Public Disclosure Authorized

Public Disclosure Authorized

République Démocratique du Congo

Ministère des Finances

Comité d'orientation de la réforme des finances publiques

« COREF »

Projet d'Amélioration du Recouvrement des Recettes et de la Gestion des Dépenses en RDC

« ENCORE – P171762 »

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

DOCUMENT PROVISOIRE

OCTOBRE 2021

Table de matière

PREMIERE PARTIE : PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP) 6

DÉFINITIONS DES CONCEPTS CLÉS 6

1 INTRODUCTION 8

1.1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION DU PMPP 8
1.2 OBJECTIFS DU PMPP 9
1.3 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCES 9
1.4 DOMAINE D'APPLICATION DU PMPP 10

2 DESCRIPTION DU PROJET ENCORE 11

2.1 OBJECTIFS DU PROJET ENCORE 11
2.2 COMPOSANTES DU PROJET ENCORE 11
2.3 ARRANGEMENT INSTITUTIONNEL DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET 13

3 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES 15

3.1 IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES 15
3.1.1 DEFINITION DES PRINCIPALES PARTIES PRENANTES 15
3.1.2 CLASSIFICATION DES PRINCIPALES PARTIES PRENANTES SUIVANT-L'APPROCHE METHODOLOGIQUE RECOMMANDEE PAR LE PMPP 16
3.1.3 INDIVIDUS OU GROUPES DEFAVORISES OU VULNERABLES 23
3.2 ANALYSE DES PARTIES PRENANTES 24
3.3 SYNTHESE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES AU PROGRAMME 38

4 MODALITES PRATIQUES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES 40

4.1 DESCRIPTION ET BESOINS RESSENTIS 40
4.2 DEMARCHE A SUIVRE 40
4.3 MODALITES DE DIFFUSION DES INFORMATIONS AUX PARTIES PRENANTES .. 42
4.4 MECANISMES ET TECHNIQUES DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES 43
4.4.1 DESCRIPTION DU DISPOSITIF 43
4.4.2 EXAMEN DES COMMENTAIRES A L'OCCASION DES CONSULTATIONS 45
4.4.3 SUIVI ET REPORTAGE DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES 45

DEUXIEME PARTIE : MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) 46

5 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DANS LE PROJET ENCORE 46

5.1 PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET 46

5.2 MATRICE DES ACTIONS ENVISAGEES POUR RENDRE OPERATIONNEL LE MGP DU PROJET ENCORE 54

6 SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PMPP 54

7 CONCLUSION 55

ANNEXE I. CALENDRIER INDICATIF DU DEPLOIEMENT DU PMPP 57

ANNEXE : FICHES RELATIVES AUX PLAINTES D'EAS/HS 59

SIGLES ET ABREVIATIONS

ACE	Agence Congolaise de l'Environnement
AFD	Agence Française de Développement
ARMP	Autorité de Régulation des Marchés Publics
BAD	Banque Africaine de Développement
BM	Banque Mondiale
CAMI	Cadastre Minier
CDC	Cour des Comptes
CES	Cadre environnemental et social
CGES	Cadre de gestion Environnemental et social
CPE	Coordination Provinciale de l'Environnement
COPIREP	Comité de Pilotage de la réforme des Entreprises publiques
COREF	Comité d'Orientation de la Réforme des Finances Publiques
CSP/Portefeuille	Conseil Supérieure du Portefeuille
CTCPM	Cellule Technique de Coordination et de Planification Minière
C2I	Coordination Informatique Interministérielle
DCB	Direction de Contrôle Budgétaire
DCS	Direction de Contrôle et de Suivi des Projet d'investissement public
DFID	Department For International Development (Coopération Britannique)
DGDA	Direction Générale des Douanes et Accises;
DGDP	Direction Générale de la Dette Publique
DGI	Direction Générale des Impôts
DGRAD	Direction Générale des Recettes Administratives
DGTCP	Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique
DGPPB	Direction Générale Programmation et de la Préparation du Budget
DGDSP	Direction Générale de Développement et Suivi de Performances
DPB	Direction de Programmation et Budgétisation des Investissements Publics
DRQC	Direction de la Réglementation et de la Qualité Comptable
DSI	Direction du Système d'Informations
DTMF	Direction du Trésor et des Moyens de Financement (ex-DTO)
EAS/HS	Exploitation et Abus Sexuels, et Harcèlement Sexuel
EIES	Études d'impact environnemental et social
ETD	Entité Territoriale Décentralisée
HS	Harcèlement Sexuel
FMI	Fonds Monétaire International
GRH	Gestion des Ressources Humaines
IDA (en français)	Association Internationale de Développement
IGF	Inspection Générale des Finances
INS	Institut National des Statistiques
ITIE/RDC	Initiative pour la Transparence dans les Industries Extractives de la RDC
LOFIP	Loi relative aux Finances Publiques
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	Norme Environnemental et Social
PAD	Document d'Evaluation du Projet (en français)
PGES	Plan de gestion environnemental et social
PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement
PPA	Avance de Préparation du Projet
Projet ENCORE (nom marketing)	Projet d'Amélioration du Recouvrement des Recettes et de la Gestion des Dépenses en RDC
PTBA	Plan de Travail Budgétisé Annuel
TDR	Termes de référence

UCP	Unité de Coordination du Projet
UE	Union Européenne
VBG	Violences Basées sur le Genre

PREAMBULE

Le présent document comprend deux grandes parties conformément à la Norme Environnementale et Sociale (NES n°10) relative à la mobilisation des parties prenantes et information, du cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale

La première partie du rapport est dédiée à la mobilisation des parties prenantes du Projet d'Amélioration du Recouvrement des Recettes et de la Gestion des Dépenses en RDC qui décrit succinctement :

- Les différentes composantes et sous-composantes du projet,
- La zone d'intervention,
- Les risques et effets sociaux et environnementaux potentiels du projet, y compris les risques liés à l'Exploitation Sexuel et l'Abus, ainsi que le Harcèlement Sexuel (EAS/HS)
- Les objectifs poursuivis par le PMPP,
- Les différents niveaux des parties prenantes, leurs besoins pendant la mise en œuvre du projet,
- Les stratégies d'engagement communautaire et les ressources et responsabilités
- Le budget estimatif pour la mise en œuvre du PMPP.

La deuxième partie présente le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) Projet d'Amélioration du Recouvrement des Recettes et de la Gestion des Dépenses en RDC. Elle intègre le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes, les étapes de gestion des plaintes, le processus de recours, la catégorisation des plaintes, les niveaux de traitement et les préoccupations relatives au recours en justice, y compris les procédures établies par le projet pour la gestion de plaintes liées à l'EAS/HS.

Ce MGP intègre également le Plan de communication et de sensibilisation sur les activités du projet. Il est sensible à l'exploitation et abus sexuels, le harcèlement sexuel et les violences basées sur le genre, il décrit aussi le fonctionnement du circuit de référencement des survivantes.

PREMIERE PARTIE : PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

DÉFINITIONS DES CONCEPTS CLÉS

- PARTIES TOUCHÉES PAR LE PROJET :

L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales (CES, Banque mondiale).

- AUTRES PARTIES CONCERNÉES :

L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels. (CES, Banque mondiale).

- MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES :

Un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce. (CES, Banque mondiale). Dans le cadre des projets financés par la Banque Mondiale, ceux-ci doivent être sensible aux plaintes d'EAS/HS

- PERSONNES DÉFAVORISÉES OU VULNÉRABLES :

L'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets 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 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. (CES, Banque mondiale).

- VIOLENCES BASÉES SUR LE GENRE :

L'expression qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée.

- EXPLOITATION ET ABUS SEXUELS :

L'exploitation sexuelle est tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne.

- **ABUS SEXUEL**

L'abus sexuel s'entend de l'intrusion physique effective ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires.

- **HARCÈLEMENT SEXUEL :**

Ce terme est défini comme toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle raisonnablement propre à choquer ou humilier, lorsqu'il entrave la bonne marche du service, est présenté comme une

1 INTRODUCTION

1.1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION DU PMPP

Le gouvernement de la République Démocratique du Congo (RDC) prépare, avec le soutien financier et technique de l'Association Internationale de Développement (IDA), un projet dénommé « Projet d'Amélioration du Recouvrement des Recettes et de la Gestion des Dépenses en RDC (ENCORE).

Le gouvernement de la République Démocratique du Congo (RDC) envisage de mettre en œuvre le Projet ENCORE sous la direction/tutelle du ministère des finances afin d'accroitre les recettes et d'améliorer la gestion des dépenses au niveau central et des provinces sélectionnées, et à plus long terme, de renforcer la résilience et d'améliorer la fourniture de services publics, à l'appui de la stratégie de reconstruction du Gouvernement. Ainsi, la Banque mondiale a accepté d'accorder à ce projet un financement de l'ordre de 200 millions de dollars américains pendant une durée de cinq ans.

La mise en œuvre du Projet ENCORE est susceptible d'avoir des impacts environnementaux et sociaux directs ; d'où, la nécessité d'élaborer des mesures d'atténuation. La préparation du plan environnemental et social exige que les parties touchées et concernées soient dûment consultées pour s'assurer que leurs opinions et leurs préoccupations sont intégrées et abordées par le Projet.

Le Projet est préparé sur la base du Cadre environnemental et social de la Banque mondiale (CES). Selon la Norme environnemental et social NES 10 relative à l'engagement des parties prenantes et la diffusion de l'information, l'Unité Nationale de Coordination du Projet préparera une stratégie de communication pour fournir aux parties prenantes l'information sur le projet qui soit compréhensible et accessible et les consultera sous une forme adaptée à leur culture, de manière libre de toute manipulation, sans interférence, coercition, discrimination et intimidation.

Le plan de mobilisation des parties prenantes a pour objectif principal d'identifier et de mobiliser l'ensemble des individus, groupes d'individus, communautés affectées, les services nationaux et provinciaux des secteurs concernés par le projet, les autorités traditionnelles et locales, la société civile et les ONG locales concernées par les activités du projet et qui doivent être impliqués dans la mise en œuvre du Projet Encore.

Il permet de clarifier pour les voies et moyens par lesquels le Projet communiquera avec les différentes parties prenantes et le mécanisme par lequel celles-ci pourront soulever des problèmes et formuler des plaintes. Le plan présente la démarche à suivre par le Projet afin de mettre en œuvre un robuste programme de dialogue avec tous ces différents groupes de parties prenantes, conformément à la NES 10 de la Banque Mondiale.

Le plan est un document évolutif qui sera développé progressivement. Les mises à jour seront faites au fur et à mesure de la mise en œuvre du projet.

