

GOUVERNEMENT DE LA RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO
OPTION DE REPONSE RAPIDE ET PROJET DE REPONSE D'URGENCE
CONTINGENTE

FINANCÉ PAR LA BANQUE MONDIALE

PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES
(PMPP)

11 juin 2026

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES.....	2
LISTE DES TABLEAUX.....	3
LISTE DES FIGURES.....	3
ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES S.....	3
1. INTRODUCTION	5
1.1 Contexte	5
1.2 Objectif de développement du projet	6
1.3 Description de l'activité du projet.....	6
1.4 Emplacement géographique du projet et bénéficiaires.....	7
1.5 Dispositions institutionnelles	7
2. CONTEXTE LÉGISLATIF ET POLITIQUE	9
3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	10
4. PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	16
4.1 Objectif et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes.....	17
4.2 Stratégie proposée pour la consultation et la divulgation d'informations.....	19
4.3 Calendrier	21
4.4 Examen des commentaires.....	22
5. MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES (GRM)	22
6. MONITORING ET ÉVALUATION	25
6.1 Participation des parties prenantes aux activités de suivi et d'évaluation.....	25
6.2 Fonctions et responsabilités de gestion.....	26

Liste des tableaux

Tableau 1 Liste positive des activités	7
Tableau 2 Identification des parties prenantes de l'2	10
Tableau 3 Description des parties prenantes, de leurs rôles, de leurs intérêts et de leurs besoins	12
Tableau 4 Programme de participation des parties prenantes	17
Tableau 5 Stratégie de consultation et de diffusion de l'information	19

Liste des figures

Figure 1 Dispositions institutionnelles	9
---	---

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

CERP	Projet d'intervention d'urgence contingente
CLD	Comité de développement communautaire
CSO	Organisation de la société civile
RDC	République démocratique du Congo
E&S	Environnement et social
EIE	Évaluation de l'impact environnemental
ESF	Cadre environnemental et social
ESS	Norme environnementale et sociale
ETD	Entités territoriales décentralisées
GRM	Mécanisme de règlement des griefs
IA	Agence d'exécution
OIT	Organisation internationale du travail
IP/SSAHUTL	Peuples autochtones / Afrique subsaharienne Traditionnellement défavorisés Local
LMP	Procédures de gestion du travail
M&E	Suivi et évaluation
MDA	Ministères, départements et agences
MoF	Ministère des Finances
ONG	Organisation non gouvernementale
OIP	Autre partie intéressée
PAP	Personne touchée par le projet
PDO	Objectif de développement du projet
PIU	Unité de mise en œuvre du projet
PSC	Comité directeur du projet
SEA	Exploitation et abus sexuels
PMPP	Plan d'engagement des parties prenantes
SH	Harcèlement sexuel
SME	Petites et moyennes entreprises
ONU	Organisation des Nations Unies
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'enfance

Préliminaire

1. Introduction

1.1 Contexte

La Banque mondiale propose d'apporter à la République démocratique du Congo un soutien ponctuel pour la planification de la préparation aux situations d'urgence dans le cadre d'un projet d'intervention d'urgence contingente (CERP). Cette initiative s'inscrit dans le cadre du soutien apporté par la Banque mondiale aux gouvernements pour la planification de la préparation aux situations d'urgence afin d'apporter une réponse optimale à un large éventail de catastrophes naturelles ou d'origine humaine, en s'appuyant sur des financements non décaissés provenant de l'ensemble du portefeuille du pays. Ces événements, qui sont de plus en plus fréquents, font peser une charge importante sur les gouvernements et les agences d'exécution, en particulier lorsqu'il est impératif d'apporter une réponse immédiate pour faire face à leurs effets dévastateurs.

En cas de crise éligible, le CERP peut être activé pour financer les besoins immédiats en matière d'intervention, en fonction de la nature de la crise. L'objectif est d'atténuer les effets immédiats des crises sur les populations vulnérables en facilitant l'accès aux fournitures essentielles et aux ressources nécessaires pour une intervention immédiate. Les principales catégories d'activités soutenues par le CERP comprennent a) l'aide d'urgence aux moyens de subsistance des ménages et des petites et moyennes entreprises (PME) ; b) la fourniture de services et de fournitures essentiels pour les interventions d'urgence ; et c) la coordination et la gestion des interventions d'urgence.

La norme environnementale et sociale (ESS) 10 de la Banque mondiale¹ reconnaît l'importance d'un engagement ouvert et transparent avec toutes les parties prenantes du projet, en partant du principe qu'un engagement efficace des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des activités du projet, renforcer l'acceptation et la mise en œuvre du projet et permettre aux parties prenantes de contribuer à la conception du projet. Les principaux objectifs de l'engagement des parties prenantes sont les suivants : a) évaluer le niveau d'intérêt et de soutien des parties prenantes à l'égard du projet afin de promouvoir un engagement efficace et inclusif avec toutes les parties concernées par le projet ; et b) veiller à ce que les informations relatives aux risques et aux impacts environnementaux et sociaux du projet soient divulguées en temps utile et de manière compréhensible.

