

REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO



**Projet Multisectoriel de Nutrition de Nutrition et Santé de l'Enfant
(PMNSE)**

**PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIE PRENANTES
(PEPP)**

Février 2019

Version finale

TABLE DES MATIERES

1.	INTRODUCTION.....	5
1.1.	CONTEXTE ET PRÉSENTATION SOMMAIRE DU PROJET	5
1.2.	PRÉSENTATION SOMMAIRE DE LA ZONE D'INTERVENTION DU PROJET.....	5
1.3.	RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS ANTÉRIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	6
2.	IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	7
2.1.	OBJECTIF	7
2.2.	CATÉGORIES DE PARTIES PRENANTES	7
2.2.1.	<i>Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables.....</i>	<i>8</i>
2.2.2.	<i>Identification des groupes vulnérables.....</i>	<i>8</i>
2.2.2.1.	<i>Critères d'identification des groupes vulnérables.....</i>	<i>8</i>
2.2.2.2.	<i>Groupes vulnérables identifiés</i>	<i>9</i>
2.2.3.	<i>Assistance aux groupes vulnérables</i>	<i>10</i>
2.2.4.	<i>Dispositions à prévoir dans les instruments de sauvegardes</i>	<i>10</i>
2.3.	PARTIES TOUCHÉES	10
2.4.	RÉCAPITULATIF DES PARTIES PRENANTES CONCERNÉES	11
2.5.	PERSONNEL DU PROJET	17
2.6.	ANALYSE ET ÉVALUATION DES PARTIES PRENANTES	17
2.7.	SYNTHÈSE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES AU PROJET.....	21
3.	PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	25
3.1.	PRINCIPES	25
3.2.	OBJECTIFS ET CALENDRIER DU PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	25
3.2.1.	<i>Objectifs du PEPP</i>	<i>25</i>
3.2.2.	<i>Calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes</i>	<i>25</i>
3.3.	STRATÉGIE PROPOSÉE POUR LA DIFFUSION DES INFORMATIONS.....	26
3.3.1.	<i>Brève description des informations à communiquer</i>	<i>26</i>
3.3.2.	<i>Formats et modes de communication qui seront utilisés</i>	<i>26</i>
3.3.2.1.	<i>Les Assemblées avec les communautés.....</i>	<i>26</i>
3.3.2.2.	<i>Les Focus Groupes.....</i>	<i>26</i>
3.3.2.3.	<i>Les Entretiens individuels.....</i>	<i>27</i>
3.3.2.4.	<i>Les Médias de masse</i>	<i>27</i>
3.3.2.5.	<i>Forums et ateliers.....</i>	<i>27</i>
3.3.2.6.	<i>Brochures sur le projet.....</i>	<i>27</i>
3.3.2.7.	<i>Gestion des feedbacks et partage d'information avec les parties prenantes</i>	<i>27</i>
3.3.2.8.	<i>Dispositions prévisionnelles.....</i>	<i>27</i>
3.4.	STRATÉGIE PROPOSÉE POUR LES CONSULTATIONS	32
3.4.1.	<i>Méthodologie de la consultation</i>	<i>32</i>
3.5.	STRATÉGIE PROPOSÉE POUR LA PRISE EN COMPTE DES POINTS DE VUE DES GROUPES VULNÉRABLES	34
3.6.	CALENDRIERS.....	34
3.7.	EXAMEN DES COMMENTAIRES	35
3.8.	PHASES ULTÉRIEURES DU PROJET	35
4.	RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	36
4.1.	RESSOURCES	36
4.2.	FONCTIONS DE GESTION ET RESPONSABILITÉS	36
5.	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	37
5.1.	OBJECTIFS	37
5.2.	PRINCIPES.....	37
5.3.	STRUCTURATION ET FONCTIONNEMENT DU MÉCANISME.....	38
5.3.1.	<i>Structuration du MGP</i>	<i>38</i>
5.3.2.	<i>Principales étapes de la procédure</i>	<i>38</i>
5.3.2.1.	<i>Enregistrement et suivi des plaintes et litiges.....</i>	<i>39</i>
5.3.2.2.	<i>Traitement des plaintes en première instance (Village ou Chef-lieu de Commune).....</i>	<i>39</i>

5.3.2.3.	<i>Traitement des plaintes en seconde instance (Administration Territoriale)</i>	40
5.3.2.4.	<i>Traitement des plaintes en dernière instance ou recours judiciaire</i>	41
6.	SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS	42
6.1.	PARTICIPATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS CONCERNÉS AUX ACTIVITÉS DE SUIVI	42
6.2.	RAPPORTS AUX GROUPES DE PARTIES PRENANTES.....	42
	CONCLUSION	43
	ANNEXES	44
	ANNEXE 1 : FICHE DE PLAINTES	45
	ANNEXE 2 : MODÈLE JOURNAL DE CONSULTATION.....	46
	ANNEXE 3 : MODÈLE RAPPORT DE CONSULTATION.....	47
	ANNEXE 4 : FORMULAIRE DE FEEDBACK	48
	ANNEXE 5 : FORMULAIRE BOITE À QUESTION	49

TABLEAUX

Tableau 1 :	Grille de répartition des parties prenantes	13
Tableau 2 :	Liste des parties prenantes intéressées et leurs rôles	14
Tableau 3 :	Evaluation des parties prenantes	18
Tableau 4 :	Synthèse des besoins des parties prenantes	18
Tableau 5 :	Stratégie proposée pour la diffusion des informations	28
Tableau 6 :	Stratégie proposée pour les consultations	32
Tableau 7 :	Informations relatives aux calendriers et dates butoirs.....	34
Tableau 8 :	Comité de Gestion des Plaintes au niveau Village ou Commune.....	39
Tableau 9 :	Comité de Gestion des Plaintes au niveau du Territoire.....	40
Tableau 10 :	Comité Local de gestion des plaintes au niveau de la Préfecture	Erreur ! Signet non défini.

ABREVIATIONS

ACE	Agence Congolaise de l'Environnement
CGES	Cadre de gestion environnementale et social
CPE	Coordination Provinciale de l'Environnement
CPPA	Cadre de Planification en faveur des Populations Autochtones
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation
DAO	Dossier d'Appel d'Offres
DBM	Déchets biomédicaux
EIES	Étude d'Impact Environnemental et Social
GDBM	Gestion des Déchets des Biomédicaux
IEC	Information- Éducation – Communication
MEDD	Ministère de l'Environnement et du Développement Durable
OCB	Organisation Communautaire de Base
ONGD	Organisation Non Gouvernementale de Développement
PA	Population Autochtone
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PEPP	Plan d'Engagement des Parties Prenantes
PGD	Plan de Gestion des Déchets
PGDBM	Plan de Gestion des Déchets Biomédicaux
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PMNSE	Projet Multisectoriel de Nutrition et Santé de l'Enfant
PNDS	Plan National de Développement Sanitaire
PRONANUT	Programme National de Nutrition
PPA	Plans en faveur des Populations Autochtones
SIDA	Syndrome d'Immunodéficience Acquise
SSE	Spécialiste en Sauvegardes Environnementales
SGSS	Spécialiste en Genre et Sauvegardes Sociales
UGP	Unité de Gestion du Projet
SENASAEM	Service National des Semences
TdR	Termes Références
VIH	Virus de l'Immunodéficience Humaine

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte et présentation sommaire du projet

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

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

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

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

Le PMNSE concerne différentes provinces parmi lesquelles : Kasai Kasai Central ; Kwilu et Sud-Kivu. Le projet pourrait s'étendre à d'autres provinces qui seront définies un peu plus tard.