1.2 OBJECTIFS DU PMPP

L'objectif du plan de mobilisation des parties prenantes est d'identifier les parties prenantes et leurs préoccupations, définir les rôles et les responsabilités des différents acteurs qui interviennent dans sa mise en œuvre ainsi que les échéances d'exécution des activités et les coûts (au besoin) des consultations et des activités de participation.

Ainsi, sous la responsabilité du Coordonnateur de l'Unité Nationale de Coordination du Projet Encore, le plan de participation des parties prenantes sera traduit en un programme d'activités budgétisées qui définit clairement les étapes de réalisation du programme (début et fin des activités), les coûts des différentes interventions ainsi que les responsabilités des parties prenantes. Pendant la mise en œuvre, un suivi continu et un ajustement flexible de la gestion des risques sociaux et environnementaux permettront d'adapter le PMPP à la situation de mise en œuvre du Projet.

Les objectifs spécifiques du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes sont :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux Emprunteurs de bien identifier ces dernières, de nouer et maintenir avec elles, en particulier, les parties touchées par le projet, une relation constructive ;
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la préparation du projet et sa performance environnementale et sociale ;
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir ;
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent, en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée, l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du projet.
- Doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et aux Emprunteurs d'y répondre et de les gérer.

1.3 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCES

La mobilisation des parties prenantes se conformera essentiellement aux exigences des normes environnementales et sociales, aux notes d'orientations pour les emprunteurs. On citera à titre d'information les références suivantes :

- Normes Environnementales et Sociales 10 (NES10) : Mobilisation des parties prenantes ;
- Normes Environnementales et Sociales 1 (NES1) : Evaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux ;
- Note d'orientation pour les emprunteurs selon le CES pour les opérations IPF – ESS10/GN (Guidance Notes for Borrowers), Les sources d'information suivantes ont également été utilisées pour préparer ce plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) ;
- Les résultats de certaines études techniques, sociales et environnementales ;
- Les résultats des consultations menées dans le cadre de la préparation du présent PMPP ;
- Les bonnes pratiques, les leçons apprises et les recommandations recueilles dans les Notes Sectorielles[1] de la Banque Mondiale contre la Violences contre les Femmes et les Filles seront d'application
- [1] **https://www.worldbank.org/en/programs/violence-against-women-and-girls/resources**
- Les expériences des projets antérieurs.

1.4 DOMAINE D'APPLICATION DU PMPP

Le domaine d'application des activités de mobilisation des parties prenantes au projet s'applique aux individus et aux groupes (selon la norme NES10) qui :

- sont ou pourraient être affectés par le projet (les parties affectées par le projet) et ;
- peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

2 DESCRIPTION DU PROJET ENCORE

2.1 OBJECTIFS DU PROJET ENCORE

Le projet ENCORE qui sera exécuté tant au niveau central à Kinshasa que dans les Provinces ci-après : Ituri, Nord-Kivu, Sud-Kivu, Kasaï, Kasaï-Central, Kasaï-Oriental, Lomami, Kwilu et Kongo Central et a pour objectif principal l'accroissement des recettes et l'amélioration de la gestion des dépenses au niveau central et des provinces sélectionnées.

A plus long terme, l'objectif est de renforcer la résilience et d'améliorer la fourniture de services publics, à l'appui de la stratégie de reconstruction du Gouvernement.

Les objectifs spécifiques du programme se déclinent comme suit :

- Renforcer la gestion des ressources publiques au niveau du Gouvernement central ;
- Soutenir la gestion des ressources de base au niveau du Gouvernement provincial ;
- Assurer la gestion du projet et des processus de changement.

2.2 COMPOSANTES DU PROJET ENCORE

Le Projet ENCORE se décline en trois composantes suivantes :

- **COMPOSANTE 1 : RENFORCEMENT DE LA GESTION DES RESSOURCES PUBLIQUES AU NIVEAU DU GOUVERNEMENT CENTRAL**

Cette composante renforcera les ministères et institutions clés qui se chargent des revenus de l'Etat, en particulier la gestion des recettes minières, les contrôles internes et externes du budget, ainsi que les systèmes et processus numériques pour une meilleure gestion des recettes et des dépenses, et la collecte de données sur la pauvreté au niveau central, en étroite coordination avec les interventions des autres donateurs.

Elle financera les activités à travers les sous composantes qui suivent :

- **Sous composante 1.1 : le renforcement de la gestion des revenus miniers**

Cette sous-composante se concentrera sur la gestion des revenus miniers, une lacune identifiée et persistante dans le programme de réforme de la mobilisation des ressources nationales qui est largement soutenue par l'assistance en cours ou prévue des partenaires de développement.

Il soutiendra : (i) le développement d'un programme de renforcement de l'administration fiscale minière pour principalement réduire l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices, avec le renforcement des capacités, des mesures réglementaires et une meilleure coordination et harmonisation entre les différentes agences aux niveaux national et provincial ; (ii) les

mécanismes de mise en œuvre des mesures de redistribution des revenus miniers - 0,3% des revenus miniers pour les collectivités locales, et la mise en place du Fonds minier pour les générations futures ; et (iii) le processus ITIE, qui peut inclure un soutien aux priorités clés telles que la transparence des entreprises minières appartenant à l'État et la propriété des bénéficiaires.

- **Sous composante 1.2 : le renforcement de la gestion des dépenses**

Cette sous-composante permettra d'améliorer et de consolider les résultats obtenus dans les réformes de l'exécution budgétaire à travers les opérations en cours de la Banque dans la GFP et les réformes du secteur public (Projets PROFIT Congo et PSRRP).

Il appuiera (i) le déploiement progressif de la Direction du Trésor et de la Comptabilité (DGTCP) incluant la mise en place du Compte Unique du Trésor (CUT) et l'acquisition et le déploiement d'un nouveau système budgétaire et de trésorerie (Système Intégré d'Information de Gestion Financière) ; (ii) la mise en service et le déploiement d'un système de passation des marchés en ligne ; (iii) le déploiement du nouveau système de GRH et de Paie ; (iv) le cadre institutionnel de la gestion des investissements publics (GIP), y compris l'intégration des considérations de résilience au changement climatique et de développement vert ; et (v) la capacité du gouvernement central à surveiller les performances et à gérer les risques budgétaires découlant des principales entreprises publiques.

- **Sous composante 1.3 : le renforcement des dispositifs de contrôle indépendant**

En s'appuyant sur les résultats obtenus grâce au soutien continu de PROFIT Congo (P145747), les activités d'assistance technique et de formation ainsi que les équipements informatiques et bureautiques de cette sous-composante permettront (i) de consolider et d'étendre davantage l'audit et l'enquête de l'Inspection Générale des Finances (IGF) et (ii) de renforcer les capacités de l'Institution supérieure de contrôle (ISC) à mieux remplir son mandat légal de contrôle budgétaire et financier et étendre efficacement ses activités d'audit aux provinces ciblées.

- **Sous composante 1.4 : l’appui aux Statistiques de base**

Cette sous-composante comprend l'appui à (i) la mise à jour de la structure d'échantillonnage, la collecte de données pour l'estimation de la pauvreté et la production annuelle d'un indice de développement local (IDL). En utilisant la structure d'échantillonnage nouvellement révisée, le projet soutiendra également une nouvelle enquête nationale sur les ménages avec des données sur la consommation. Des enquêtes supplémentaires rapides, peu coûteuses et fiables seront entreprises, sur une base annuelle, pour suivre l'évolution de la pauvreté en RDC et dans la province ciblée.

La complémentarité des deux sous-composantes permet de jeter les bases de l’amélioration des services au niveau de la ville, tout en investissant dans les quartiers sous-équipés sélectionnés.

- **COMPOSANTE 2 : SOUTIEN A LA GESTION DES RESSOURCES DE BASE AU NIVEAU DES PROVINCES**

Cette composante soutiendra les systèmes de gestion des finances publiques et des ressources humaines pour garantir que les ressources des gouvernements provinciaux et locaux (ainsi que les transferts du gouvernement central et les financements des donateurs) sont utilisées de manière plus efficace et efficiente pour améliorer la prestation de services. À cette fin, la composante fournira une assistance technique, des systèmes et des équipements informatiques, du matériel de bureau et un soutien à la formation pour mettre en place des procédures et des contrôles de base des systèmes de gestion des finances publiques et des ressources humaines dans les provinces ciblées, conformément au mandat de 2011 sur la gestion des finances publiques. Loi Organique des Finances Publiques - LOFIP), et la Loi portant organisation et fonctionnement des Services publics du Pouvoir Central, des Provinces et des Entités Territoriales Décentralisées de 2016.

Dans ce domaine, l'objectif principal du projet serait de s'assurer que les provinces sélectionnées (i) augmentent progressivement et durablement les revenus propres générés en poursuivant les initiatives de numérisation en cours et en renforçant leurs unités de gestion des revenus ; et (ii) préparent, approuvent et exécutent en temps convenu, régulièrement et de manière transparente leurs budgets annuels.

- **COMPOSANTE 3 : GESTION DE PROJET ET GESTION DU CHANGEMENT**

Cette composante renforcera la capacité de gestion de projet et de coordination interinstitutionnelle pour atteindre les résultats du projet.

Elle financera l'ensemble des activités de gestion du projet et le suivi-évaluation des activités pour assurer une coordination efficace et effective et une gestion fiduciaire appropriée : (i) les frais de fonctionnement de la cellule d'exécution du projet (CEP) ; (ii) le suivi et l'évaluation des activités du projet ; (iii) l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de communication et d'un plan d'action ; (iv) l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie et d'un plan d'action de gestion du changement ; et (v) la mise en place d'un mécanisme de règlement des griefs (GRM).

2.3 ARRANGEMENT INSTITUTIONNEL DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET

Les organismes responsables de la mise en œuvre du Projet ENCORE seront :

Le comité de pilotage au niveau central, présidé par le Ministre ayant les Finances dans ses attributions, comprendra les Ministres sectoriels en charge du Budget, de la Fonction publique, du Portefeuille, du Plan et des Mines ainsi que les responsables des services bénéficiaires,

surveillera l'exécution du projet, y compris l'approbation des plans de travail, des budgets, et de la supervision périodique.

La responsabilité globale de la coordination technique et de la mise en œuvre confiée à une Unité de coordination du projet (UCP), entendu le COREF, qui relève du Ministère des Finances, garantira l'effectivité de la prise en compte des aspects et des enjeux environnementaux, et sociaux dans l'exécution des activités du projet ENCORE.