L'objectif du PMPP est de présenter une stratégie visant à impliquer les parties prenantes du projet afin de s'assurer qu'elles comprennent le projet et soient en mesure de fournir des commentaires et des contributions. Il décrit également la nature des parties prenantes attendues, ainsi que leurs besoins en matière d'information, le calendrier et les méthodes d'implication tout au long du cycle de vie du CERP.

Les parties prenantes exactes du CERP ne sont pas connues à ce stade, mais elles comprendront probablement différentes personnes, groupes et institutions qui devraient jouer un rôle clé à différents niveaux pour atteindre les objectifs du CERP. Dans la réalisation de l'objectif du projet, certaines parties prenantes pourraient voir leurs intérêts affectés de manière positive ou négative par les activités du projet. Une compréhension claire de la nature, des intérêts et des préoccupations de ces derniers sera essentielle pour la conception et la mise en œuvre efficaces du CERP. Le PMPP s'appuiera sur d'autres PMPP pertinents qui ont déjà été adoptés dans le pays par des agences d'exécution susceptibles de mettre en œuvre ce CERP.

¹ Banque mondiale, Cadre environnemental et social (CES), 2018.

1.2 Objectif de développement du projet

L'**objectif de développement du projet (PDO)** est de répondre rapidement et efficacement à une crise ou à une situation d'urgence éligible en RDC.

1.3 Description de l'activité du projet

Activités du projet : en cas de crise éligible, le CERP peut être activé pour financer les besoins d'intervention immédiats, en fonction de la nature de la crise. L'objectif est d'atténuer les effets immédiats des crises sur les populations vulnérables en facilitant l'accès aux fournitures essentielles et aux ressources nécessaires pour une intervention immédiate. Les principales catégories d'activités soutenues par le CERP sont les suivantes :

Activité 1 : Aide d'urgence aux moyens de subsistance des ménages : Le CERP fournira une aide directe d'urgence aux personnes/ménages et aux petites et moyennes entreprises (PME) touchés par des catastrophes, en leur accordant des transferts en espèces et en mettant en place des programmes de travail contre rémunération adaptés au contexte de crise. Cela contribuera à stabiliser leurs moyens de subsistance, à faciliter leur consommation et à renforcer leur capacité à se procurer de la nourriture et des articles de première nécessité.

Activité 2 : Fourniture de biens et services d'urgence essentiels : un soutien sera apporté pour maintenir la fourniture de services essentiels et garantir l'accessibilité des biens essentiels pendant et après les situations d'urgence. Cela comprendra le financement de l'acquisition des fournitures et services nécessaires pour répondre aux besoins immédiats des personnes touchées, tels que les denrées alimentaires de base (maïs, céréales), les produits nutritionnels ; l'achat de produits pharmaceutiques, de médicaments et de fournitures médicales, d'équipements médicaux essentiels, d'équipements de protection individuelle (EPI) ; l'acquisition de médicaments et de fournitures vétérinaires, y compris des trousseaux de premiers secours pour animaux, des médicaments, des vaccins et des fournitures médicales ; l'achat d'intrants agricoles tels que des semences, des aliments pour le bétail, des engrais essentiels ; l'acquisition de fournitures essentielles – tentes, sacs de couchage, kits d'hygiène personnelle, kits ménagers ; la location/l'acquisition d'équipements légers pour la mise en œuvre du CERP (outils à main tels que pelles, pioches, générateurs) et les activités WASH essentielles (kits d'hygiène, camions-citernes, stations de lavage des mains, comprimés et filtres de purification de l'eau). Toutes les fournitures seront adaptées à la nature de la crise et proviendront de fournisseurs locaux et internationaux afin d'assurer une livraison rapide dans les zones les plus touchées.

Activité 3 : Coordination et gestion des interventions d'urgence : un soutien sera apporté pour couvrir les dépenses opérationnelles supplémentaires engagées par le gouvernement dans le cadre des efforts d'intervention et de relèvement rapide, notamment l'afflux de secouristes et d'équipes de réparation, à l'exclusion des agents des forces de l'ordre, la gestion des abris, les communications d'urgence et la mobilisation communautaire, les frais de transport supplémentaires (c'est-à-dire l'utilisation d'autres moyens de transport), l'augmentation des factures d'électricité pour le secteur public, les frais de fonctionnement, le financement de l'assistance technique (AT) ; les coûts de gestion du projet (personnel supplémentaire, indemnités journalières) pour l'unité de mise en œuvre du projet CERP et les unités de mise en œuvre, les coûts d'audit.