Zone d'intervention du projet

La Province du Kasai couvre une superficie de 95 631 Km². La Province du Kasai compte une population totale estimée à 4 567 845 habitants. Administrativement, elle est découpée en une ville et cinq territoires, notamment la ville de Tshikapa qui est son chef-lieu et les territoires de Dekese, Ilebo, Luebo, Mweka et Tshikapa (Kamonia).

La Province du Kasai-Central couvre une superficie de 59.111 Km². Elle est limitée au Nord par l'Est de la Province du Kasai et le Sud de la Province du Sankuru ; à l'Est par l'Ouest de la Province du Sankuru et le Nord-Ouest de la Province du Kasai-Oriental, et l'Ouest de la Province de Lomami ; au Sud par le Nord de la Province de Lualaba et à l'Ouest par la République d'Angola, et l'Est de la Province du Kasai. Son Chef-lieu est Kananga. La province comprend cinq territoires (Demba, Dibaya, Dimbelenge, Kazumba et Luiza). En 2015, la province comptait 4 110 616 habitants.

Située à l'Est de la RDC, la province du Sud Kivu occupe 3% de la superficie du pays, soit 69.130 km². La Province du Sud-Kivu est composée de la ville de Bukavu et de huit territoires : Fizi, Idjwi, Kabare, Kalehe, Mwenga, Shabunda, Uvira, Walungu. La population estimée à 5 772 000 hab. (2015).

La Province de Kwilu est limitée au nord par la Province de Mai Ndombe, à l'Est par la Province du Kasai, au Sud par la Province de Kwango et à l'Ouest par le Nord et l'Est de la Province du Kwango et de la ville Province de Kinshasa puis le Sud de la Province de Mai Ndombe. Etendue sur une superficie de 78213 Km², avec une densité de 65 habitants/ Km², elle dénombre une population totale de 5 213 800 habitants.

Enjeux environnementaux et sociaux dans la zone du projet

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

- La lutte contre l'exploitation illicite du bois ;
- La gestion commune des risques naturels (éboulements ; inondation, érosion hydrique) ;
- La gestion durable des déchets, dont les déchets biomédicaux ;

- La protection, la gestion et la valorisation du patrimoine naturel
- La préservation de la biodiversité ;
- La gestion des conflits fonciers ;
- La gestion des violences sexuelles basées sur le genre.

Risques et effets sociaux et environnementaux potentiels du projet

- Pollution de l'air
- Dégradation des sols
- Pressions sur les ressources en eau
- Abattage d'arbres, déboisement, pertes de végétation
- Perturbation de la libre circulation et des activités socioéconomiques
- Perte de biens et de sources de revenus
- Nuisances dues aux activités et aux déchets de chantiers
- Risques d'accidents liés aux activités de chantier
- Développement de maladies au niveau des populations et des ouvriers
- Conflits sociaux en cas de non emploi local ou de non-respect des us et coutumes
- Pollution du milieu par les rejets solides et liquides issus du chantier
- Violences basées sur le genre (harcèlement sexuel, viols, grossesses non désirées)
- Risques sanitaires liés à une mauvaise gestion des déchets biomédicaux et gestion des pestes

1.3. Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes

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

Les points ci-après ont été communiqués et discutés : la perception du projet ; les contraintes environnementales et sociales majeures dans les zones cibles du projet ; les impacts positifs et négatifs potentiels du projet sur l'environnement et le social ; les capacités de gestion environnementale et sociale et les besoins en renforcement; la question foncière ; les objectifs de la réinstallation ; les critères d'éligibilité des personnes affectées ; les mécanismes locaux de résolution des conflits ; la participation et l'implication des acteurs et des populations notamment autochtones ; les critères de vulnérabilité notamment pour les populations autochtones ; la typologie des aliments consommés par les PA ; la tenue foncière. Les comptes rendus plus détaillés de ces consultations sont fournis dans les documents de sauvegardes environnementales et sociales élaborés : Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) ; Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) ; Cadre de Planification en faveur des Populations Autochtones (CPPA) et un Plan de Gestion des Déchets Biomédicaux (PGDBM), Plan de gestion de pestes (PGP). Ces documents pourront être consultés au niveau de la Coordination du PMNSE et sur le site web du Ministère de la Santé et le site web externe de la Banque mondiale, une fois rendus public.

2. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

2.1. Objectif

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

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

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

2.2. Catégories de parties prenantes

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

- Les parties touchées, parties prenantes principales qui sont les bénéficiaires des activités du Projet ou celles qui sont directement touchées positivement ou négativement par celui-ci :
 - les femmes et les enfants qui bénéficieront directement de l'appui du projet, notamment en matière de santé et nutrition,
 - les personnes qui bénéficieront d'un emploi dans le cadre du projet,
 - les personnes qui peuvent perdre un bien ou d'une source de revenu à cause d'une activité du projet,
 - les agents de l'administration qui bénéficieront des activités de formation.
- Il s'agit de personnes, groupes et autres entités dans la zone du projet qui sont directement impactées (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par le projet et / ou qui ont été identifiées comme les plus susceptibles d'être affectées par le projet et qui doivent être étroitement impliquées dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion ;
- Les parties intéressées, parties prenantes secondaires qui sont celles qui influencent le Projet ou sont indirectement touchées par des activités du projet. Il s'agit d'individus / groupes / entités qui pourraient ne pas ressentir directement les impacts du Projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le Projet et / ou qui pourraient affecter le Projet et le processus de sa mise en œuvre d'une manière ou d'une autre et ;
 - Les communautés locales voisines des zones des centres de santé

- Les autorités locales (communes, territoires)
 - Les services techniques provinciaux (santé, agriculture, affaires sociales, etc.)
 - Les autorités provinciales (Gouverneurs)
 - Les travailleurs du secteur de la santé, de l'agriculture,
 - Les ONGB et associations impliquées dans le suivi du projet,
- Les groupes vulnérables - Personnes susceptibles d'être touchées de manière disproportionnée ou davantage défavorisées par le Projet par rapport à d'autres groupes en raison de leur vulnérabilité et cela peut nécessiter des efforts d'engagement spéciaux pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet :
 - Les handicapés (physiques ou mentaux),
 - Les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes du VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables,
 - Les vieillards, particulièrement quand ils vivent seuls,
 - Les ménages dont les chefs sont des femmes,
 - Les ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources,
 - Les personnes victimes de Violences Basées sur le Genre (VBG),
 - Les personnes déplacées de zones de conflits (ou réfugiés si le cas échéant),
 - Les personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses, et
 - Les veuves et orphelins
 - Les populations autochtones

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

2.2.1. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

L'un des enjeux d'un PEPP est d'identifier les parties susceptibles d'être affectées de manière différenciée par le projet (les personnes ou les groupes) eu égard à leur situation particulière, pouvant les défavoriser ou les rendre vulnérables. Le concept « défavorisé ou vulnérable » désigne, selon la NES n°5, des individus ou des groupes qui risquent davantage de souffrir des impacts du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet.