L'Agence Congolaise de l'Environnement (ACE) procédera à l'examen et à l'approbation de la classification environnementale ainsi qu'à l'approbation des études d'impact environnemental et social à élaborer. Elle participera aussi au suivi externe. La Coordination Provinciale de l'Environnement (CPE), au niveau de chaque Province ciblée et ses dépendances (sous-unités) sont concernées et seront associées à toutes les activités liées à la protection de l'environnement se déroulant dans leurs champs d'action pendant et après le projet ;

3 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

3.1 IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES

La mise en œuvre du Projet ENCORE va affecter un grand nombre de personnes classées en fonctions de leurs intérêts et influences dans la mise en œuvre du projet. Il s'agit notamment de :

- Les parties prenantes qui sont ou pourraient être directement et/ou indirectement touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ;
- Les parties prenantes qui participent activement dans la mise en œuvre du projet ;
- Les parties prenantes qui peuvent avoir un intérêt dans le projet ainsi que ceux qui pourraient influer positivement ou négativement sur l'atteinte des objectifs du projet (les autres parties concernées).

3.1.1 DEFINITION DES PRINCIPALES PARTIES PRENANTES

3.1.1.1 Parties prenantes participant à la mise en œuvre du projet

Les autorités administratives et élues, le personnel du projet, les bénéficiaires du Projet, les organisations non gouvernementales et de la société civile intéressées par le Projet, les autorités religieuses et coutumières locales, les structures publiques et privées de formation professionnelle et d'emploi ainsi que les médias.

3.1.1.2 Parties prenantes susceptibles d'être touchées

Les personnes, groupes et autres entités qui sont directement ou indirectement 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 affectées sont les personnes ou institutions affectées par l'un des impacts potentiellement négatifs du Projet.

3.1.1.3 Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet

Ce sont les personnes et groupes d'individus susceptibles d'être touchés de manière disproportionnée ou davantage défavorisés par le Programme 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 programme.
Le tableau ci – dessous présente les principaux acteurs suivant une classification fondée sur leur degré d'implication ou d'influence dans la mise en œuvre du projet.

Tableau 1 : Identification des parties prenantes

Parties prenantes qui sont ou pourraient être directement et/ou indirectement touchés par le projet (les parties touchées par le projet)	Parties prenantes qui participent activement dans la mise en œuvre du projet	Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet
Les contribuables du secteur minier ; Les ETD (collectivités locales) situées dans les zones minières ; Les Entreprises publiques ; Les agents de l'Administration publique ; Les organisations de la société civile ; Les opérateurs miniers, les entreprises d'exploitation minière ; Les directions provinciales des recettes ; Les bailleurs des fonds (Banque mondiale, FMI, BAD, etc) ;	Le Ministère des Finances ; Le Ministère du plan ; Le Ministère de la Fonction publique, Le Ministère des mines, Le Ministère en charge du Plan ; Le Ministère en charge du Budget ; Le Ministère du portefeuille ; L'Unité de Coordination du Projet (UCP) ; Les Gouvernements provinciaux ; Les Entreprises publiques ; Les institutions et services publics : la Cour des Comptes, l'IGF, l'INS, l'ARMP, la DGCMP, la DGDA, la DGI, la DGRAD, le CAMI, le CSP, l'ITIE, la CPCTM, la C2I, la DCB, la DGPPB, le COPIREP, la DGRH, la DRQC,	Le Gouvernement central ; L'Assemblée nationale ; Les gouvernements provinciaux ; Les organisations de la société civile œuvrant dans les secteurs cibles du projet ; Les collectivités locales ; Les médias

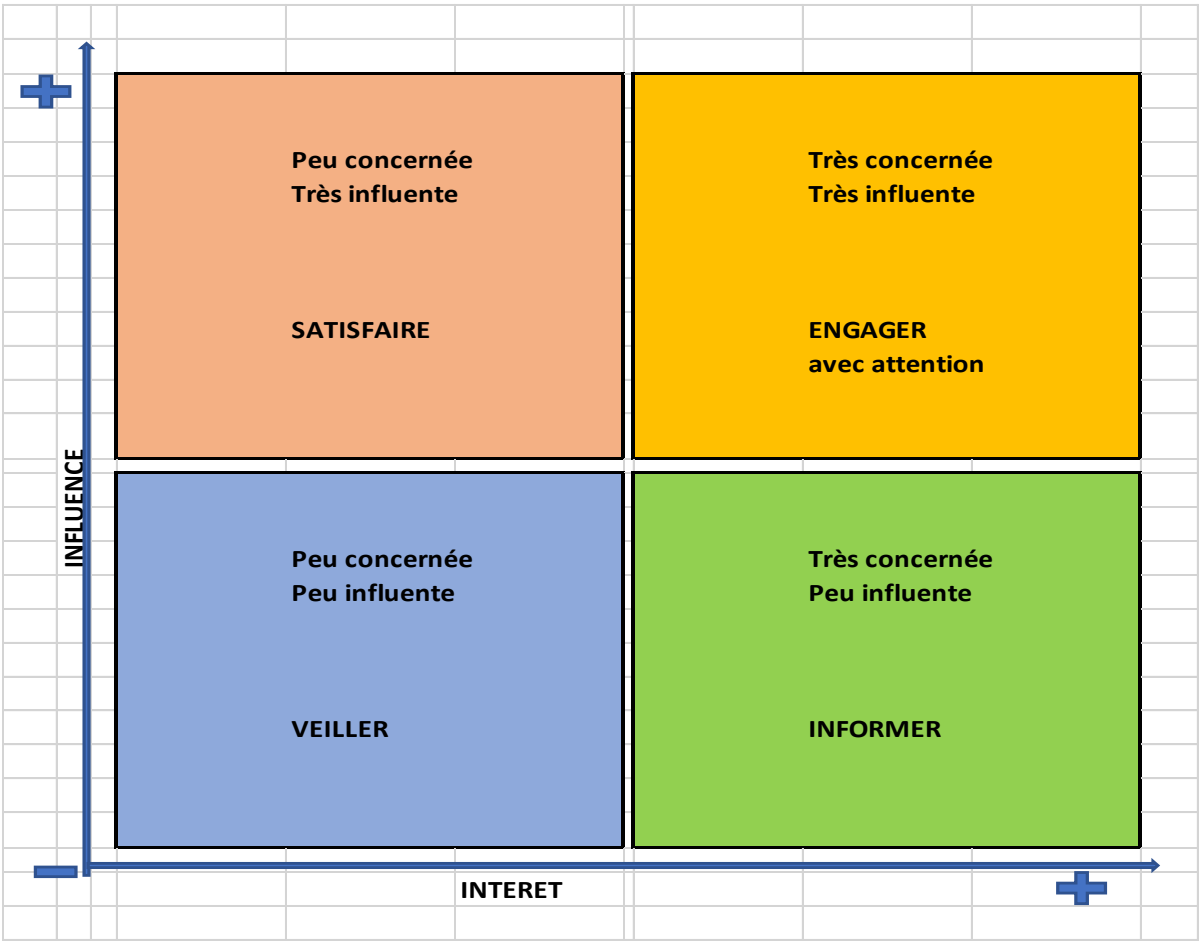
Commentaire : Il est à noter qu'à ce stade, cette liste n'est pas exhaustive et sera actualisée au fur et à mesure de l'évolution du projet.

3.1.2 CLASSIFICATION DES PRINCIPALES PARTIES PRENANTES SUIVANT- L'APPROCHE METHODOLOGIQUE RECOMMANDEE PAR LE PMPP

Afin mieux analyser les parties prenantes, il est nécessaire de faire recours à la matrice de pouvoir et influence qui définit l'approche méthodologique par recommandée le PMP afin de mesurer leurs intérêts et leurs pouvoirs dans le cadre du projet.

L'intérêt désigne le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite d'un projet dans un but professionnel, personnel ou autre. En retour, le pouvoir fait référence au degré auquel une partie prenante peut influer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

Ci – dessous le chiasme qui décrit les interactions possibles entre, d'une part, l'influence du pouvoir que les parties prenantes exercent et, d'autre part, l'intérêt qu'elles portent à votre projet.



D'après leur degré d'influences, chaque partie prenante présente des caractéristiques distinctes. Le tableau suivant présente les caractéristiques et les recommandations à considérer pour chaque groupe identifié :

Tableau 2 : profil des parties prenantes suivant leurs pouvoirs et degré d'intérêts

Profil des parties prenantes	*Actions conseillées*
Influence élevée Intérêt fort : *Gérer de près et satisfaire*	Ces parties prenantes accordent très peu intérêt au projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs. *Il est recommandé de bien leur communiquer sur les tenants et aboutissants et l'état d'avancement du projet*
Influence élevée Intérêt faible : *Garder satisfait*	Ces parties prenantes accordent très peu intérêt au projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs.

Profil des parties prenantes	*Actions conseillées*
	Il est recommandé de bien leur communiquer sur les tenants et aboutissants et l'état d'avancement du projet
Influence faible Intérêt fort : *Tenir informé*	Ces parties prenantes accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenues informées de son avancement. En même temps, surveiller ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir. *Il est recommandé de les tenir informer de l'état d'avancement de votre projet*
Influence faible Intérêt faible : *Surveiller*	Ce dernier groupe comprend les parties prenantes qui n'accordent que peu d'importance à sa réussite et peuvent avoir plus ou moins d'influence sur l'atteinte des objectifs. La stratégie à mettre en place consiste alors à les surveiller au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient. *Il est recommandé de refaire l'analyse de ces parties prenantes à chaque étape charnière du projet*

3.1.2.1 PARTIES INTERESSÉES/CONCERNÉES PAR LE PROJET

Les principales parties prenantes qui seront intéressées par le projet sont :

- Les ministères sectoriels qui participent au pilotage du projet : les Finances, le Budget, le plan, la Fonction publique, les mines et le portefeuille ;
- L'Unité de Coordination du Projet (UCP) ;
- Les Gouvernements provinciaux ;
- Les institutions et services publics : la Cour des Comptes, l'IGF, l'INS, l'ARMP, la DGCMP, la DGDA, la DGI, la DGRAD, le CAMI, le CSP, l'ITIE, la CPCTM, la C2I, la Direction de la Paie, la DGTCP, la DTMF, la DCB, la DGPPB, la DGDSP, le COPIREP, la DGRH, la DRQC, CSP COPIREP et les services décentralisés des ministères provinciaux des Finances et Budget.