Tableau 1 Liste positive des activités

Activité 1 : Aide d'urgence aux moyens de subsistance des ménages : transferts en espèces aux ménages, transferts en espèces aux PME
Activité 2 : Fourniture de services et de fournitures essentiels pour les interventions d'urgence • Acquisition de denrées alimentaires de base (maïs, céréales, etc.), produits nutritionnels • Achat de produits pharmaceutiques, de médicaments, de fournitures médicales, d'équipements médicaux essentiels, d'EPI • Acquisition de médicaments et de fournitures vétérinaires, y compris des trousseaux de premiers secours pour animaux, des médicaments, des vaccins et des fournitures médicales • Achat d'intrants agricoles tels que des semences, des aliments pour le bétail, des engrais essentiels • Acquisition de fournitures essentielles : tentes, sacs de couchage, kits d'hygiène personnelle, kits ménagers, etc. • Location/acquisition de matériel léger pour la mise en œuvre du CERP - outils à main tels que pelles, bûches, houes et brouettes ; générateurs • Activités WASH essentielles - trousseaux d'hygiène, transport d'eau par camion, stations de lavage des mains, comprimés/filtres de purification de l'eau
Activité 3 : Coordination et gestion des interventions d'urgence • Financement pour l'afflux de secouristes et d'équipes de réparation, à l'exclusion des agents des forces de l'ordre • Gestion des abris • Communication d'urgence et engagement communautaire • Coûts de transport supplémentaires (c'est-à-dire utilisation d'autres moyens de transport), augmentation des factures d'électricité pour le secteur public, coûts d'exploitation • Financement de l'assistance technique • Coûts de gestion de projet (personnel supplémentaire, indemnités journalières, etc.) pour l'unité de mise en œuvre du projet CERP et les unités de mise en œuvre ; coûts d'audit

1.4 Emplacement géographique du projet et bénéficiaires

Le projet a une portée nationale. Les bénéficiaires exacts seront définis dans le plan d'intervention d'urgence en fonction de l'urgence ou de la crise éligible pour chaque activation du CERP et de la répartition géographique des impacts. Les bénéficiaires comprendront la population touchée de la RDC, englobant un large éventail de groupes vulnérables, notamment les femmes, les enfants, les personnes âgées, les communautés batwa et les personnes handicapées, qui recevront un soutien afin de garantir leur sécurité et leur résilience pendant et après les crises.

1.5 Dispositions institutionnelles

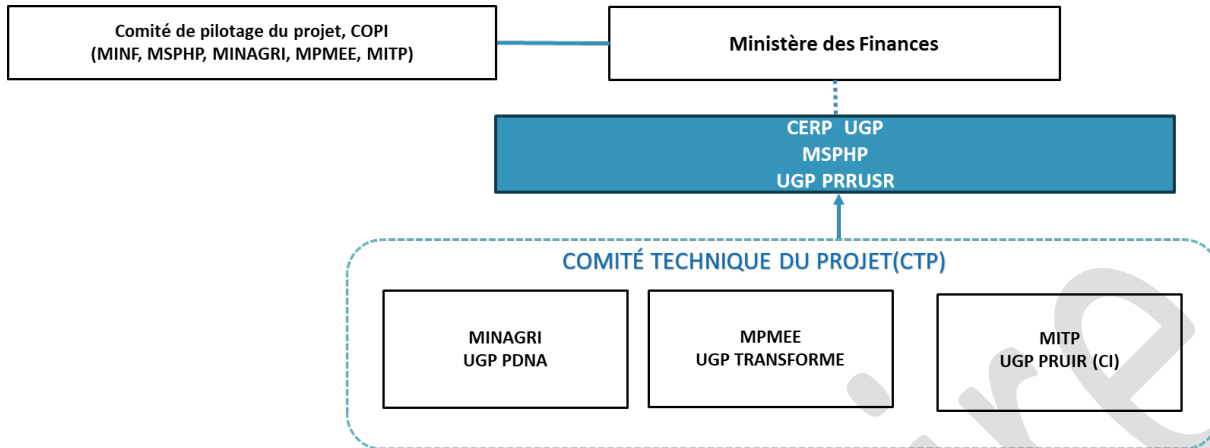
Le CERP sera géré par le MINF qui assurera la coordination entre les ministères, départements et agences concernés pour l'activation et la mise en œuvre des activités du CERP. L'UGP pour le Projet de préparation, de

réponse et de résilience aux urgences sanitaires en République démocratique du Congo , PRRUSR (Don IDA n° IDA-75360-001) sous le ministère de la Santé publique, de l'Hygiène et de la Prévention (MSPHP) est désignée comme l'Unité de Gestion du CERP (CERP UGP). Son expérience et ses performances en matière de financement de l'Association sont bien établies. Elle sera responsable de la gestion fiduciaire, du suivi, de l'établissement des rapports et de la conformité environnementale et sociale, tandis que les UGP concernées des projets financés par l'Association dans les ministères concernés, notamment le ministère de l'Agriculture (MINAGRI), le ministère des Petites et Moyennes Entreprises et de l'Entrepreneuriat (MPMEE), et le ministère des Infrastructures et Travaux Publics (MITP) appuieront la mise en œuvre des activités du CERP dans leur secteur respectif. Tous les secteurs chargés de la mise en œuvre du CERP (MINF, MSPHP, MINAGRI, MPMEE et MITP), y compris les UGP financées par l'Association, fourniront l'appui technique nécessaire à l'UGP du CERP pour la mise en œuvre des activités du CERP dans leurs secteurs respectifs.