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

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

2.2.2. Identification des groupes vulnérables

2.2.2.1. Critères d'identification des groupes vulnérables

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

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

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

2.2.2.2. Groupes vulnérables identifiés

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

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

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

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

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

S'il n'existe aucune organisation active dans la zone du projet qui œuvre avec les groupes vulnérables, notamment les personnes handicapées, l'UGP se mettra en rapport avec les professionnels de santé des DPS, qui seront plus à même de renseigner sur les groupes marginalisés et sur la meilleure façon de

communiquer avec eux. En tout état de cause, l'UGP déterminera comment ces groupes vulnérables se procurent habituellement les informations concernant la communauté, les projets, les activités, et surtout quels engagements récents les projets (notamment de santé) ont-ils eu avec les parties prenantes vulnérables et leurs représentants.

2.2.3. Assistance aux groupes vulnérables

Lors de la préparation du CGES, du CPR, du CPPA et du PGDBM, des discussions avec les représentants des groupes vulnérables, les autorités locales et autres entités communautaires ont été l'occasion d'identifier des actions spécifiques d'assistance dans le cadre du plan d'engagement des parties prenantes. L'assistance aux individus et groupes vulnérables dans le cadre du PMNSE prendra les formes suivantes, selon les besoins et demandes des personnes vulnérables concernées :

- Assistance dans la procédure d'indemnisation et de compensation ;
- Assistance dans la sécurisation des montants d'indemnisation et de compensation ;
- Assistance durant le déplacement/ déménagement ;
- Assistance dans la reconstruction (ouvriers, matériaux de construction) ;

2.2.4. Dispositions à prévoir dans les instruments de sauvegardes

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

2.3. **Parties touchées**

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

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

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

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

Parmi les parties touchées, les Populations Autochtones (PA), les handicapés (physiques ou mentaux), les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes du VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables, les vieillards, particulièrement quand ils vivent seuls, les ménages dont les chefs sont des femmes, les ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources, les personnes

victimes de Violences Basées sur le Genre (VBG), les personnes déplacées de zones de conflits (ou réfugiés si le cas échéant), les personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses, les veuves et orphelins, le Personnel de santé dans les formations sanitaires et les populations riveraines des zones de travaux constituent une composante majeure à laquelle une attention particulière sera accordée.

Autres parties concernées

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

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

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

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

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

2.4. Récapitulatif des parties prenantes concernées

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

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

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

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

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

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

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

- Les collectivités territoriales, les communautés riveraines, les communautés autochtones, le Personnel de santé dans les formations sanitaires et les populations riveraines des zones de travaux qui peuvent bénéficier d'opportunités de travail, d'emploi et de formation découlant du Projet, et de l'amélioration des infrastructures sanitaires et sociales (mais aussi subir les effets du projet) dans les zones desservies par le PMNSE ;
- Les organisations de la société civile (ONGD et organisations paysannes) et les chefferies locales qui poursuivent des intérêts environnementaux et socio-économiques ainsi que la médiation et la protection des droits des communautés et peuvent devenir des partenaires du PMNSE dans la réalisation du Projet ;
- Les entreprises et fournisseurs de services, de biens et de matériaux qui seront impliqués ou intéressés par les travaux de manière plus large ;
- Les Partenaires techniques : le projet s'attachera également des services de partenaires techniques aux premiers rangs desquels le Programme National de Nutrition (PRONANUT) sur les questions nutritionnelles ; le Service National des Semences (SENASA), pour ses approvisionnements en semences certifiées, le conseil scientifique et l'assistance technique.
- Les bailleurs de fonds, (notamment la Banque mondiale) et les institutions financières actuelles et potentielles d'appui au PMNSE à l'avenir ;
- Les médias et les groupes d'intérêt associés, y compris les médias parlés, écrits et audiovisuels ainsi que leurs associations.
- Les Personnes vulnérables, notamment les Populations Autochtones (PA), les handicapés (physiques ou mentaux), les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes du VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables, les vieillards, particulièrement quand ils vivent seuls, les ménages dont les chefs sont des femmes, les ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources, les personnes victimes de Violences Basées sur le Genre (VBG), les personnes déplacées de zones de conflits (ou réfugiés si le cas échéant), les personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses, les veuves et orphelins, 2

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

Tableau 1 :

Secteur privé	Secteur public	Société civile	Communauté	Bailleurs de fonds
<ul style="list-style-type: none"> • Entreprises privées • Associations professionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Gouvernement (Ministères nationaux et provinciaux), • Fonctionnaires et services de l'administration nationale et provinciale • Administration Territoriale • Autorités locales • UGP 	<ul style="list-style-type: none"> • Médias • Mouvements sociaux et groupes de mobilisation • ONGD • GIE • Associations nationales et locales • 	<ul style="list-style-type: none"> • Les groupes vulnérables (les Populations Autochtones (PA), les handicapés (physiques ou mentaux), les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes du VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables, les vieillards, particulièrement quand ils vivent seuls, les ménages dont les chefs sont des femmes, les ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources, les personnes victimes de Violences Basées sur le Genre (VBG), les personnes déplacées de zones de conflits (ou réfugiés si le cas échéant), les personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses, les veuves et orphelins), 	<ul style="list-style-type: none"> • Banque Mondiale