Tableau 1 : Synthèse sur la nature d'intérêt des Parties intéressées/concernées par le Projet

Parties prenantes	Nature de l'intérêt dans la mise en œuvre du Projet
Ministère des Finances	Assure la tutelle du Projet : Planifie les objectifs nationaux de gestion des finances publiques, de mobilisation des recettes, de la gestion de la trésorerie et de comptabilité publique. Mise à disposition des fonds publics à tous les niveaux
Ministère du plan	Assure la politique des investissements public et tenue des statistiques nationales sur l'indice de pauvreté
Ministère de la Fonction publique	Assure Gestion des ressources humaines et de la paie de l'Administration publique
Ministère des mines	Intervient dans la Promotion du code minier, assure la gestion des ressources minières, assurer la transparence dans le secteur des mines
Ministère en charge du Budget	Assure la Programmation, la préparation et le suivi de l'exécution du budget
Ministère du portefeuille (CSP et COPIREP)	Assurent la coordination des entreprises publiques en tant que Etat actionnaire ; Assurent le suivi des réformes au niveau sectoriel
Unité de Coordination du Projet (UCP)	Assure la gestion de mise en œuvre Assure la gestion et le suivi environnemental et social
Les Gouvernements provinciaux	Exercent le rôle de l'instance de pilotage du projet au niveau local ; Orientent, suivent et supervisent les activités du projet au niveau local
Les institutions et services publics : la Cour des Comptes, l'IGF, l'INS, l'ARMP, la DGCMP, la DGDA, la DGI, la DGRAD, le CAMI, le CSP, l'ITIE, la CPCTM, la C2I, la Direction de la Paie, la DGTCP, la DTMF, la DCB, la DGPPB, la DGDSP, le COPIREP, la DGRH, la DRQC, CSP, COPIREP et les services décentralisés des ministères provinciaux des Finances et Budget.	Participent à la mise en œuvre directe des activités du projet (expression de besoins, établissement des priorités, consultations préalables, réunions de concertation, …) ; Bénéficient des biens, produits et services offerts par le projet
Elus, ONG, Presse et Société civile	Interviennent dans les activités de sensibilisation et de communication, y compris au sujet des normes de genre et des questions de prévention et réponse aux VBG, y compris l'EAS/HS

Le Projet ENCORE devra recruter au sein de l'Unité de Coordination du Projet un Spécialiste en Sauvegardes Environnementales et Sociales qui aura pour mission d'assurer une fonction environnementale et sociale à même de gérer la consultation des parties prenantes, traiter les réclamations et mettre en œuvre les mesures visant à minimiser les risques et impacts potentiels dans le cadre de sa mise en œuvre ainsi faire le suivi et le reportage des mesures mises en place. En plus, le projet devra recruter aussi un(e) spécialiste en VBG qui sera en charge de la mise en œuvre du plan d'action pour la prévention, atténuation et réponse des risques d'EAS/HS.

Ces derniers seront inclus dans les processus de consultation et d'engagement, notamment afin de mieux communiquer sur :

- Les activités du projet ;
- Les politiques et procédures de recrutement ;
- Les procédures de santé et de sécurité des travailleurs ;
- Les informations relatives à l'état de mise en œuvre du programme.

3.1.2.2 PARTIES TOUCHÉES PAR LE PROJET

Au regard des activités envisagées et des filières ciblées, les parties prenantes susceptibles d'être directement affectées par le projet pourraient se composer des individus ou groupes d'individus de la zone d'intervention du programme, de travailleurs directs et indirects mobilisées sur les chantiers, les communautés locales riveraines aux sites des travaux.

- Les principales parties prenantes qui seront touchées par le projet sont :
    - Les contribuables du secteur minier ;
    - Le personnel des services publics locaux des ETD situées dans les zones minières ;
    - Les Entreprises locales ;
    - Les agents de l'Administration publique ;
    - Les organisations de la société civile ;
    - Les opérateurs miniers, les entreprises d'exploitation minière ;
    - Les directions provinciales des recettes ;
    - Les bailleurs des fonds interagissant directement avec le projet (FMI, BAD, AFD, etc) ;
    - La population future ;
    - Les entreprises multinationales

Ci – dessous le tableau synthèse de l'analyse des parties prenantes touchées par le projet :

Tableau 4 : Identification préliminaire des parties prenantes touchées par le projet et de leurs intérêts

Parties prenantes		Nature de l'intérêt/attentes dans le Projet
Type de partie prenante	Filières	
Contribuables du secteur minier	Les opérateurs miniers, les entreprises d'exploitation minière	Augmentation des recettes minières
Le personnel des administrations locales situées dans les zones minières	Les ETD (collectivités locales) situées dans les zones minières	Surveiller le fonctionnement des services publics dans leur circonscription administrative
Les Entreprises publiques	Les opérateurs de services de différents secteurs	Transparence et suivi de la performance des entreprises
Les agents de l'administration publique	Syndicats des Administrations	Adhésion aux changements préconisés
Les organisations de la société civile	Les populations vivant dans les régions minières	Transparence, participation et contrôle citoyens des revenus miniers
Les bailleurs des fonds interagissant directement avec le projet	FMI, BAD, AFD, …	Financement et appui technique ; Complémentarité dans le financement des programmes du Gouvernement.
Le grand public et la population future	Grand public y compris les groupes vulnérables (jeunes, personnes vivant dans des zones isolées, pauvres, femmes chef de ménage…),	Participation aux mécanismes de gestion des plaintes, sensible à l'EAS/HS ; Gestion future des redevances

3.1.2.3 Autres parties concernées ayant une influence dans la mise en œuvre du projet

Les autres parties prenantes ci-après sont concernées et prennent un grand rôle dans la mise en œuvre du projet :

- Primature ;
- Autres Départements ministériels ;
- Organismes étatiques ;
- Organisations non gouvernementales ;
- Intérêts commerciaux ;
- Milieu universitaire ;
- Organisations internationales ;
- Le grand public et la société civile.

Tableau 5 : Identification préliminaire des parties prenantes concernées par le projet et de leurs intérêts

Parties prenantes		Nature de l'intérêt/attentes dans le Projet
Type de partie prenante		
Départements ministériels	Primature	Approbation des textes
	Ministère de la communication et de la culture	Informateur Sensibilisation – communication
	Ministère de l'Energie, de l'Eau et des Hydrocarbures	Mise en place de différentes infrastructures et fourniture d'Energie
	Ministère de l'environnement et du développement durable	Chargé de l'application de la politique et du droit de l'environnement
	Ministère de l'Education Nationale et de l'Enseignement Technique et Professionnel	Création de filières techniques spécifiques, Capacité de diffusion de connaissance et de méthodes d'enseignement (orientation des formations informatiques)
	Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique	
Organismes étatiques	INS	Produire les statistiques et les diffuser et d'en assurer la qualité
	Vérificateur externe (à identifier)	Contrôle et vérification des critères de performance pour le décaissement des fonds mis à la disposition du projet
Organisations non gouvernementales	ONG environnementales internationales, Associations locales : organisation de base communautaire, organisation pour la défense de droits de femmes et les enfant, organisation pour la promotion de jeunes diplômés, etc.	Capacité de mobilisation Contribue aux activités relatives à l'IEC Partenaire d'exécution du Gouvernement Garantie de la sécurité de l'information personnelle
	Organes de presse	Interviennent dans la diffusion d'informations sur le projet, la sensibilisation des populations en matière d'état civil/identité
Intérêts commerciaux	Fournisseurs accessoires et équipement informatiques ;	Les fournisseurs d'équipement et matériels informatique, électrique ou les logiciels nécessaires à la réalisation du projet

Parties prenantes		Nature de l'intérêt/attentes dans le Projet
Type de partie prenante		
Organisations internationales	PNUD, UE, DFID et autres	Assistance technique et opérateur des services ; Appui aux partenaires d'exécution
Grand public et société civile	Grand public y compris les groupes vulnérables (jeunes, personnes vivant dans des zones isolées, pauvres, femmes chef de ménage…),	Qui vont bénéficier des impacts directs du projet ou directement de certains produits et services du projet Accès à un mécanisme de gestion des plaintes Garantie de la sécurité de l'information personnelle
	Autorités traditionnelles et religieuses	Peuvent intervenir dans le règlement à l'amiable de conflits, dans l'information et la sensibilisation des populations.

3.1.3 INDIVIDUS OU GROUPES DEFAVORISES OU VULNERABLES

Il est particulièrement important d'identifier les personnes et les groupes qui peuvent avoir plus de difficulté à participer et ceux susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée par le Projet, en raison de leur situation de vulnérabilité. Ainsi le projet vise à améliorer la prestation de services auprès des citoyens avec une emphase spécifique sur les personnes vulnérables. Le traitement des questions relatives aux personnes vulnérables est considéré comme un projet à part entière qui pourrait les bénéficier et indique comment cette catégorie de personnes pourraient participer à la planification des aspects du projet qui les concernent. Il s'agit, entre autres des groupes ci-après :

- Les femmes, les femmes chefs de ménages, les femmes en charge des enfants handicapés;
- Les jeunes, y compris les filles-mères ;
- Les personnes handicapées ;
- Les personnes âgées ;
- Les personnes démunies vivants seules ou les veuves ;
- Les orphelins ;
- Les minorités ;
- Les peuples autochtones.

3.2 ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

En général, les parties prenantes n'ont pas toutes le même niveau d'engagement vis-à-vis du Projet. Par conséquent, l'analyse des parties prenantes permet de synthétiser et de récapituler les informations sur l'ensemble des personnes, des groupes de personnes, des organismes et des institutions concernées d'une manière ou d'une autre par le Projet.
Cela suppose, d'une part, une analyse des liens avec les actions du Projet et les intérêts en jeu et, d'autre part, leur capacité à participer à la réussite ou à l'échec du projet, en tenant compte du degré de collaboration ou les frictions potentielles entre les différentes parties.

Le but ultime est de déterminer le niveau de mobilisation et d'engagement des parties prenantes, la relation probable entre elles et le projet, et aider à identifier les méthodes de mobilisation, de consultation et de communication / sensibilisation 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 / courriel ;
- Des entrevues individuelles ;
- Les focus groups ;
- Des ateliers résidentiels ou non/ groupes de discussion ;
- Distribution de brochures et de bulletins d'information ;
- Des réunions publiques ;
- Journaux / magazines / radio ;
- Emissions TV ;
- Sites internet.

Au moment de décider sur la fréquence et la technique d'engagement appropriée utilisée pour consulter un groupe de parties prenantes particulier, trois critères doivent être 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 ;
- 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 du 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.

Tout engagement devrait se faire sur la base de méthodes culturellement acceptables et appropriées pour chaque groupe de parties prenantes. Par exemple, lors de la consultation des représentants du gouvernement, les présentations officielles sont la méthode de consultation privilégiée, alors que les communautés touchées préfèrent les réunions publiques et les

discussions de groupe informelles animées par des affiches, des brochures non techniques et d'autres aides visuelles.

Diverses techniques d'engagement sont utilisées pour établir des relations avec les parties prenantes, recueillir des informations auprès d'elles, les consulter et diffuser les informations sur le projet aux parties prenantes. Des consultations séparées avec des groupes de femmes et groupes vulnérables seront aussi tenues pour maximiser la participation.
Lors de la sélection d'une technique de consultation appropriée, des méthodes de consultation doivent être conformes à la culture locale et les pratiques les plus usuelles en vue de maximiser la collaboration avec un groupe d'intervenants particulier.

