système du MGP de PMNS. Le prestataire devrait partager la fiche avec la structure qui gère le MGP dans un délai de 24 heures après la réception de la plainte et aussi avec l'Unité nationale de coordination de projet (UNCP), qui la transmettra directement à la Banque mondiale.*

*Si un contrat et un accord de partage de données ont été signés entre le prestataire et le projet PMNS, ces informations devraient également être incluses et communiquées d'une manière agrégée à l'UNCP sur une base mensuelle.*

Date de réception de la plainte auprès du prestataire (jour, mois, année) :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Date de l'incident (jour, mois, année) :

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

Type d'EAS/HS rapporté :

*Prière de préciser si pertinent :*

Exploitation

Abus sexuels

Harcèlement sexuel (Milieu travail)

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui  Non

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui  Non  Inconnu

**Exemplaire 6. Fiche de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte)**

**Outil de rapportage de résultats des vérifications des plaintes liées à l'EAS/HS**

**Instructions :**

La structure faisant l'examen de la plainte liée à l'EAS/HS doit remplir le présent formulaire après la vérification d'un incident d'EAS/HS lié au projet PMNS. Dans les 24 heures après la fin de la vérification (et un maximum de huit (8) semaines après la réception de la plainte), la structure doit partager une copie de ce formulaire avec l'Unité nationale de coordination de projet (UNCP), qui à son tour, le transmettra à la Banque mondiale. Cette information devrait également être incluse et rapportée d'une manière agrégée dans la base de données des plaintes sur une base mensuelle.

Date de réception de la plainte auprès du prestataire (jour, mois, année) :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Date de l'incident (jour, mois, année) :

Zone de l'incident :

Lien de l'auteur présumé au projet :

Oui

Non

Inconnu

L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?

Oui  Non

Date de clôture de la vérification :

Type d'EAS/HS rapporté :

*Prière de préciser si pertinent :*

Exploitation

Abus sexuels

Harcèlement sexuel (Milieu travail)

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui  Non

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui  Non  Inconnu

Gestionnaire de l'auteur notifié :

Oui  SI OUI, date de notification :

Non

Action/sanction vérifiée : Oui  Non  Non applicable



**Exemple 7. Fiche de notification des résultats des vérifications des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour la structure faisant l'examen de la plainte au gestionnaire)**

**Outil de notification des résultats des vérifications des plaintes liées à l'EAS/HS**

**Instructions :**

La structure faisant l'examen de la plainte doit remplir le présent formulaire après la fin du processus de vérification. La structure doit partager une copie de ce formulaire avec le gestionnaire au niveau le plus haut dans l'agence du personnel concerné. Ce gestionnaire aura cinq (5) jours pour notifier la structure de la décision de sanction/action prise.

Date de la transmission de la notification au gestionnaire :

Nom du gestionnaire à qui la notification est envoyée :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Nom de l'auteur :

Fonction de l'auteur :

Civile Congolais

Civile Étranger

Personnel UGP

Personnel sanitaire

Inconnu

Autre  Veuillez expliquer :

Date de l'incident (jour, mois, année) :

Zone de l'incident :

L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?

Oui  Non

Type d'EAS/HS rapporté :

Prière de préciser si pertinent :

Exploitation

Abus sexuels

Harcèlement sexuel (Milieu travail)

Autres éléments sur l'incident, tel que vérifiés comme crédibles (sans divulguer l'identité du/de la survivant(e) et/ou plaignant(e)) :

**N.B : Ces informations devraient être conservées en toute sécurité, dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité.**

**Exemple 8. Fiche de notification des actions adoptées suite aux vérifications des plaintes liées aux VBG/EAS/HS (pour le gestionnaire)**

**Outil de notification des actions adoptées suite aux vérifications des plaintes liées aux VBG/EAS/HS**

**Instructions :**

*Ce formulaire doit être rempli par le gestionnaire au niveau le plus haut dans l'agence du personnel concerné dans les cinq (5) jours qui suivent la fin de l'enquête sur un incident de VBG/EAS/HS. Avec ce formulaire, le gestionnaire informera la structure faisant l'examen de la plainte de l'action/sanction adoptée, si retenue nécessaire, suite aux résultats de la vérification faite par la structure.*

Date de la transmission de la notification à la structure :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire) :

Nom(s) des staffs sanctionnés :

Date de notification de(s) staff impliqué(s) :

Action adoptée :

Aucune action/sanction

Blâme

Réprimande

Mise à pied

Licenciement avec préavis

Licenciement sans préavis

Autres actions  Veuillez préciser :