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

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

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

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Description du rôle dans le cadre du PMNSE
Secteur privé	Secteur privé des BTP	Entreprises de travaux	<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre des travaux d'infrastructures.
		Bureaux d'études et de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> Suivi et contrôle des chantiers d'infrastructures.
Collectivités territoriales	Administration de Territoire	Administrateur du Territoire Services techniques	<ul style="list-style-type: none"> Participation au suivi local des mesures environnementales et sociales Mise en place et animation des Mécanismes de Gestion des Plaintes Facilitation sociale
	Chefferie locale	Chefs de village Dignitaires locaux (autorités religieuses et coutumières)	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place et animation des Mécanismes de Gestion des Plaintes Gestion de la mobilisation des communautés locales.
Organisations de la société civile	Organisations Non Gouvernementales (ONGD) et Organisations de Producteurs	Associations locales, organismes travaillant dans les zones affectées	<ul style="list-style-type: none"> Défense des intérêts des communautés Alliés lors des médiations sociales Intervention dans le processus de gestion des plaintes Appui à la mise en œuvre du plan de communication et à l'accompagnement social
Media	Radios, télévisions et journaux	Journalistes de Radios, Télévisions et Presse écrite dans les provinces ciblées	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion de l'information dans la zone d'étude du Projet et au-delà. Canaux de communication.
Partenaires Techniques financiers	Bailleurs de fonds	Banque Mondiale <ul style="list-style-type: none"> Actionnaires Administrateurs Fonctionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> Appui financier Supervision des activités du Projet, notamment les mesures environnementales et sociales Garant de la participation des parties prenantes Contrôle les ressources
Populations	Groupes vulnérables	les Populations Autochtones (PA), les handicapés (physiques ou mentaux), les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes du VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables, les vieillards, les ménages dont les chefs sont des femmes, les ménages dont le chef de famille est sans ressources, les personnes victimes de Violences Basées sur le Genre, les personnes déplacées de zones de conflits, les personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses, les veuves et orphelins	<ul style="list-style-type: none">

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

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

2.5. Personnel du projet

L'Unité de Gestion du Projet (UGP) du PMNSE a pour mission de gérer la consultation des parties prenantes, traiter les réclamations et mettre en œuvre des programmes de développement communautaire pour minimiser les risques et impacts redoutés dans le cadre de la mise en œuvre du Projet y compris durant sa phase de mise en service. Pour cela, l'UGP s'appuiera sur deux spécialistes : un Spécialiste en Sauvegardes Environnementales (SSE) et un Spécialiste en Genre et Sauvegardes Sociales (SGSS). Il est important que le personnel de l'UGP/PMNSE soit inclus dans les processus de consultation et d'engagement, notamment pour mieux communiquer sur :

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

2.6. Analyse et évaluation des parties prenantes

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

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

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

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

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

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

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

Les consultations et réunions tenues dans le cadre des processus de la préparation du CGES, du CPR, du CPPA et du PGDBM ont servi à alimenter le PEPP. D'autres consultations seront tenues dans le cadre de la mise à jour du présent PEPP. Les principales craintes et attentes sont présentées dans le tableau 3.

Tableau 4 : Evaluation des parties prenantes

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et/ou attentes	Mesures prévues (ou à prévoir) par le PMNSE	Intérêt	Pouvoir
Gouvernement (national et provincial)	Ministère chargé de la Santé	UGP	<ul style="list-style-type: none"> Salariés du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Meilleures conditions de travail 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter la législation du travail et de la sécurité sociale 	Fort	Fort
		DPS	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> Développement du secteur de la santé 	<ul style="list-style-type: none"> Favoriser la promotion interne 	Fort	Fort
		PRONANUT	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> A renseigner avant le démarrage des activités du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place les mesures d'assistance 	Faible	Fort
		Formations sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> Salariés Personnel de santé 	<ul style="list-style-type: none"> Problématique des DBM 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du PGDBM 	Fort	Fort
	Ministère chargé de l'Environnement	ACE	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> Respect des PGES par l'entreprise Respect de la législation sur l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre les PGES Informer les populations et l'ACE sur la mise en œuvre des PGES/PAR/PPA 	Faible	Fort
		CPE	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> Déboisements Pollutions et nuisances 	<ul style="list-style-type: none"> Compenser les défrichements Respecter les mesures environnementale et sociales dans les PGES/PAR/PPA 	Faible	Fort
	Ministère chargé des Mines	Ministères Provinciaux chargés des mines	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> Exploitation des carrières sans autorisation Remise en état après exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les mesures environnementale et sociales dans les PGES Remise en état des carrières après exploitation 	Faible	Fort
	Ministère chargé du Travail, de l'emploi	Ministères Provinciaux chargés du Travail	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> Respect de la législation du travail 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter la législation du travail et de la sécurité sociale 	Faible	Fort
	Ministère chargé de la femme et des affaires sociales	Ministères Provinciaux chargés	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> VBG 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter la législation relative aux femmes et aux enfants 	Faible	Faible

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et/ou attentes	Mesures prévues (ou à prévoir) par le PMNSE	Intérêt	Pouvoir
		de la femme et des affaires sociales		<ul style="list-style-type: none"> Travail des enfants 	<ul style="list-style-type: none"> Mesures spéciales pour les populations autochtones 		
	Ministère chargé des Affaires foncières	Ministères Provinciaux chargés des Affaires foncières	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> Tenure foncière Conflits fonciers 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les mesures sociales relative au foncier (CPR, CPPA, PAR) 	Faible	Fort
	Ministère chargé de l'Agriculture	Ministères Provinciaux chargés de l'Agriculture et SENASEM	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> Accroissement des surfaces aménagées et cultivées 	<ul style="list-style-type: none"> Appui à l'assistance technique aux producteurs et sur les semences 	Faible	Fort
Secteur privé	Secteur privé des BTP	Entreprises de travaux	<ul style="list-style-type: none"> Entreprise Sous-traitants 	<ul style="list-style-type: none"> Être informé de la politique environnementale et sociale du Projet 	<ul style="list-style-type: none"> Préciser dans les appels d'offre les clauses environnementales et sociales et les normes de qualité à respecter. 	Fort	Fort
			<ul style="list-style-type: none"> Ouvriers 	<ul style="list-style-type: none"> Meilleures conditions de travail 	<ul style="list-style-type: none"> Respect de la législation du travail en matière d'emploi 	Fort	Fort
		Bureaux d'études et de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> Bureau et personnel 	<ul style="list-style-type: none"> Meilleures conditions de travail 	<ul style="list-style-type: none"> Respect de la législation du travail en matière d'emploi 	Faible	Fort
Collectivités territoriales	Administration de Territoire	Administrateur du Territoire Services techniques	<ul style="list-style-type: none"> Fonctionnaires Elus locaux 	<ul style="list-style-type: none"> Paix sociale Développement économique territorial Prévention et gestion des conflits 	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les PGES Gérer le projet afin de veiller à limiter les conflits Informers les autorités locales sur les activités du projet et les difficultés rencontrées 	Faible	Fort
	Chefferie locale	Chefs de village Autorités religieuses et coutumières	<ul style="list-style-type: none"> Notables Dignitaires 	<ul style="list-style-type: none"> Prise en compte des préoccupations sociales de la communauté (eau potable, santé) Crainte du non-respect des 	<ul style="list-style-type: none"> Créer des emplois en recrutant des habitants des localités ciblées et informer les autorités locales sur les emplois disponibles. Associer la commune pour des éventuelles nouvelles affectations de terre 	Faible	Fort