Leurs niveaux d'influence, d'intérêt et de désir de collaborer avec le projet sont nuancés et varient selon leur intérêt vis-à-vis du projet. Leur pouvoir vis-à-vis du projet a été évalué sur la base des critères suivants :

Tableau 6 : Evaluation du pouvoir des parties prenantes par catégorie

Catégorie de parties prenantes	Sous-catégorie de parties prenantes	Niveau	Critères
Parties prenantes intéressées	Entité de coordination du projet ; Les différents ministères sectoriels ciblés et qui participent au pilotage du projet ; Les institutions et services publics bénéficiaires directs : la Cour des Comptes, l'IGF, l'INS, l'ARMP, la DGCMP, la DGDA, la DGI, la DGRAD, le CAMI, le CSP, l'ITIE, la CPCTM, la C2I, la Direction de la Paie, la DGTCP, la DTMF, la DCB, la DGPPB, la DGDSP, le COPIREP, la DGRH, la DRQC, CSP COPIREP et les services décentralisés des ministères provinciaux des Finances et Budget.	Elevé	Sont classées dans cette catégorie, les entités qui ont plus d'intérêt et plus d'influence dans le projet
	Les contribuables du secteur minier ; Le personnel des services publics locaux des ETD situées dans les zones minières ; Les Entreprises locales ; Les agents de l'Administration publique ;	Moyen	Sont classées dans cette catégorie, les entités qui ont plus d'intérêt et moins d'influence et souhaitent fortement collaborer et dont les capacités doivent être renforcées

Catégorie de parties prenantes	Sous-catégorie de parties prenantes	Niveau	Critères
	Les organisations de la société civile, y compris les organisations de femmes à base communautaire Les opérateurs miniers, les entreprises d'exploitation minière ; Les organisations internationales ; Les entreprises multinationales		
Parties prenantes affectées et leur communauté y compris les groupes vulnérables (jeunes, personnes vivant dans des zones isolées, pauvres, femmes chef de ménage…)		Faible	Sont classées dans cette catégorie, les personnes, les ménages et les communautés qui ont plus d'intérêt et moins d'influence et qui souhaitent un accompagnement dans le partage de bénéfices de l'exploitation minière.

Sur la base de cette analyse, la volonté de chacune des parties prenantes a été classée essentielle. Toutefois, les parties prenantes formées par l'UCP et ses représentations provinciales ne disposent de ressources financières et techniques suffisantes pour soutenir toutes les activités de communication. Par conséquent, elle devrait disposer de plus de capacités pour interagir et influer sur les parties prenantes indiquées ci-dessus.

Par ailleurs, en vue de garantir le succès des opérations, les besoins spécifiques des autres acteurs de la catégorie des parties prenantes intéressées ainsi que celles affectées et les groupes vulnérables devraient être évalués lors de la phase préparatoire du projet aux fins de rehausser leur niveau d'engagement à contribuer ou freiner la performance du projet.

A priori, aucune partie prenante n'est antagoniste ou opposée à la mise en œuvre des réformes prévues dans le cadre du projet ENCORE. Un bon nombre d'acteurs est en revanche jugé relativement passif du fait de leur faible capacité à collaborer activement, bien que directement concernés par le projet. C'est le cas des médias, des fonctionnaires de l'Etat et du personnel de services décentralisés des collectivités territoriales, des ONG et relais communautaires, etc. Afin de s'assurer de la mobilisation de ces différents groupes et la prise en compte de leurs avis et points de vue, des consultations spécifiques seront menées par le Projet lors de la phase préparatoire du projet.

En définitive, il importe de noter que la mobilisation des parties prenantes offre des opportunités d'engagement constructif pour la bonne mise en œuvre du projet ENCORE (voir figure 2).

Ci – dessous la matrice 2 relative à l'engagement des parties prenantes suivant leur degré d'influences.

Capacité à influencer le projet	Elevé	Parties prenantes intéressées Quadrant 1 = les accompagner et les motiver	Autres acteurs parmi les parties prenantes intéressées Quadrant 2 = les informer, les impliquer pro - activement et les appuyer
	Faible	Parties prenantes affectées et leur communauté Quadrant 3 = les prendre en charge, les informer et les appuyer	Groupes vulnérables Quadrant 4 = les prendre en charge, les informer, les appuyer et répondre à leurs besoins et préoccupations spécifiques
		Faible	Élevé
		Niveau d'impact par le Projet	

3.3 SYNTHESE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES AU PROGRAMME

Tableau 7 : Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

Zones d'intervention du projet	Parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Approches et Moyens de communications privilégiés	Besoins spécifiques
Kinshasa ; Ituri; Nord Kivu ; Sud Kivu ; Kasaï ; Kasaï-Central ; Kasaï-Oriental ; Lomami ; Kwilu et Kongo Central. Toutefois, la liste définitive des provinces sera déterminée.	Populations locales (Bantu) Les régions ciblées ne regorgent pas véritablement les populations autochtones mais nécessaire, ces actions seront amplifiées et adaptées à elles.	Niveau d'instruction variable (partant du nul au niveau élevé)	Usage du français et des langues nationales des régions couvertes par le projet	Communication des masses : - Télévision ; - Radio ; - Presse écrite - Facebook ; - Affiches, roll up, banderoles - Audiences publiques	Diffusion de messages sur la mise en œuvre, les opportunités et les risques du projet y compris la période de démarrage Elaboration du MGP sensible à l'EAS/HS (les systèmes traditionnels de gestion des plaintes à capitaliser) Consultation et prise en compte des avis, préoccupations et recommandations des parties prenantes sur les risques environnementaux si les besoins se présentent
	Travailleurs sur les chantiers du projet	Niveau d'instruction variable (partant du nul au niveau élevé)	Usage du français et des langues nationales des régions couvertes par le projet	- Communication de groupe autour de : Réunions sur site des travaux ; - Audition des plaintes (feuille de renseignement individuel).	Classeurs de plaintes ; Mise à disposition des fiches de plainte Mesures Santé/sécurité Signature du code du travail interdisant les comportements liés à l'EAS/HS, ainsi que les sanctions en cas de non-respect. Prise en compte du genre Sensibilisation relative au contenu du code de bonne conduite, risques et conséquences des VBG, y compris l'EAS/HS, et les procédures mises à dispositions par le projet pour dénoncer les incidents

Zones d'intervention du projet	Parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Approches et Moyens de communications privilégiés	Besoins spécifiques
					d'EAS/HS violences contre les enfants et le travail des enfants.
	Acteurs étatiques : institutions et services techniques et administratifs du niveau central et des provinces ciblées	Niveau d'instruction : partant du niveau moyen au niveau plus élevé	Usage du français et éventuellement des langues nationales des régions couvertes par le projet	- Communication des masses sur les activités du projet : ✦ Télévision ; ✦ Radio ; ✦ Presse écrite ; ✦ Facebook ; ✦ Affiches, roll up, banderoles. - Communication de groupes en vue d'informer les parties prenantes sur l'état d'avancement des réformes	- Implication à tous les processus d'exécution du projet : exécution des actions des réformes arrêtées, suivi de leur mise en œuvre, évaluation des résultats, et de gestion des risques/impacts et mesures d'atténuation des impacts ; - Consultations et prise en compte des avis et Préoccupations de la communauté. Celles-ci seront inclusives et participatives, notamment orientés à toutes les couches de la communauté, y compris les groupes plus sensibles à être exclus et discriminés.
	Médias et ONG /OSC	Niveau d'instruction : partant du niveau faible au niveau plus élevé	Usage du français et éventuellement des langues nationales des régions couvertes par le projet	Communication des masses : - Tribunes d'expression populaire ; - Télévision ; Radio ; Presse écrite ; Facebook ; - Affiches, roll up, banderoles	Diffusion des informations sur le projet à la population ; Transparence, contrôle citoyen ; Etablissement des canaux d'informations sur les questions de genre et VBG ainsi que sur les violences contre les enfants, y compris l'accès au MGP.

4 MODALITES PRATIQUES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

4.1 DESCRIPTION ET BESOINS RESSENTIS

Il importe que dans le PMPP soit décrit les efforts à réaliser en matière de communication et de consultation qui doivent être réalisés pour assurer l'engagement de toutes les parties prenantes. Cela permettra de favoriser le développement de relations solides, constructives et réactives avec les personnes affectées par le projet ENCORE, mais aussi les autres parties intéressées et qui sont importantes pour une gestion réussie des risques environnementaux et sociaux du programme, y compris les risques d'EAS/HS.

A cette fin, on peut envisager (i) obtenir la participation et la collaboration des parties prenantes ; (ii) partager l'information et dialoguer sur le programme, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le programme ; (iii) guider la conception et la mise en œuvre du projet et diminuer les risques techniques, sociaux et budgétaires ; (iv) répondre aux besoins, préoccupations et attentes des parties prenantes ; (v) documenter les communications et les ententes avec les parties prenantes ; (vi) assurer un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation et sans frais de participation ainsi que (vi) assurer le respect des conventions et des protocoles locaux, y compris les considérations liées à l'inclusion sociale, l'équité et l'égalité entre les hommes et les femmes.