Un Comité de Pilotage du Projet (COPI) et un Comité Technique du Projet (CTP), sous la direction du Ministère des Finances (MINF), seront mis en place dans un délai d'un (1) mois à compter de la date d'approbation du CERP, avec des représentants des principaux ministères, départements et agences (MDA), comme indiqué dans le Manuel du CERP. Le COPI inclura les représentants des ministères clés, notamment le MINF, le MSPHP, le MINAGRI, le MPMEE et le MITP. Le COPI assurera la supervision stratégique et la gouvernance du CERP, y compris l'approbation des budgets d'intervention et l'allocation des ressources du CERP pour les activités d'intervention d'urgence relevant de leur compétence. Il assurera la coordination intersectorielle, facilitera une mise en œuvre harmonieuse et résoudra les défis interministériels qui pourraient survenir au cours de l'exécution du projet. Le COPI se réunira deux fois par an, ou plus fréquemment si nécessaire, à l'invitation de son président (Secrétaire-Permanent du Ministère des Finances), afin de veiller à ce que le CERP soit aligné sur les priorités et les politiques nationales en matière de gestion des risques de catastrophe et de résilience climatique. En outre, il servira de plateforme pour engager les principales parties prenantes, y compris les partenaires humanitaires et de développement, afin de renforcer la coordination institutionnelle et d'améliorer le cadre général de préparation aux crises en République démocratique du Congo.

Le CTP sera composé entre autres de coordonnateurs nationaux et d'experts techniques sectoriels, d'experts en passation de marchés, d'experts en gestion financière de spécialistes des questions environnementales et sociales provenant de diverses agences sectorielles et de différentes UGP selon les exigences du CERP activé. Il sera chargé de coordonner l'expertise sectorielle et de veiller à ce que le CERP réponde efficacement aux besoins spécifiques de chaque crise. Travaillant en étroite collaboration avec l'UGP du CERP, il apportera un soutien pratique et concret, en veillant à ce que tous les processus techniques, d'approvisionnement et opérationnels, y compris la gestion des risques environnementaux et sociaux, soient en place et fonctionnels pour répondre à l'urgence spécifique éligible du CERP, en facilitant la coordination et la communication entre les parties prenantes concernées (voir la figure 2).

Figure 1 Dispositions institutionnelles



2. Contexte législatif et politique

L'engagement des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet afin de favoriser le développement de relations solides, constructives et réactives, qui sont importantes pour une gestion réussie des risques environnementaux et sociaux d'un projet. La norme ESS10 de la Banque mondiale (ESF) sur « l'engagement des parties prenantes et la divulgation d'informations » reconnaît « l'importance d'un engagement ouvert et transparent avec les parties prenantes du projet comme élément essentiel d'une bonne pratique internationale ». La norme ESS10 stipule également qu'une participation efficace des parties prenantes peut améliorer considérablement la durabilité environnementale et sociale des projets, renforcer leur acceptation et contribuer de manière significative à la réussite de leur conception et de leur mise en œuvre.

L'application de cette norme, en mettant l'accent sur l'identification et la gestion des risques environnementaux et sociaux, aidera les bénéficiaires à atteindre leur objectif de réduction de la pauvreté et d'augmentation de la prospérité de manière durable, dans l'intérêt de l'environnement et de la population de la RDC. La norme permettra :

- a. aidera les bénéficiaires à mettre en œuvre de bonnes pratiques internationales en matière de durabilité environnementale et sociale ;
- b. aider les bénéficiaires à remplir leurs obligations environnementales et sociales nationales et internationales ;
- c. renforcera la non-discrimination, la transparence, la participation, la responsabilité et la gouvernance ; et
- d. améliorera les résultats des projets en matière de développement durable grâce à l'engagement continu des parties prenantes.

L'engagement des parties prenantes est également prévu dans diverses législations nationales, notamment celles relatives aux évaluations et aux audits d'impact environnemental et social. Ces instruments préconisent une participation significative des parties prenantes aux projets dans les décisions qui les concernent, une planification participative et des mécanismes de réclamation transparents. L'article 23 de la Constitution garantit la liberté d'expression, qui est essentielle à l'engagement citoyen. L'article 24 affirme le droit à l'information, y compris l'accès aux documents publics.

L'article 50 reconnaît le droit de participer à la gestion des affaires publiques, directement ou par l'intermédiaire de représentants. La loi sur la décentralisation (08/012 de 2008) habilite les gouvernements locaux et encourage la participation des citoyens à la prise de décision locale. Les citoyens peuvent participer aux plans de développement local, à l'élaboration du budget communautaire et aux consultations publiques. La loi sur la protection de l'environnement (11/009 de 2011) exige des évaluations d'impact environnemental (EIE) pour tout projet de développement, impose des audits environnementaux aux entreprises et aux projets, et prévoit la restauration et la compensation des dommages environnementaux. Elle stipule que les citoyens doivent être consultés lors des EIE, de l'approbation des grands projets de développement et des décisions relatives à l'utilisation des terres et des forêts.