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et/ou attentes	Mesures prévues (ou à prévoir) par le PMNSE	Intérêt	Pouvoir
				engagements par le Projet <ul style="list-style-type: none"> Risque de pollutions, nuisances, accidents 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place des mécanismes de concertation et de suivi pour relayer et informer les populations sur les activités du projet 		
		<ul style="list-style-type: none"> Groupes vulnérables 	<ul style="list-style-type: none"> Personnes âgées sans fils, handicapés, veuves élevant des enfants ; etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Accès à la santé, à l'éducation et au bien-être social Accès aux emplois de l'entreprise Formation technique professionnelle Accès au crédit 	<ul style="list-style-type: none"> Veiller à ce que les mesures sociales mises en œuvre dans le cadre du PGES bénéficie aussi aux groupes marginalisés, notamment pour les actions liées à la santé, à la formation professionnelles, au maraichage et à l'arboriculture. 	Fort	Faible
Organisations de la société civile	ONGD et Organisations de Producteurs	Associations locales, organismes travaillant dans les zones affectées	<ul style="list-style-type: none"> Membres Travailleurs 	<ul style="list-style-type: none"> Pression sur le foncier Exclusion 	<ul style="list-style-type: none"> Dialoguer avec la société civile Communiquer sur mesures de gestion environnementales et sociales du PMNSE 	Faible	Fort
Media	Radios, télévisions et journaux	Radios, Télévisions et Presse écrite dans les provinces ciblées	<ul style="list-style-type: none"> Journalistes 	<ul style="list-style-type: none"> A renseigner avant le démarrage des activités du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilité des informations sur le projet et à temps Implication dans le plan de communication du PMNSE 	Faible	Fort
Partenaires Techniques financiers	Bailleurs de fonds	Banque Mondiale	<ul style="list-style-type: none"> Actionnaires Administrateurs Fonctionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> A renseigner avant le démarrage des activités du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place une équipe de management performante (UGP) Mettre sur pied des dispositifs permettant de juguler ou limiter les risques Respecter les mesures de sauvegardes environnementales et sociales Respecter les engagements pris avec les parties prenantes 	Fort	Fort

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et/ou attentes	Mesures prévues (ou à prévoir) par le PMNSE	Intérêt	Pouvoir
Communautés	Populations	Groupes vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> handicapés, personnes malades, vieillards, ménages dont les chefs sont des femmes, ménages dont le chef de famille est sans ressources, personnes victimes de VBG personnes déplacées de zones de conflits personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses, veuves et orphelins 	<ul style="list-style-type: none"> Exclusion Prise en compte des préoccupations sociales des groupes vulnérables 	<ul style="list-style-type: none"> Mesures d'assistance et d'appui Activités génératrices de revenus Mécanisme de gestion des plaintes Code de conduite lors des travaux Prise en charge 	Fort	Fort
		Peuples Autochtones	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> Exclusion Prise en compte des préoccupations sociales des groupes vulnérables 	<ul style="list-style-type: none"> Mesures spéciales pour les populations autochtones 	Fort	Fort

2.7. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

Le tableau n° 4 fait la synthèse des besoins des parties prenantes au projet dans le cadre de la mise en œuvre du PMNSE.

Tableau 5 : Synthèse des besoins des parties prenantes

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
Gouvernement (national et provincial)	Ministère chargé de la Santé	UGP	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Néant
		DPS	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Néant
		PRONANUT	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Education sur le processus
		Formations sanitaires	• Salariés • Personnel de santé	• Français • Lingala • Swahili • Tshiliuba • Kikongo	• Informations transmises par écrit et affichage • Visite avec traducteurs	• Education sur le processus
	Ministère chargé de l'Environnement	ACE	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Néant
		CPE	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Néant
	Ministère chargé des Mines	Ministères Provinciaux chargés des mines	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Education sur le processus
	Ministère chargé du Travail, de l'emploi	Ministères Provinciaux chargés du Travail	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Education sur le processus
	Ministère chargé de la femme et des affaires sociales	Ministères Provinciaux chargés de la femme et des affaires sociales	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Education sur le processus
	Ministère chargé des Affaires foncières	Ministères Provinciaux chargés des Affaires foncières	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Education sur le processus
Ministère chargé de l'Agriculture	Ministères Provinciaux chargés de l'Agriculture et SENASEM	• Salariés	• Français	• Informations transmises par écrit et affichage	• Education sur le processus	
Secteur privé	Secteur privé des BTP	Entreprises de travaux	• Ouvriers • Sous-traitants	• Français • Lingala	• Informations transmises par écrit et affichage	• En fin de journée ou

Catégorie	Partie Prenante	Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
				<ul style="list-style-type: none"> Swahili Tshiliuba Kikongo 	<ul style="list-style-type: none"> Visite avec traducteurs 	<ul style="list-style-type: none"> les jours de repos de préférence
		Bureaux d'études et de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> Salariés 	<ul style="list-style-type: none"> Français 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par écrit et affichage 	<ul style="list-style-type: none"> Néant
Collectivités territoriales	Administration de Territoire	Administrateur du Territoire Services techniques	<ul style="list-style-type: none"> Salariés Elus locaux 	<ul style="list-style-type: none"> Français Lingala Swahili Tshiliuba Kikongo 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par écrit et affichage Visite avec traducteurs 	<ul style="list-style-type: none"> Education sur le processus
	Chefferie locale	Chefs de village Autorités religieuses et coutumières	<ul style="list-style-type: none"> Notables Dignitaires 	<ul style="list-style-type: none"> Français Lingala Swahili Tshiliuba Kikongo 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises à la radio Visite avec traducteurs et représentants de la société civile 	<ul style="list-style-type: none"> Education sur le processus
Organisations de la société civile	ONGD et Organisations de Producteurs	Associations locales, organismes travaillant dans les zones affectées	<ul style="list-style-type: none"> Membres Travailleurs 	<ul style="list-style-type: none"> Français Lingala Swahili Tshiliuba Kikongo 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par écrit et à la radio Visite avec traducteurs 	<ul style="list-style-type: none"> Education sur le processus
Media	Radios, télévisions et journaux	Radios, Télévisions et Presse écrite dans les provinces ciblées	<ul style="list-style-type: none"> Journalistes 	<ul style="list-style-type: none"> Français Lingala Swahili Tshiliuba Kikongo 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par écrit 	<ul style="list-style-type: none"> Education sur le processus
Partenaires Techniques financiers	Bailleurs de fonds	Banque Mondiale	<ul style="list-style-type: none"> Actionnaires Administrateurs Fonctionnaires 	<ul style="list-style-type: none"> Français 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par écrit 	<ul style="list-style-type: none"> Néant
Communautés	Populations	Groupes vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> handicapés, personnes malades, vieillards, ménages dont les chefs sont des femmes, 	<ul style="list-style-type: none"> Français Lingala Swahili Tshiliuba Kikongo 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises à la radio Visite avec traducteurs et représentants de la société civile 	<ul style="list-style-type: none"> Education sur le processus