4.2 DEMARCHE A SUIVRE

Tableau 8 : Démarche à suivre dans le PMPP

Objectifs	Justification	Echéances
Identifier l'ensemble des acteurs concernés par le projet ENCORE	Impliquer autant d'acteurs que possible facilitera la communication inclusive et permettra de réunir un maximum de préoccupations et de questions.	Conception du projet
Réaliser la cartographie des parties prenantes du projet ENCORE	Pour faciliter la gestion des parties prenantes par zone et par activité, y compris les groupes vulnérables.	Evaluation ex-ante et lors de la mise en œuvre du PPA
Diffuser l'information sur le projet ENCORE de façon précise, ouverte et transparente	Veiller à ce que les parties prenantes, en particulier, celles qui sont directement affectées par le projet disposent d'informations justes et crédibles qui leur permettent de faire des commentaires avisés et de faire des planifications pour l'avenir. Cette approche ouverte (franche, directe), accessible à tous et toutes, inclusive et transparente est essentielle pour réduire les niveaux d'incertitude et d'inquiétude. L'information permettra aux parties concernées une meilleure compréhension des risques, impacts et bénéfices potentiels du projet.	Mise en œuvre effective du projet

Objectifs	Justification	Echéances
Recueillir les informations nécessaires aux études environnementales, sociales et techniques	Les personnes familières au milieu local peuvent fournir des informations sur le milieu local et son utilisation qui seront utiles aux études et à la mise en œuvre du programme. Les informations recueillies des personnes du milieu aideront à ce que le projet réponde à leurs besoins en cas de sollicitations, ainsi qu'à connaitre comment la communauté fait face aux problèmes, notamment ces relatifs à leur sécurité et bien être.	Mise en œuvre effective du projet
Créer des partenariats pour promouvoir une interaction constructive entre toutes les parties	Développer des relations de confiance entre le projet ENCORE et les parties prenantes contribuera à des interactions proactives afin d'éviter, si possible, les conflits inutiles basés sur la rumeur, la sous information et la désinformation. Identifier les structures et processus à travers lesquels les conflits et plaintes seront gérés au lieu de tenter de les étouffer, y compris des systèmes pour gérer les plaintes sensibles des groupes vulnérables, telles que celles liées à l'EAS/HS, donnant ainsi au projet une meilleure compréhension des problèmes et attentes des parties prenantes et augmentant de ce fait les possibilités d'accroître la valeur ajoutée du programme aux parties prenantes locales	Mise en œuvre effective du projet
Enregistrer et adresser les plaintes, préoccupations, questions et suggestions du public	Documenter les plaintes et préoccupations des parties prenantes aide à retracer et à motiver la prise de décisions. Ceci permet d'intégrer les parties prenantes dans la conception et la planification des activités du Programme. Les plaintes liées à l'EAS/HS seront traitées avec des procédures spécifiques en respectant les principes de sécurité et confidentialité	Mise en œuvre effective du projet
Gérer les attentes des parties prenantes	Attentes, positives et négatives, sont souvent disproportionnées par rapport aux réalités d'un projet. C'est particulièrement vrai dans les zones d'extrême pauvreté avec un développement limité et des prestations de service faibles. Cela nécessite de veiller à ce que les attentes soient maintenues à des niveaux réalistes. Limiter les attentes et frustrations des parties directement concernées aux stades de mise en œuvre du projet. Frustrations et attentes non satisfaites sont des déclencheurs clés de conflits et nécessitent une atténuation et une gestion.	Mise en œuvre effective du projet

Objectifs	Justification	Echéances
Satisfaire aux exigences nationales et internationales	Assurer la conformité à la réglementation permet d'éviter les potentiels retards du projet sur la base de questions de procédure plutôt que celles de fond.	Dès la mise en œuvre du PPA

4.3 MODALITES DE DIFFUSION DES INFORMATIONS AUX PARTIES PRENANTES

Il faut envisager un plan de communication dont les objectifs spécifiques cadrent avec les attentes et les intérêts des parties prenantes. Il s'agit de :

- Informer les parties prenantes sur les processus de mise en œuvre du projet ;
- Favoriser et maintenir l'adhésion des parties prenantes intéressées et engagées ;
- Obtenir la participation et la collaboration des parties prenantes antagonistes et passives ;
- Adopter une démarche inclusive et participative dans le processus d'identification et résolution des problèmes sociaux et environnementaux découlant de la mise en œuvre du Projet
- Impliquer les groupes vulnérables s'ils sont dans le champ d'actions du projet (en particulier les filles/femmes, les personnes à mobilité réduite et autres groupes vulnérables) à travers une approche ciblée,
- Promouvoir la transparence du processus et son appropriation par toutes les parties prenantes.

A cet égard, le plan de communication veillera à identifier les meilleurs messages à faire passer et les vecteurs pertinents dont :

- Des concertations publiques qui seront prévues avec les bénéficiaires du projet ;
- Des entretiens directs avec les structures telles qu'ONG, Services techniques, autorités administratives, collectivités locales, structures publiques et privées de formation et d'emploi ;
- L'organisation périodique des ateliers avec les parties prenantes.
- La notification et la diffusion des informations seront réalisées à travers les mass-médias notamment les radios et télévisions, les journaux etc. Des affiches seront apposées sur des sites bien identifiés et accessibles à tous. Pour atteindre le maximum de personnes susceptibles d'être impactées les informations seront largement diffusées avant la tenue des réunions.

En plus de ces moyens identifiés, les brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques en français et en langues locales seront distribués pour faciliter la diffusion des informations sur le Programme. Pour les parties prenantes qui sont instruites, un

site web sera créé et régulièrement mis à jour et les informations seront aussi diffusées via les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook, etc. Ces différents dispositifs permettront de fournir les informations actualisées aux parties prenantes.

4.4 MECANISMES ET TECHNIQUES DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES

4.4.1 DESCRIPTION DU DISPOSITIF

Le plan de consultation des parties prenantes vise à assurer l'acceptabilité sociale du projet à l'échelle communautaire, en mettant tous les acteurs dans un réseau de partage de l'information aussi bien sur l'environnement que sur le projet proprement dit.
Le plan ambitionne d'amener les acteurs à avoir une vision commune et des objectifs partagés des actions entreprises par le projet dans une logique tridimensionnelle : avant le projet (phase d'identification et de préparation) ; en cours de projet (phase d'exécution) ; après le projet (phase de gestion, d'exploitation et d'évaluation finale).

Pour établir des relations constructives avec les parties prenantes, il est important de rassembler des informations en fonction des caractéristiques spécifiques du public visé et pouvoir les diffuser. A cet effet, il est fait recours à diverses techniques pour susciter leur engagement. Il s'agit notamment de :

- Les entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés ;
- Les enquêtes, sondages et questionnaires seront utilisés pour prendre les avis des personnes susceptibles d'être affectées par le projet ;
- Les réunions publiques ou communautaires ;
- Les ateliers sur des sujets précis régulièrement organisées à l'intention des acteurs les plus éloignés, y compris les groupes vulnérables réunis de façon indépendante et dans des espaces sûrs et confidentiels ;
- Et d'autres méthodes participatives telles les focus group, les brainstormings, etc.

Dans le cadre du projet ENCORE, il est proposé un éventail des techniques pour susciter l'engagement des parties prenantes avec les moyens appropriés. Le choix d'une technique de consultation appropriée dépend des caractéristiques décrites dans la section consacrée à l'analyse des parties prenantes. Les techniques les plus usuelles sont présentées au tableau 5 ci-dessous :

Tableau 9 : Techniques d'engagement des Parties Prenantes

Techniques d'engagement	Application appropriée de la technique
Correspondances (téléphone, Emails)	- Distribuer des informations aux autorités politiques et gouvernementales, aux fonctionnaires, aux administrations publiques, aux ONG et aux autres organisations locales / agences internationales de coopération ; - Inviter les parties prenantes aux réunions de suivi
Réunions individuelles	Recherche d'opinions ; permettre aux parties prenantes de parler librement de questions sensibles ; construire des relations personnelles ; enregistrer/noter le contenu des réunions
Réunions formelles/Focus Group	Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes ; Autoriser le groupe à commenter opinions et points de vue ; Construire une relation impersonnelle avec les parties prenantes de haut niveau ; Diffuser des informations techniques Enregistrer/noter le contenu des réunions. Dans le but de garantir la libre expression des groupes minoritaires, et/ou de groupes vulnérables, des focus groupes seront organisés par population ciblée, et toujours menés par personnes de leur même sexe. Ces réunions jamais seront orientées à connaitre des expériences personnels
Réunions publiques	Présenter les informations du projet à un grand groupe de parties prenantes, en particulier les communautés ; permettre au groupe de donner son point de vue et ses opinions ; construire des relations avec les communautés, en particulier celles touchées par le projet ; le cas échéant, faciliter les réunions avec des présentations verbales, des présentations en PowerPoint, des affiches, etc. ; enregistrer/noter des discussions, des commentaires et des questions spécifiques.
Site Web du projet	Présenter des informations sur le projet et les mises à jour subséquentes ; Diffuser tous les documents du projet en particulier les documents des évaluations environnementales et sociales, la gestion des plaintes et autres documents de projet pertinents
Dépliant du projet	Brève information sur le programme pour fournir une mise à jour régulière ; Informations de programme spécifiques au site.

Il sied de noter que les méthodes utilisées pour informer les parties prenantes au processus d'engagement sont continu. Cependant, un plan plus détaillé sera développé pendant la mise en œuvre du projet, en spécifiant les activités qui seront menées, les points précis dans le processus de planification et de mise en œuvre du projet et les parties prenantes visées.

4.4.2 EXAMEN DES COMMENTAIRES A L'OCCASION DES CONSULTATIONS

Les commentaires (écrits et oraux) seront recueillis et examinés. Un registre sera ouvert à cet effet. Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes seront compilées 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 courriel, courrier physique ou par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web de l'UCP.

Les feedbacks compilés par le personnel dédié de l'UCP seront partagés avec le Coordonnateur du Programme pour une prise en charge, au besoin. Au cas échéant, la décision sera notifiée formellement à l'intéressé par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- Un résumé de la compréhension du commentaire soumis ;
- Les explications sur la ou les solution (s) proposée (s) ;
- La solution retenue ;
- La procédure de mise en œuvre de la solution retenue y compris les délais.

4.4.3 SUIVI ET REPORTAGE DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES

La stratégie de consultation des parties prenantes sera articulée autour de l'information, la sensibilisation et la communication. Le début de la mise à disposition de l'information environnementale et sociale du projet devra être marqué par un atelier de lancement, avec une série d'annonces publiques. Le processus de consultation publique devra être respecter les mesures barrières de lutte contre la propagation de la COVID-19 et structuré autour des axes suivants : (i) préparation de dossiers de consultations publiques comprenant les rapports d'étude (rapports d'évaluation environnementale et sociale), descriptif des activités déjà identifiées (localisation, caractéristiques, etc.) et des fiches d'enquêtes ; (ii) missions préparatoires dans les sites de projet et de consultation ; (iii) annonces publiques ; (iv) enquêtes publiques, collecte de données sur les sites de projets et validation des résultats.

Au fur et à mesure que le Projet sera mis en œuvre, les activités effectuées et celles programmées seront portées à l'attention des parties prenantes. Ainsi, elles seront tenues au courant de l'évolution de l'exécution du Projet. Ces points seront retracés à travers des rapports synthèses spécifiques que l'UCP mettra à la disposition du public chaque trimestre dès l'entrée en vigueur du projet.

DEUXIEME PARTIE : MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

5 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DANS LE PROJET ENCORE

5.1 PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET

La procédure de gestion des plaintes dans le cadre des actions du Projet ENCORE fait appel à neuf (9) étapes partant de l'enregistrement de la plainte à son règlement final et l'archivage du dossier de résolution. A la phase de mise en œuvre du Projet ENCORE, le MGP sera formellement élaboré sur la base des neuf (9) étapes décrites ci-dessous.

Le rapport préliminaire fera l'objet d'une validation nationale par les représentants des parties prenantes du projet. Le rapport final intégrant les amendements de l'ensemble des parties prenantes sera établi et publié avant le démarrage des activités prévues dans le cadre du Projet. Il sied de noter que le MGP sera aussi adapté à travers des procédures spécifiques pour la gestion de plaintes d'EAS/HS.