3. Identification et analyse des parties prenantes

Les parties prenantes des activités du projet sont des personnes ou des groupes (parties) qui peuvent être affectés par les résultats du projet (y compris ceux qui sont touchés par une catastrophe et ceux qui pourraient être affectés par le projet), soit directement, soit indirectement, de manière positive ou négative (parties affectées par le projet ou PAP), ou qui ont un intérêt dans le projet (autres parties intéressées ou OIP). L'analyse des parties prenantes comprend donc l'identification des groupes de parties prenantes susceptibles d'influencer ou d'être affectés par les composantes proposées, de manière positive ou négative, et leur classement en fonction des impacts potentiels des activités sur eux.

La conception et la mise en œuvre des activités du CERP impliqueront plusieurs partenaires de soutien, sous la direction et la coordination du gouvernement par l'intermédiaire des ministères, départements et agences (MDA) concernés. La mise en œuvre peut être assurée par certains MDA, ONG ou autres.

Tableau 2 Identification des parties prenantes de l'2

	Nom de la partie prenante	Pertinence
Catégorie 1 : Promoteurs/soutiens du projet		
	Gouvernement de la RDC	Recherche de financement et décaissement des fonds
	Agence d'exécution	Entité gouvernementale compétente
	Banque mondiale	Financier
	Autres exécutants	Agences des Nations Unies, ONG, etc.
Catégorie 2 : Bénéficiaires du projet		
	Gouvernement de la RDC	Développement socio-économique, prestation de services d'aide sociale et de renforcement de la résilience
	Autorités locales rurales et urbaines	Accomplissement de leurs missions de prestation de services
	Communautés ciblées	Possibilités d'emploi, amélioration des moyens de subsistance, WASH.
	PME	Aide financière.

	Personnes participantes	Source de revenus, amélioration des moyens de subsistance, sécurité alimentaire/amélioration de la nutrition et de la santé
	Entreprises locales	Possibilité d'augmenter les échanges commerciaux grâce à la fourniture de matériaux, de denrées alimentaires et d'autres produits nécessaires au projet
Catégorie 3 : Les personnes touchées		
	Communes, secteurs et chefferies/groupements et villages touchés	Impacts directs des activités du projet
	Agriculteurs et propriétaires fonciers	Impacts directs, par exemple empiètement potentiel sur la propriété privée
	Groupes vulnérables, y compris les communautés batwa,	Risque d'être mis à l'écart lors des consultations et autres activités
	Entreprises locales	Risquent d'être perturbées pendant certaines activités du projet
	Grand public/circulation	Perturbation de la circulation ou d'autres services publics
Catégorie 4 : Personnes d'influence		
	Nom de la partie prenante	Pertinence
	Législature	Élabore les lois et exerce un rôle de surveillance
	Gouverneurs provinciaux	Supervise l'administration provinciale, y compris les ministères de la santé, de l'éducation, de l'agriculture et de l'environnement au niveau provincial, ainsi que l'ordre public et la sécurité
	Maires	Mettent en œuvre les politiques urbaines et gèrent les services municipaux, y compris le développement local, l'ordre public et la protection civile
	Conseils municipaux ou territoriaux	Approbation du budget, supervision, planification du développement
	Administrateur territorial	Développement rural, coordination avec les secteurs et les chefferies
	Maires	Gestion urbaine, services publics, application des lois locales
	Chefs coutumiers	Médiation des conflits et résolution des litiges, gestion des terres et des ressources, planification du développement local
	Communautés concernées	Coopération avec les responsables de la mise en œuvre/participation/appropriation
	Agriculteurs et propriétaires fonciers	Coopération avec les responsables de la mise en œuvre
	Médias	Diffusion d'informations/reportages

ONG locales et organisations communautaires	Renforcement de la responsabilité et de la promotion de l'inclusion dans la mise en œuvre des projets
---	---

Parties concernées : dans le cadre de ce projet, les bénéficiaires et les communautés qui devraient être ciblées par les interventions constitueront les parties concernées par le projet (PAP). Le CERP peut cibler en aval un large éventail de personnes, y compris les membres des ménages extrêmement pauvres et vulnérables des communautés touchées par des catastrophes. Les activités du CERP se concentrent sur les transferts d'argent liquide et le travail contre rémunération, qui touchent les communautés vulnérables, ainsi que sur les activités d'approvisionnement et de distribution. Selon le type de catastrophe ou de crise, les activités impliqueront des parties prenantes de différents secteurs, tels que la médecine humaine ou vétérinaire, l'agriculture ou les acteurs humanitaires.

Autres parties intéressées : Les autres parties intéressées (OIP) comprennent divers individus, institutions et organisations qui seront directement impliqués dans les transferts d'argent ou les activités d'approvisionnement. Au niveau national, il s'agira des MDA et des partenaires de mise en œuvre sélectionnés. Au niveau des ETD et des sous-territoires, les maires/administrateurs territoriaux des entités ciblées et les bourgmestres, chefs de secteur et chefs coutumiers seront des parties directement intéressées. Au niveau communautaire, les chefs de village et les CDL font partie des parties intéressées.