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

3. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

3.1. Principes

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

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

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

3.2.1. Objectifs du PEPP

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

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

3.2.2. Calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

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

3.3. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

3.3.1. Brève description des informations à communiquer

L'UGP va communiquer les informations suivantes aux différentes parties prenantes :

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

3.3.2. Formats et modes de communication qui seront utilisés

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

3.3.2.1. Les Assemblées avec les communautés

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

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

3.3.2.2. Les Focus Groupes

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

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

3.3.2.3. Les Entretiens individuels

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

3.3.2.4. Les Médias de masse

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

3.3.2.5. Forums et ateliers

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

3.3.2.6. Brochures sur le projet

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

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

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

3.3.2.8. Dispositions prévisionnelles

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

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

Tableau 6 : Stratégie proposée pour la diffusion des informations

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

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

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

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

3.4. Stratégie proposée pour les consultations

3.4.1. Méthodologie de la consultation

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

- Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés ;
- Enquêtes, sondages et questionnaires ;
- Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis ;
- Rencontres collectives sous forme de focus group
- Méthodes participatives ;
- Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.

Tableau 7 : Stratégie proposée pour les consultations

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

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

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

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

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

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

3.6. Calendriers

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

Tableau 8 : Informations relatives aux calendriers et dates butoirs

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

3.7. Examen des commentaires

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

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

3.8. Phases ultérieures du projet

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

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

4.1. Ressources

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

Le Spécialistes en Sauvegardes Environnementales (SSE) et le Spécialiste en Genre et Sauvegardes Sociales (SGSS) de l'UGP/PMNSE sont chargés de la mise en œuvre du PEPP, sous la supervision du Coordonnateur de l'UGP.

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

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

4.2. Fonctions de gestion et responsabilités

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

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

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

Par ailleurs, ce dispositif sera renforcé par :

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

5. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

5.1. Objectifs

Dans le cadre du PMNSE, des plaintes et litiges peuvent résulter d'incompréhensions, ou de conflits de voisinage parfois sans rapport avec le Projet (y compris les plaintes liées aux Violences Basées sur le Genre), mais qui peuvent souvent être résolus par l'arbitrage, en utilisant des règles de médiation issues de la tradition. Ainsi, de nombreux litiges peuvent être résolus par des mécanismes extra - judiciaires de traitement des litiges faisant appel à l'explication et à la médiation par des tiers.

Dans la législation nationale (code pénal, code du travail) comme au plan traditionnel (dans les communautés), il existe des modes et procédures de gestion des plaintes. Toutefois, ces mécanismes formels ou informels de gestion des plaintes ne répondent pas aux exigences de la NES no 10 de la Banque mondiale. Aussi, un nouveau mécanisme sera établi pour le PMNSE.

Dans cette perspective, l'UGP établira et maintiendra un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ouvert à toutes les parties prenantes, selon les spécifications de la NES n°10 du nouveau Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CES) de la Banque mondiale. Ce mécanisme, qui sera mis en place tout au début du projet et maintenu durant toute la phase de mise en œuvre. L'objectif sera d'assurer, de manière impartiale, transparente et rapide, la réception et le traitement des préoccupations, des plaintes et des litiges liés à la réinstallation et à l'indemnisation.

Ce mécanisme permet aussi d'éviter de recourir au système judiciaire et de rechercher une solution amiable autant que possible, préservant ainsi l'intérêt des plaignants et du Ministère de la Santé représentant le Gouvernement de la RDC et limitant les risques inévitablement associés à une action en justice. Chaque plaignant, tout en conservant bien sûr la possibilité de recourir à la justice congolaise à tout moment, pourra faire appel à ce mécanisme, selon des procédures précisées plus loin.

5.2. Principes

En général, les personnes qui souhaitent porter plainte ou soulever une inquiétude ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et surtout sans risque pour elles. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) est souvent redoutée chez les plaignants. Aussi, pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, fiable et opérationnel, il faut respecter quelques principes fondamentaux :

- **Participation** : Le succès et l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités du PMNSE. Les populations, ou groupes communautaires (notamment les femmes, mais aussi les populations autochtones), participeront à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'exploitation, en passant par la phase de travaux du PMNSE.
- **Mise en contexte et pertinence** : Tout processus de développement d'un mécanisme de gestion des plaintes sera localisé de façon à être adapté au contexte local, conforme aux structures de gouvernance locale et inscrit dans le cadre particulier du programme mis en œuvre.
- **Sécurité** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou exprimer une préoccupation en toute sécurité, l'UGP évaluera soigneusement les risques potentiels pour les différentes prenantes et les intégrer à la conception d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP). L'UGP veillera à assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme pour garantir sa fiabilité et efficacité.
- **Confidentialité** : Pour créer un environnement où les parties prenantes peuvent aisément soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs de l'absence de représailles, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer

la sécurité et la protection des personnes qui déposent une plainte ainsi que leurs cibles. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.

- **Transparence** : Les parties prenantes seront clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'elles l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence, avec un accent pour les personnes vulnérables.
- **Accessibilité** : le mécanisme sera accessible (saisine facile aussi bien des points de vue du système que de la langue) 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, notamment les femmes, mais aussi les populations autochtones. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, une attention particulière sera portée aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas à savoir lire et écrire.

5.3. Structuration et fonctionnement du Mécanisme

5.3.1. Structuration du MGP

Pour résoudre ces conflits potentiels, il est nécessaire de prévoir un dispositif qui permet de résoudre d'éventuelles contradictions qui peuvent découler de la mise en œuvre de ces opérations. Il est proposé dans ce qui suit un mécanisme en trois (3) niveaux :

- Le niveau village ou chef-lieu de Commune à travers un Comité de Gestion des Plaintes présidé par le Chef de village (ou autorité coutumière) et deux (2) notables, un représentant de la Division Provinciale de la Santé (Point focal provincial du PMNSE), un (1) représentant d'organisations de la société civile et deux (2) représentants des plaignants ;
- Le niveau du Territoire à travers un Comité de Gestion des Plaintes présidé par l'Administrateur du Territoire, deux (2) représentants des services techniques territoriaux, un représentant de la Division Provinciale de la Santé (Point focal provincial du PMNSE), un (1) représentant d'organisations de la société civile un représentant du Comité de Gestion des Plaintes du village ou chef-lieu de Commune concerné, et deux (2) représentants des plaignants ;
- Le tribunal provincial (justice).

Les trois premiers niveaux (Village/ ou chef-lieu de Commune, Province) sont des modes de règlement à l'amiable. Les voies de recours (à l'amiable ou arbitrage) sont à encourager et à soutenir très fortement. Si toutes ces initiatives se soldent par un échec, on envisage alors le recours judiciaire comme dernier ressort, mais qui reste disponible pour les plaignants à tout moment.