Les principes directeurs de ce Mécanisme de Gestion des Plaintes sont:

Toutes les plaintes sont recevables : la plainte se fait selon la convenance du plaignant : messagerie électronique feront également objet d'examen par le projet. Seule la personne désignée pourra décider d'entendre une plainte (au bureau ou au téléphone) avant de procéder par écrit. Si la personne réclamante refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, le projet se chargera de transcrire les plaintes verbales et les prendre en compte comme les autres plaintes. Quant aux plaintes anonymes ou verbales ou celles relevant d'un litige privé, le projet pourra faire des investigations si jamais il y a des précisions dans le message.

Participation : Le succès et l'efficacité du système ne sont assurés que s'il est développé avec une forte participation des représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités des programmes. Les populations, ou groupes d'usagers, doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.

Confidentialité : Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles (ne pas divulguer l'identité du plaignant, enregistrement par des codes, traitement du cas par des personnes choisies par le plaignant, etc.). La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Toutes les procédures du traitement des plaintes sont conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité.

Également, dans les cas d'EAS/HS, la confidentialité des plaignants, des survivant(e)s, et des autres parties doit être respectée à tout moment. Tous les renseignements relatifs aux VBG doivent rester confidentiels, les identités doivent être protégées, et les informations personnelles sur les survivants(e)s devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée. En plus, les documents physiques et les outils de collecte de données doivent être stockés en toute sécurité et dans des classeurs verrouillés avec un accès strictement limité. Les informations sensibles ou personnelles qui identifient le/la survivant(e) ne doivent jamais être partagées sans son consentement éclairé. Dans le cadre de rapportage, les données concernant les plaintes d'EAS/HS seront partagées uniquement de façon anonyme et de manière agrégée (ex. type de VBG, lien avec le projet, sexe et âge des plaignants).

En somme, le mécanisme se veut rapide, efficace, participatif et accessible a toutes les parties prenantes, pour prévenir ou résoudre les conflits par amiable, négociation, dialogue, enquête conjointe, etc.

Accessibilité et non-discrimination : Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables. Ceci comprend l'identification et l'établissement de divers points d'entrée qui tiennent compte tant du genre que du contexte. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire. Les parties prenantes reconnaîtront dans ces principes des éléments des bonnes pratiques habituelles en matière de développement et plusieurs d'entre elles, les mettront déjà en pratique. Il serait aussi important d'assurer la mise en place par un intermédiaire de prise en charge d'un système de base anonyme de suivi des cas d'EAS/HS, lui permettant de faire des rapports anonymes et de fournir des informations agrégées sur les incidents d'EAS/HS qui ont refusé le référencement au MGP, ce qui renforcera le suivi sur l'accessibilité du système. En outre, des consultations régulières avec les plaignants et d'autres membres de la communauté, y compris les groupes les plus vulnérables aux violences, afin d'évaluer leurs connaissances, leur confiance et leur satisfaction du système, ou d'autres commentaires et suggestions, seront importantes pour renforcer l'accessibilité.

Approche axée sur le/la survivant(e) : Toute action de réponse et de prévention concernant les cas d'EAS/HS nécessitera un équilibrage entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la victime dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la victime reste au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.

Considérations concernant les enfants : Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide

principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires.

- **ETAPE 1 : RECEPTION ET ENREGISTREMENT DES PLAINTES**

Les canaux de réception des plaintes seront diversifiés et adaptés au contexte socioculturel de mise en œuvre du Projet. Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite, sera immédiatement enregistrée dans un registre disponible au niveau de l'UCP et des unités provinciales du projet.

Le plaignant recevra un accusé de réception dans un délai de 48 h après le dépôt de sa plainte. Les canaux de transmission des plaintes seront les boîtes à plaintes, le courrier, le téléphone, la saisine par un intermédiaire (autorités locales, association de défense des droits humains, etc.).

Considérations spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS :

En général, en ce qui concerne les plaintes liées à l'EAS/HS, il serait souhaitable qu'à niveau local soit recruté un point focal féminin dans le cas où les plaintes d'EAS/HS arrivent directement au niveau de la communauté (comité ou conseil) 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 d'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 de Gestion du Projet (UGP) 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.

Cartographie des prestataires de services de prise en charge des survivant(e)s d'EAS/HS :

Afin de faciliter le référencement aux services, tous les trois niveaux expliqués ci-dessus doivent identifier les prestataires de services de prise en charge des survivant(e)s, au sein des formations sanitaires (ceux qui ont été formellement formés dans la prise en charge médicale des survivant(e)s de VBG) tant qu'au niveau de la communauté (conseil ou comité). Il est possible qu'une cartographie des acteurs en matière de prévention et réponse à l'EAS/HS existe déjà dans certaines localités, en particulier dans le contexte de l'action humanitaire.

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 de la communauté 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.

Si le/la survivant(e) choisit de ne pas saisir le MGP, il est important que le prestataire de service demande si le/la survivant(e) donne son consentement de partager certaines données de base « le code de cas, le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet, et l'âge et le sexe du/de la survivant(e) », lorsque les données des incidents sont partagées avec le MGP. Dans ce cas-là, l'incident est enregistré dans la base de données pour le prestataire de services et aidera le projet à contrôler le nombre de plaintes qui refusent de saisir le MGP et aussi à signaler les barrières qui empêchent les plaignant(e)s d'accéder au système librement et en toute sécurité. Finalement, le/la survivant(e) a le droit de demander une aide même s'il/elle ne veut pas rapporter l'incident auprès du MGP.

- **ETAPE 2 : ÉTUDE DES PLAINTES**

Un tri est opéré pour distinguer les plaintes hyper-sensibles, sensible ou non-sensibles, et une procédure d'étude adaptée à chaque type est adoptée. Les plaintes non-sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires que par l'instance nationale. Quant aux plaintes sensibles, elles seront gérées au niveau national. Les plaintes sensibles, après enregistrement au niveau local, sont immédiatement transmises au niveau national qui assure les investigations nécessaires au traitement des plaintes.

L'issue du traitement de la plainte est adressée directement au/à la plaignant(e). 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 PNDA.

- **En ce qui concerne les plaintes d'EAS/HS :**

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.

- **ETAPE 3 : LA VERIFICATION DU BIEN-FONDE DE LA PLAINTE**

A cette étape seront collectées 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/de la plaignant(e). 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.

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 de VBG.**

Si l'auteur présumé est un employé du projet ENCORE ou ses partenaires, afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) et du lieu de travail en général, ENCORE 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 sécurise 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 d'EAS/HS en place et un plan d'action est convenu, tout en assurant la confidentialité et la sécurité du/de la survivant(e).

Il est important de noter que l'objectif de ce 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 Projet ENCORE. 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.

- **ETAPE 4 : PROPOSITIONS DE REPONSE**

Le délai de vérification est de huit semaines.

- **ETAPE 5 : REVISION DES REPONSES EN CAS DE NON RESOLUTION EN PREMIERE INSTANCE**

Les mesures retenues par les organes du MGP peuvent ne pas obtenir l'adhésion du/de la plaignant(e). Dans ce cas, il lui est donné la possibilité de solliciter une révision de la résolution du comité de gestion des plaintes saisi.

La durée de la période admise pour solliciter une révision des décisions est de dix (10) jours ouvrables au maximum à compter de la date de réception de la notification de résolution de la plainte par le plaignant. Dans ce cas, l'organe de gestion dispose de cinq (5) jours ouvrables pour reconsidérer sa décision et proposer des mesures supplémentaires si besoin ou faire un retour à la requête du plaignant. Au cas où la révision n'offre pas de satisfaction au plaignant, ce dernier est libre d'entamer une procédure judiciaire auprès des instances habilitées.

En ce qui concerne les cas d'EAS/HS, une fois que la vérification sera conclue, le/la plaignant(e) devrait être informé(e) de l'issue de la vérification (normalement, à travers le prestataire de services), y compris pour prendre le temps de mettre en place un plan de sécurité, si nécessaire. Seulement après avoir informé le/la plaignant(e), l'auteur sera notifié aussi par le représentant approprié au sein du gestionnaire ou de l'entreprise. Le prestataire de services de VBG devrait également demeurer disponible au/à la survivant(e) pour répondre aux questions en cas de besoin. Des procédures spécifiques seront élaborées pour la gestion éthique et confidentielle des plaintes liées à l'EAS/HS.

- **ETAPE 6 : MISE EN ŒUVRE DES MESURES CORRECTRICES**

La mise en œuvre des mesures préconisées par la résolution du comité de gestion des plaintes ne peut intervenir sans un accord préalable des deux parties. La procédure de mise en œuvre des actions correctrices sera entamée cinq (05) jours ouvrables après l'accusé de réception par le/la plaignant(e), de la lettre lui notifiant les solutions retenues et en retour à la suite à l'accord du plaignant consigné dans un Procès-Verbal (PV) de consentement.

L'organe de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu. Un PV signé par le Président du comité de gestion des plaintes saisi et le/la plaignant(e), sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions.

- **En ce qui concerne les plaintes d'EAS/HS :**

Les mesures disciplinaires recommandées par la structure qui fera la vérification de la plainte devraient se conformer aux lois relatives au code de travail de la RDC, au contrat d'emploi, et au code de conduite en vigueur du projet ENCOR. Une fois que la vérification sera conclue, les résultats seront soumis à l'UGP, qui sera chargée d'exécuter la sanction avec le partenaire pertinent, et au point focal de la Banque mondiale. L'exécution des actions disciplinaires devrait aussi se faire en collaboration avec le prestataire de services afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) pendant ce processus. Ci-après, le cas peut être fermé dans le système du MGP, et l'UGP et le point focal de la Banque mondiale notifiés du même.

- **ETAPE 7 : CLOTURE OU EXTINCTION DE LA PLAINTE**

La procédure sera clôturée par les instances de l'organe de gestion des plaintes si la médiation est satisfaisante pour les différentes parties, en l'occurrence le plaignant, et l'entente prouvée par un PV signé des deux parties. La clôture du dossier intervient au bout de trois (03) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la réponse attestée pour les instances locales ou intermédiaires et de cinq (5) jours ouvrables par l'instance nationale. L'extinction sera alors documentée par ces différentes instances selon le/les niveaux de traitement impliqués.
Il sied de noter que les plaintes liées à l'EAS/HS ne feront jamais sujet d'une médiation.

- **ETAPE 8 : RAPPORTAGE DES PLAINTES**

Toutes les plaintes reçues dans le cadre du MGP par le projet ENCORE seront enregistrées dans un registre de traitement cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution, pour les instances locales ou intermédiaires et sept (07) jours ouvrables pour l'instance nationale. Cette opération permettra de documenter tout le processus de gestion des plaintes et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données simple et adaptée conçue à cet effet.