Les partenaires de développement au niveau national, les représentants des ONG aux niveaux national et provincial, les entités territoriales décentralisées (ETD) et le niveau sous-territorial où le projet sera mis en œuvre sont quelques-unes des autres parties intéressées. Le tableau 1 met en évidence les différentes parties prenantes aux différents niveaux. Le tableau 2 fournit une description de chacune des principales parties prenantes nationales, provinciales, ETD, sous-territoriales et communautaires, y compris leurs rôles et leurs intérêts.

Tableau 3 Description des parties prenantes, de leurs rôles, de leurs intérêts et de leurs besoins

	Description des parties prenantes	Rôle attendu	Besoins en matière d'information et intérêts
	<i>Niveau communautaire</i>		
1	Bénéficiaires ciblés du projet Il s'agira des ménages extrêmement pauvres et vulnérables identifiés	Contribuer à la conception du projet afin de maximiser les avantages des interventions du projet	Informations sur les ajustements du projet, les calendriers de paiement, les coordonnées des personnes de contact du projet, les chiffres d'inscription au projet, le mécanisme de gestion des plaintes,

2	Membres des communautés cibles du projet Il s'agira des membres des communautés parmi lesquels les bénéficiaires du projet seront identifiés	Soutenir le développement et la mise en œuvre de l' du projet	Informations sur les ajustements du projet, l' les calendriers de paiement, les coordonnées des personnes responsables du projet, les chiffres d'inscription au projet
3	Chefs de groupement (plusieurs villages) Responsable administratif, gère les droits fonciers coutumiers, gère les conflits, veille au maintien de l'ordre public, etc.	Soutien à la mise en œuvre du projet	Participation à la mise en œuvre du projet
4.	Chefs de village Autorité principale au niveau du village, applique le droit coutumier, attribue les terres coutumières, mobilise les villageois pour les projets de développement	Soutien à la mise en œuvre du projet	Participation à la mise en œuvre du projet
	Comités locaux de développement (CLD) Structure communautaire, planification et gestion du développement	Soutien à la mise en œuvre du projet	Participation à la mise en œuvre du projet
B.	<i>Entités sous-territoriales</i>		
1	Communes – Bourgemestre (urbain) Chef exécutif de la commune, mise en œuvre des lois locales, registre civil, organisation des services de base, identification des priorités de développement, coordination avec les comités locaux de développement (CLD), les ONG et les partenaires de développement, résolution des litiges	Soutien à la mise en œuvre du projet	Plans de travail et rapports d'avancement de la mise en œuvre du projet
	Chefs de secteur Représentant de l'État dans les zones non gouvernées par les chefs traditionnels. Responsable de l'administration, de l'ordre	Soutien à la mise en œuvre du projet	Plans de travail et rapports d'avancement pour la mise

	public, du soutien au développement et de l'établissement de rapports		en œuvre du projet
	Chefs coutumiers Gouvernent sur la base du droit coutumier, de la gestion des terres, du règlement des litiges et du développement	Soutien à la mise en œuvre du projet	Plans de travail et rapports d'avancement pour la mise en œuvre du projet
C.	<i>ETD (villes et territoires)</i>		
	Maire / Administrateur territorial Gouverne la ville, les services publics, la sécurité, l'urbanisme et le développement	Soutient la mise en œuvre du projet	Plans de travail et rapports d'avancement de la mise en œuvre du projet
D.	<i>Niveau provincial</i>		
1	Gouverneur provincial Représente le gouvernement central, maintient l'ordre public, assure la coordination et la supervision, gère le budget et les ressources	Soutien à la mise en œuvre du projet	Plans de travail et rapports d'avancement de la mise en œuvre du projet Mises à jour du projet et défis nécessitant une attention particulière
2	Assemblée provinciale Législatif, contrôle de l'exécutif, représentation des citoyens	Adopter le projet	Plans de travail pour la mise en œuvre du projet et rapports d'étape
E	<i>Ministères, départements et agences gouvernementaux</i>		
1	Ministère des Finances (MoF) Perception des recettes, planification budgétaire, politique monétaire et économique, etc.	Gestion du CERP	Rapports et exigences, informations financières relatives au projet
2	Ministère de l'Agriculture Gestion des politiques agricoles	Participation potentielle au projet	Rapports de mise en œuvre Mises à jour du projet et défis nécessitant une action

3	Ministère de la Santé (MOH) Prévention et contrôle des maladies, infrastructures de santé, réglementation et contrôle qualité	Participation potentielle au projet	Rapports de mise en œuvre Mises à jour du projet et défis nécessitant une action Mises à jour du projet et défis nécessitant une action
5	Ministère des Affaires sociales Promotion de la protection sociale,	Participation potentielle au projet	Rapports de mise en œuvre Mises à jour du projet et défis nécessitant une action Mises à jour du projet et défis nécessitant une action
	Autres ministères ?		
F	<i>Partenaires de développement</i>		
1	Banque mondiale	Fournit un soutien technique pour la conception et la mise en œuvre des projets Fournit le financement du projet	Mises à jour sur la mise en œuvre du projet
6	Agences des Nations Unies concernées	Assistance technique	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme
G Organisations non gouvernementales et autres organisations communautaires			
1	ONG internationales concernées	Partager les expériences de mise en œuvre	Mises à jour sur la mise en œuvre du projet
2	ONG nationales concernées	Partager les expériences de mise en œuvre	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme

Personnes ou groupes défavorisés et vulnérables : Le projet devrait avoir un impact positif sur les membres bénéficiaires des communautés cibles, mais il est toutefois possible que certaines personnes, familles et communautés soient affectées négativement par les activités du programme. Il peut s'agir de

membres bénéficiaires ou non bénéficiaires des communautés cibles. Les femmes et les enfants, les jeunes, les personnes âgées, les personnes handicapées et les malades chroniques sont souvent les plus vulnérables en raison de leur accès limité à l'information dû à des barrières physiques, sociales, culturelles et structurelles au sein des communautés. Ces catégories de personnes seront particulièrement ciblées et recevront des informations adéquates pour comprendre la nature des activités du projet et ses impacts positifs et négatifs potentiels. Elles recevront également des informations sur la manière d'accéder au mécanisme de traitement des plaintes du projet en cas de besoin.

L'unité de mise en œuvre du projet (PIU) inclura en outre l'identification et la consultation des peuples autochtones / communautés locales traditionnelles historiquement défavorisées d'Afrique subsaharienne (IP/SSAHUTLC), telles que le peuple Batwa, le cas échéant dans des lieux spécifiques. Ces consultations seront menées de manière libre, préalable et éclairée, en respectant leurs coutumes, leurs langues et leurs structures traditionnelles de gouvernance.

Les membres âgés de la communauté peuvent avoir des difficultés à se déplacer pour accéder aux lieux où se déroulent les activités du programme, telles que les réunions. Il sera envisagé d'organiser des réunions à une distance raisonnable pour ces personnes. Un autre défi envisagé est le taux d'analphabétisme élevé dans certaines des communautés cibles, qui rendra difficile pour les bénéficiaires de lire et de comprendre les informations écrites relatives au projet. Des méthodes appropriées, telles que des réunions publiques, des supports visuels (affiches, panneaux d'affichage, vidéos communautaires), seront utilisées pour atteindre ces groupes de personnes. Les radios communautaires et les messages audio en langues locales pourront également être mobilisés.

Les problèmes d'audition (dus à l'âge ou à la naissance) de certains bénéficiaires peuvent nécessiter l'utilisation d'aides à la langue des signes dans les outils de sensibilisation et de visibilité, ainsi que de systèmes de sonorisation ou de mégaphones, en particulier lorsque les réunions attirent un large public.

Des efforts supplémentaires seront déployés pour atteindre les membres non bénéficiaires des communautés cibles afin de leur faire comprendre les processus de ciblage du projet et les limites de capacité, afin qu'ils ne se sentent pas désavantagés. Des actions de sensibilisation et de dialogue communautaire seront organisées pour prévenir les tensions sociales et renforcer la transparence du processus de sélection. Le projet veillera également à collecter des données désagrégées (sexe, âge, handicap) afin d'assurer un suivi inclusif et d'ajuster les interventions en conséquence.

4. Programme d'engagement des parties prenantes

L'engagement des parties prenantes désigne le processus d'interaction et de collaboration avec les parties prenantes identifiées comme pertinentes pour le projet afin de développer de nouveaux concepts, d'identifier les défis et les divergences et de traiter les problèmes qui pourraient survenir. Tout cela contribue à la reconnaissance et à la prise de mesures en faveur des besoins et des attentes des parties prenantes pour une mise en œuvre efficace des composantes du projet.

Ce PMPP sert à formuler des calendriers, des stratégies et des plans généraux afin de garantir une participation efficace, significative et inclusive des personnes touchées par le projet, y compris les membres des groupes vulnérables, et des autres parties intéressées, tout au long du cycle de vie du programme. Il consiste à planifier la manière dont les consultations se dérouleront, à élaborer le cadre et à déterminer comment les questions soulevées seront traitées et résolues de manière transparente,

significative, opportune et inclusive. L'importance de ce document réside dans le fait qu'il fournit un aperçu efficace des activités à mener dans un délai donné afin de garantir une participation efficace des parties prenantes et d'améliorer la durabilité et les avantages du projet en matière de développement. Le PMPP décrit la manière dont les consultations doivent être menées et l'étendue des travaux à réaliser. Le PMPP sera mis à jour régulièrement afin d'inclure rapidement les nouveaux développements et les questions qui pourraient se poser. Cela peut inclure les techniques à utiliser pour impliquer les parties prenantes afin de répondre à leurs préoccupations.

Le PMPP décrit le calendrier et les méthodes de participation des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, comme convenu entre la Banque et le gouvernement, en faisant la distinction entre les PAP et les OIP. Le PMPP décrit également l'étendue et le calendrier des informations à communiquer aux PAP et aux OIP, ainsi que le type d'informations à leur demander.