5.3.2. Principales étapes de la procédure

La procédure sera simple et accessible au niveau local, ouverte à différents types de preuves. Elle permettra de : faire des ajustements et prendre des mesures correctives tôt dans le processus de réinstallation et de développement du projet ; augmenter la transparence du processus ; réduire les délais potentiels à la mise en œuvre du projet associés à des disputes non résolues en minimisant le risque de recours aux tribunaux.

Le processus de gestion des plaintes comprend les étapes suivantes :

- Dépôt et enregistrement de la plainte ou du litige ;
- Traitement amiable, faisant appel à des médiateurs indépendants ;
 - Attribution pour examen et résolution ;
 - Examen et résolution ;
 - Notification de la résolution proposée ;
 - Appel (le cas échéant) ;
 - Fermeture.

En termes de fonctionnement, le mécanisme retenu comprendra deux étapes principales :

- L'enregistrement de la plainte ou du litige ;
- Le traitement amiable, faisant appel à des médiateurs indépendants du PMNSE.

5.3.2.1. Enregistrement et suivi des plaintes et litiges

Le Projet mettra en place un registre des plaintes au niveau de chaque localité (village et chef-lieu de Commune), et Chef-lieu de Territoire où le PMNSE aura des activités. Dans les villages et Chef-lieu de Province, le chef de village et l'Administrateur de Territoire sont responsables de la réception de la plainte et de la tenue du registre de plaintes. Les coordonnées (noms et prénoms, fonction, numéro téléphone, adresses des domiciles) des membres de ces Comités de Gestion des Plaintes seront données aux populations.

L'existence de ces registres et leurs conditions d'accès (où ils sont disponibles, quand on peut accéder aux agents chargés d'enregistrer les plaintes, etc.) seront largement diffusées aux populations locales, (particulièrement celles affectées et les peuples autochtones) dans le cadre des activités de consultation et d'information. Les registres seront ouverts dès le lancement des activités de mise en œuvre du PMNSE. Ainsi, toutes les plaintes et réclamations liées à l'exécution des sous projets et susceptibles de générer des conflits, seront reçues et analysées afin de statuer sur les faits. Un modèle d'enregistrement des plaintes est joint en Annexe 1 et il sera utilisé par chaque sous projet.

5.3.2.2. Traitement des plaintes en première instance (Village ou Chef-lieu de Commune)

Le premier examen sera fait au niveau des villages et communes dans un délai de sept (7) jours, par un Comité de Gestion des Plaintes créé autour du Chef de Village ou du Maire. S'il est déterminé que la requête est fondée, la personne plaignante bénéficiera des réparations adéquates. Ce Comité de Gestion des Plaintes comprendra au moins les personnes suivantes :

- Le Chef de Village ou le Maire (ou leurs adjoints), Président du Comité de Gestion des Plaintes
- Deux notables ou conseillers
- Le représentant du PMNSE
- Un (1) représentant d'organisations de la société civile
- Deux (2) représentants du plaignant

Le Conseil de village (ou le Conseil municipal) donnera mandat pour que le Chef de village (ou le Maire) et les deux nobles (ou les deux conseillers), représentent la collectivité au sein du Comité de Gestion des Plaintes. Le Chef du village (ou le Maire) désignera deux représentants du plaignant dans sa localité. Le Conseil de village (ou le Conseil municipal) va prendre un acte administratif de formalisation du Comité de Gestion des Plaintes, avant le démarrage des activités du projet. Cette liste sera transmise à l'UGP/PMNSE (via la Division Provinciale de la Santé, Point focal provincial du PMNSE), qui prendra en charge les ressources financières nécessaires au fonctionnement de ce Comité.

La présence au moins du Chef de village ou son adjoint (ou du Maire ou de son adjoint), du représentant du PMNSE, et d'un représentant du plaignant est requise pour que le comité puisse statuer sur la plainte. La programmation est laissée à l'appréciation du comité dans les délais précédemment indiqués. Le Comité de Gestion des Plaintes disposera d'un délai ne dépassant 10 jours pour trouver une solution à l'amiable. Durant toute la durée de la procédure de gestion des plaintes, le Comité maintiendra un processus de communication continue avec le plaignant.

Lorsqu'une plainte n'est pas jugée recevable, une explication sera fournie au plaignant sur la raison pour laquelle il est impossible d'y donner suite, au plus tard dans les délais ci-dessus indiqués.

Tableau 9 : Comité de Gestion des Plaintes au niveau Village ou Commune

N°	Nom et Prénom	Fonction et Structure	Téléphone
1		Le Chef de village (ou Maire ou son adjoint, Président)	
2		Notable 1 (ou Conseiller 1)	
3		Notable 2 (ou Conseiller 2)	
4		Représentant du PMNSE (DPS)	
5		Représentant d'organisations de la société civile	

6		Représentant 1 du plaignant	
7		Représentant 2 du plaignant	

Le Représentant du PMNSE centralisera toutes informations et documents relatives aux plaintes et les transmettra à la DPS qui les fera parvenir à l'UGP du PMNSE.

Si le plaignant n'est toujours pas satisfait du résultat du traitement, il pourra saisir le 2ème niveau de traitement (Territoire) à travers un Comité de Gestion des Plaintes présidé par l'Administrateur du Territoire. Toutefois, le plaignant est libre de saisir la justice à tout moment. Lorsqu'une plainte n'est pas jugée recevable, une explication sera fournie au plaignant sur la raison pour laquelle il est impossible d'y donner suite, au plus tard dans délais ci-dessus indiqués.

5.3.2.3. Traitement des plaintes en seconde instance (Administration Territoriale)

Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement en première instance, le second examen sera fait par le Comité de Gestion des Plaintes au niveau Territoire élargi aux organisations de la société civile, un responsable du projet, un (1) représentant d'organisations de la société civile un représentant du Comité de Gestion des Plaintes du village ou chef-lieu de Commune concerné et deux représentants des plaignants, ce qui matérialise l'implication des autorités locales. Le comité de médiation est convoqué par le Président et se réunit dans les sept (7) jours qui suivent la réception de la plainte non résolue en première instance. Ce Comité disposera d'un délai ne dépassant pas 02 semaines pour trouver une solution à l'amiable. Ceci signifie que toutes les adresses des différents membres des organes communautaires de gestion de la plainte seront données aux populations en prévision de cette éventualité. Le Comité de Gestion des Plaintes comprendra au moins les personnes suivantes :

- L'Administrateur du Territoire, ou son adjoint, Président du Comité ;
- Deux (2) représentants des Services Techniques Territoriaux ;
- Un représentant de la Division Provinciale de la Santé (Point focal provincial du PMNSE) ;
- Un représentant du Comité de Gestion des Plaintes du village ou Commune concerné ;
- Un (1) représentant d'organisations de la société civile ;
- Deux représentants des plaignants.

L'Administrateur du Territoire prendra un acte administratif pour formaliser le Comité de Gestion des Plaintes avant le démarrage des activités du projet. Cette liste sera transmise à l'UGP (par le biais de la DPS), qui prendra en charge les ressources financières nécessaires au fonctionnement de ce Comité.