La base de données signalera également les problèmes soumis le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes, les résolutions appliquées, les suggestions ou meilleures pratiques, etc.

Les plaintes liées à l'EAS/HS, y compris les données y relatives, seront gardées par le prestataire de services qui a réalisé l'enregistrement de la plainte comme mentionné en haut. Les données à recevoir par le projet sont restreintes dans le but de garder la confidentialité et la sécurité de la survivante et le présumé auteur dans un registre indépendant conçu uniquement pour ce genre des plaintes et dans un lieu sécurisé et confidentiel avec un accès limité.

- **ETAPE 9 : ARCHIVAGE**

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. L'archivage s'effectuera dans un délai de six (06) jours ouvrables à compter de la fin du rapportage. Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte.

Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions. Le système d'archivage des plaintes liées à l'EAS/HS sera élaboré comme mentionné au-dessus, en garantissant de façon indépendante et confidentielle, et ces plaintes seront classées dans un lieu sécurisé avec un accès très limité.

5.2 MATRICE DES ACTIONS ENVISAGEES POUR RENDRE OPERATIONNEL LE MGP DU PROJET ENCORE

Tableau 2: Matrice d'opérationnalisation du MGP dans le projet ENCORE

Actions	Responsables	Acteurs associés	Echéance	Budget prévisionnel USD
Elaboration (préparation et validation interne) du MGP du Projet, y compris des procédures spécifiques pour la gestion éthique et confidentielle des plaintes liées à l'EAS/HS	Spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales	Coordonnateur National, Spécialiste senior en communication	Trois mois après recrutement du spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales	PM
Elaboration des outils de travail nécessaires	Spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales	Consultants	Mise en œuvre effective du projet	A budgétiser
Acquisition et mise en place du matériel et fourniture nécessaires au fonctionnement du MGP, y compris pour le traitement éthique et confidentiel des plaintes liées à l'EAS/HS	Spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales	Equipe fiduciaire du projet	Dès l'entrée en vigueur du projet	A budgétiser
Informations/sensibilisation et communication sur les dispositions du mécanisme des plaintes, y compris sur les procédures spécifiques au traitement des plaintes d'EAS/HS	Spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales	Equipe fiduciaire du projet et Coordonnateurs provinciaux du projet	Dès l'entrée en vigueur du projet	A budgétiser

6 SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PMPP

Les activités de suivi relatives au PMPP seront déclinées dans les Plans (annuels, trimestriels et mensuels) de mise en œuvre. Ces plans préciseront entre autres pour chaque action ou activités prévues, le responsable, les acteurs impliqués, les ressources nécessaires (budget) et les délais de mise en œuvre. Des outils de suivi correspondant (rapports annuels, trimestriels et mensuels) seront élaborés pour être capitalisés dans le document global de suivi des activités courantes du Projet. Les rapports de suivi mettront en exergue les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les acquis de la mise en œuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées.

Le responsable du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au PMPP est le Spécialiste senior en charge de sauvegarde environnementale et questions sociales à qui seront associés ceux du suivi-évaluation et de la communication, tous basés à l'UCP.

Les indicateurs suivants permettent d'évaluer le niveau de performance de l'équipe du projet en matière de mobilisation des parties prenantes :

- 75% des parties prenantes sont satisfaites de la communication du projet ;
- 50% de plaintes sont résolues de manière satisfaisante ;
- Au moins 4 Réunions de suivi et /ou rencontres annuelles organisées avec les parties prenantes (chaque réunion sera accompagnée d'un procès-verbal partagé entre les participants et la Banque mondiale) ;
- 75% de taux d'exécution de décisions prises lors des consultations avec les parties prenantes

A la fin de chaque année, une évaluation opérationnelle sera faite avec les parties prenantes pour s'assurer de l'efficacité et de l'effectivité des mesures prises et des ajustements éventuels pour permettre au projet d'atteindre ses objectifs.

7 CONCLUSION

Le PMPP constitue l'un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre du Projet ENCORE. Etant donné les particularités qui caractérisent tous les projets du portefeuille de la Banque Mondiale du secteur de la Gouvernance, le PMPP doit être adaptée à l'environnement institutionnel, socio-environnemental dans lequel évoluent les projets dudit secteur, plus particulièrement le projet ENCORE.

Aussi, la mobilisation des parties prenantes est permanente pendant toute la durée de vie du projet, de la préparation à la mise en œuvre, aussi bien pour les parties touchées par le projet que les autres parties concernées.

Pour ce faire, le COREF, agence d'exécution du projet, assure la mobilisation des parties prenantes à toutes les phases du projet, y compris pour :

- L'identification et l'examen des parties prenantes ;
- La préparation et la mise en œuvre d'un Plan de communication ;
- L'exploitation d'un mécanisme d'examen des plaintes bien adapté.

Dans le cadre des dispositifs du nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale, le PMPP fait partie intégrante des documents contractuels indispensables que le client, à savoir, le Gouvernement Congolais, par le truchement du COREF qui joue le rôle de l'Agence fiduciaire du projet, fournit.

Le présent document est élaboré dans le cadre de la soumission du Projet ENCORE au financement de la Banque mondiale. Le document a été élaboré suivant une analyse inclusive des interactions qui existent entre le COREF et les différentes structures qui ont un intérêt évident ou non à la mise en œuvre des réformes prévues dans le cadre de ce projet. Il s'agit d'un document souple et pratique qui va évoluer au fur et à mesure de la préparation et la mise en

œuvre de Projet, afin de prendre en compte les besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes dont les actions vont apporter une plus-value à l'atteinte des objectifs du Projet. La mobilisation des fonds nécessaires à sa mise en œuvre adoptera la même souplesse.

Le Projet va renforcer tous les dispositifs activés pour assurer un engagement inclusif et durable des parties prenantes si le présent plan est mis en œuvre de façon rigoureuse et satisfaisante. Une stratégie de communication et de renforcement de la participation et de consultation des parties prenantes ainsi qu'un Mécanisme de Gestion des Plaintes sensible aux aspects AES/HS (MGP) vont être élaborés et seront mis en œuvre.

ANNEXE I. CALENDRIER INDICATIF DU DEPLOIEMENT DU PMPP

Pour lancer réellement la dynamique d'échanges permanents entre l'UCP et les parties prenantes sur les phases et les décisions majeures du projet, un calendrier indicatif est proposé pour la soumission des commentaires et le mécanisme de gestion des plaintes

Tableau 11 : calendrier indicatif du déploiement du PMPP

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupe cibles	Responsabilité
PHASE DE PREPARATION DU PROJET					
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du programme	Elaboration des documents du Projet (Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES), Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)	Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque Mondiale	Dès la conception du projet (juillet – septembre 2021)	TTL Projet ; Equipe du projet (UCP) ; Bureau de la Banque mondiale ;	Equipe de la Banque mondiale, les responsables des Ministères concernés, Equipe de préparation du programme
	Elaboration des documents de sauvegarde : Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES), Mécanismes de Gestion des Plaintes (MGP), et du Plan de Gestion de la main d'œuvre (PGMO),	Evaluations des risques environnementaux et sociaux et détermination des mesures d'atténuation (réunions publiques, entretiens, focus group, etc.)	Tout le long de la phase de préparation (novembre 2021 à mars 2022)	Personnes potentiellement affectées, responsables des institutions et services ciblés par le projet ; Autorités locales, Services techniques impliqués, Bénéficiaires du projet	Spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales ; Equipe de préparation du projet
PHASE DE MISE EN OEUVRE DU PROJET					
Mise en œuvre PEES, PMPP et des mesures préconisées	Informations et consultations sur les risques et les impacts socio-environnementaux potentiels du projet et détermination des mesures de gestion ainsi que la prise en compte du genre et des personnes vulnérables	Réalisation de réunions, entretiens, focus group, consultations publiques, ateliers de restitution et de validation, etc.	Tout le long de la mise en œuvre du Projet	Responsables des institutions et services ciblés par le projet ; Autorités locales, Services techniques impliqués, Bénéficiaires du projet et personnes affectées	UCP

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupe cibles	Responsabilité
		Validation nationale et publication des rapports		Les représentants de principales parties prenantes	UCP
PHASE DE SUIVI -EVALUATION MISE EN ŒUVRE DU PMPP					
Suivi d'exécution du PMPP	Elaboration des Rapports de suivi de la mise en œuvre	Visite de terrain, revue documentaire des rapports et données collectées et stockées à l'UCP	Tout le long du cycle du Projet	Spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales ; Coordonnateurs provinciaux	UCP
Evaluation de mise en œuvre du PMPP	Elaboration de rapport d'évaluation	Visite de terrain, concertation des bénéficiaires et/ou enquêtes	Mi-parcours ou à la clôture du Projet	Consultants et Spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales	UCP

ANNEXE : FICHES RELATIVES AUX PLAINTES D'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 du ENCORE Si le/la victime n'a pas consenti à être renvoyé 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 ENCORE. 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 de VBG/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 ENCORE ?

Oui ☐
Non ☐

N.B Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux VBG/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 ENCORE. 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 de à l'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 ENCORE. 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 d'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
- 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) :

- Personnel d'entreprises congolaises ou sous-traitants ☐
- Personnel d'entreprises étrangères ou sous-traitants ☐
- Personnel de la mission de contrôle. ☐

- Personnel UGP ☐
- Personnel sécurité (gardiennage, FARDC, Police, etc.) ☐
- Inconnu ☐
- Autres ☐

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 VBG rapporté (classification GBVIMS) :

- Exploitation Sexuelle ☐
- Abus sexuels ☐
- Harcèlement sexuel ☐
- Autres ☐
- Aucun incident d'EAS/HS vérifié ☐

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 (à 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 (à spécifier) ☐ _____

Autres observations pertinentes du prestataire :_____

N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées À L'/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 :

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 ENCORE 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 ENCORE.

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)

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 : _____

Exemplaire 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) :
- Personnel d'entreprises congolaises ou sous-traitants ☐
- Personnel d'entreprises étrangères ou sous-traitants ☐
- Personnel de la mission de contrôle. ☐
- Personnel UGP ☐
- Personnel sécurité (gardiennage, FARDC, Police, etc.) ☐
- Inconnu ☐
- Autres ☐

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 de VBG rapporté (classification GBVIMS) :
- Exploitation Sexuelle ☐
- Abus sexuels ☐
- Harcèlement sexuel ☐
- Autres ☐
- Aucun incident d'EAS/HS vérifié ☐

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 (à préciser) _____ ☐ 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 (à préciser) _____

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 (à 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.