La programmation est laissée à l'appréciation du comité dans les délais précédemment indiqués. Le comité local disposera d'un délai ne dépassant 10 jours pour trouver une solution à l'amiable. Durant toute la durée de la procédure de gestion des plaintes, le Comité maintiendra un processus de communication continue avec le plaignant.

Tableau 10 : Comité de Gestion des Plaintes au niveau du Territoire

N°	Nom et Prénom	Fonction et Structure	Téléphone
1		Administrateur du Territoire, (ou son adjoint), Président	
2		Représentant 1 des Services Techniques Territoriaux	
		Représentant 2 des Services Techniques Territoriaux	
3		Représentant du PMNSE (DPS)	
4		Représentant du CGP des Plaintes (village ou Commune)	
5		Représentant d'organisations de la société civile	
6		Représentant 1 du plaignant	
7		Représentant 2 du plaignant	

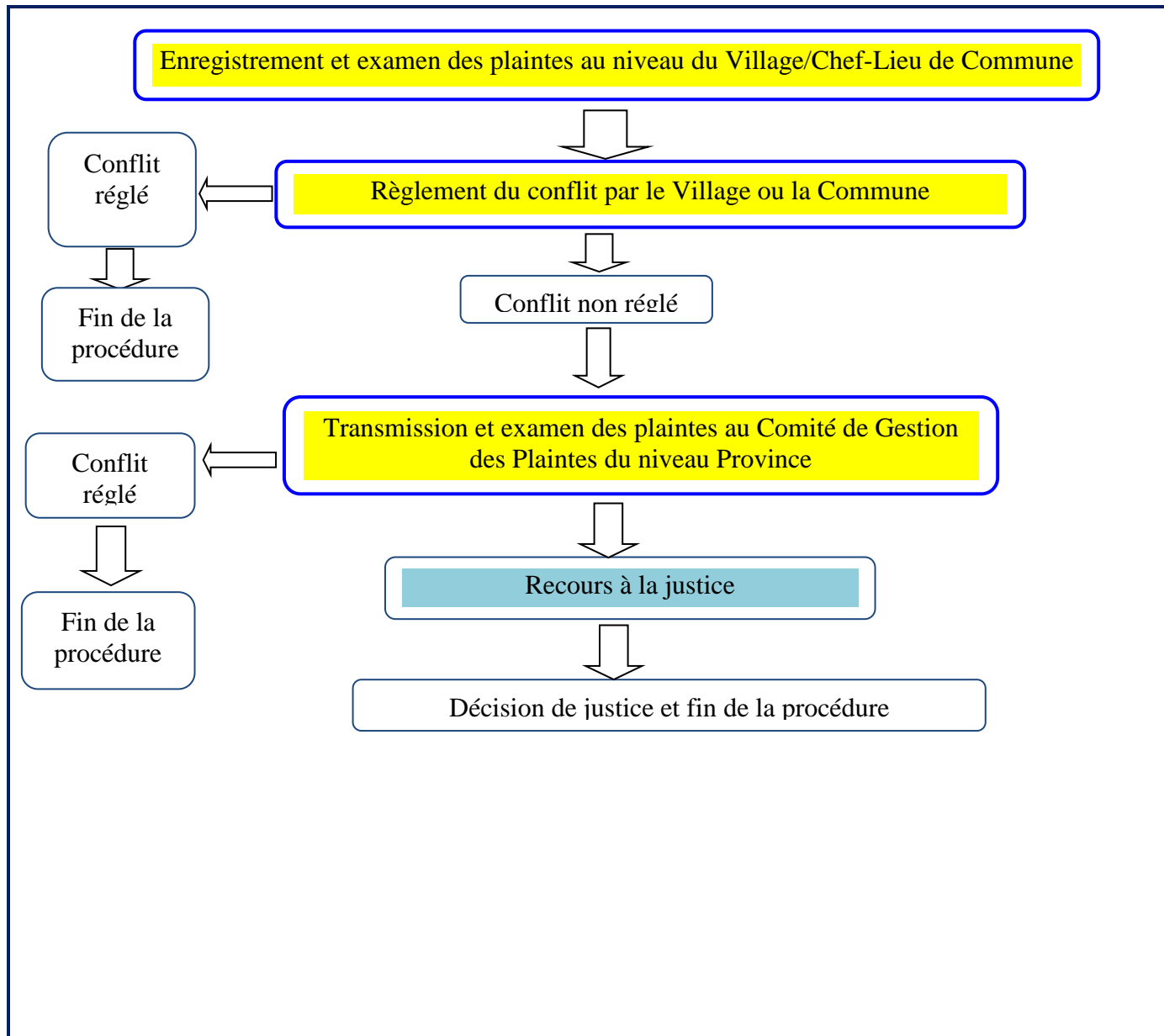
Le Représentant du PMNSE centralisera toutes informations et documents relatives aux plaintes et les transmettra à la DPS qui les fera parvenir à l'UGP du PMNSE.

Si, après délibération dudit comité, le plaignant est satisfait de la décision alors le Projet est tenu d'exécuter la décision dans un délai maximal de 15 jours. Si le plaignant n'est toujours pas satisfait du résultat du traitement, il pourra saisir le 3ème niveau de traitement (Province) à travers un Comité de Gestion des Plaintes présidé par le Gouverneur de Province. Toutefois, le plaignant est libre de saisir la justice à tout moment.

5.3.2.4. Traitement des plaintes en dernière instance ou recours judiciaire

Le plaignant est libre de recourir aux instances judiciaires à tout moment. Toutefois, il sera informé de ce que les procédures à ce niveau sont souvent coûteuses, longues, et peuvent de ce fait perturber leurs activités, sans qu'il y ait nécessairement garantie de succès.

Figure 1 Mécanisme de Gestion des Plaintes



6. SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS

6.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

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

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

Les critères de sélection des tiers seront clairement établis par l'UGP.

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

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

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

6.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

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

CONCLUSION

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

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

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

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

ANNEXES

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

Date : _____
 Quartier de
 Commune de
 Département de
 Dossier N°

PLAINTE

Nom et prénom (s) du plaignant :

Adresse :

Quartier :

Nature du préjudice objet de la plainte :

Description de la plainte :

A, le.....

 Signature du plaignant

Observations de l'autorité locale chargée de la médiation :

.....

A, le.....

 (Signature de l'autorité locale)

RÉPONSE DU PLAIGNANT :

.....

A, le.....

 Signature du plaignant

RESOLUTION :

.....

A, le.....

 (Signature du responsable traitant du grief)

Annexe 2 : Modèle Journal de consultation

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

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

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

Date	Informations demandées / reçues	Notes ou observations

Annexe 3 : Modèle rapport de consultation

RAPPORT DE CONSULTATION

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

NB : Joindre Photos de la consultation et feuille de présence

Annexe 4 : Formulaire de Feedback

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