4.1 Objectif et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

L'objectif du programme de participation pour ce projet est le suivant : consulter les parties prenantes sur la conception du projet proposé, les risques et impacts environnementaux et sociaux anticipés, les mesures d'atténuation, le projet de plan de participation et les projets d'instruments de gestion des risques environnementaux et sociaux. Fournir régulièrement des informations et des commentaires aux parties prenantes sur l'avancement de la mise en œuvre du projet et toute autre question émergente tout au long du cycle du projet.

Tableau 4 Programme de participation des parties prenantes

Phase du projet	Activité d'engagement	Objectif	Parties prenantes ciblées	Durée
Phase de préparation du projet	Consultations nationales des parties prenantes	Recueillir des avis sur la conception du projet, les risques environnementaux et sociaux, les mesures d'atténuation, les mécanismes de règlement des griefs et le PMPP	Représentants des ministères, départements et agences gouvernementaux, des partenaires de développement et des ONG	À déterminer
	Consultations des parties prenantes au niveau provincial et des départements provinciaux chargés du développement économique et technologique	Recueillir les avis sur la conception du projet, les risques environnementaux et sociaux, les mesures d'atténuation, les mécanismes de règlement des griefs et le PMPP	Gouverneurs et assemblées provinciales, maires et administrateurs territoriaux	À déterminer

Phase du projet	Activité d'engagement	Objectif	Parties prenantes ciblées	Durée
	Entités sous-territoriales et consultations des parties prenantes au niveau communautaire	Recueillir les points de vue sur la conception du projet, les risques environnementaux et sociaux, les mesures d'atténuation, les mécanismes de règlement des griefs et le PMPP	Bénéficiaires du projet, communautés, chefs de village, CLD, bourgmestres, chefs de secteur, chefs coutumiers et groupes vulnérables	À déterminer
Phase de mise en œuvre du projet	Réunions de lancement du projet au niveau des entités sous-territoriales et des communautés	Fournir un retour d'information sur la conception approuvée du projet et orienter les parties prenantes au niveau du district sur leurs rôles	Bénéficiaires du projet, communautés, chefs de village, CLD, bourgmestres, chefs de secteur, chefs coutumiers et groupes vulnérables	À déterminer
	Mobilisation communautaire	Mobiliser et préparer les communautés cibles à la mise en œuvre du projet	Bénéficiaires du projet, communautés, chefs de village, CLD, bourgmestres, chefs de secteur, chefs coutumiers et groupes vulnérables	À déterminer
	Missions de suivi et de supervision de la mise en œuvre du projet	Fournir et obtenir des informations et un soutien continus sur les performances du projet	Entités nationales, ETD et sous-territoriales, et parties prenantes au niveau communautaire	À déterminer
	Réunions d'examen du projet avec des parties prenantes sélectionnées à tous les niveaux	Fournir et obtenir des commentaires périodiques sur l'avancement de la mise en œuvre du projet et sur toute question émergente	Parties prenantes sélectionnées à tous les niveaux	Deux fois par an
Phase de clôture du projet	Réunions de clôture du projet	Impliquer les parties prenantes dans la	Communautés et groupes	À déterminer

Phase du projet	Activité d'engagement	Objectif	Parties prenantes ciblées	Durée
		stratégie de sortie du projet	bénéficiaires, tous niveaux	

4.2 Stratégie proposée pour la consultation et la divulgation d'informations

Des informations appropriées seront fournies aux parties prenantes en fonction du stade du projet et des besoins d'information identifiés. Ces informations porteront notamment sur la nature de la conception du projet, les risques et impacts environnementaux et sociaux anticipés, les mesures d'atténuation proposées, le plan d'engagement des parties prenantes, les mécanismes de règlement des griefs et la manière dont les points de vue des parties prenantes ont été pris en compte dans la conception du projet et la gestion des risques environnementaux et sociaux. Ces informations incluront également le calendrier de mise en œuvre du projet, les critères d'éligibilité des bénéficiaires, ainsi que les responsabilités des différentes parties prenantes.

Le projet utilisera une combinaison de méthodes pour divulguer les informations relatives au projet d'une manière proportionnée à la nature des parties prenantes identifiées et à la sensibilité environnementale et sociale du projet. Pour les parties prenantes issues des communautés, des entités sous-territoriales et des ETD, les informations seront principalement divulguées lors de réunions publiques organisées au sein des communautés. Des efforts délibérés seront faits pour garantir que les groupes vulnérables tels que les femmes et les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées et les peuples autochtones soient correctement représentés et entendus lors de ces réunions. Aux niveaux national, provincial, des ETD, sous-territorial et communautaire, la divulgation des informations se fera par le biais de réunions avec les représentants et les membres des différents groupes de parties prenantes. Des copies imprimées et électroniques des documents pertinents du projet seront mises à la disposition des parties prenantes dans des lieux appropriés, à leur portée. Ces documents seront fournis dans des formats accessibles et, lorsque nécessaire, traduits dans les langues locales.

La communication aux parties prenantes sur les programmes de divulgation d'informations sera assurée par des moyens appropriés en fonction des publics ciblés. Le projet utilisera principalement des formes de communication écrites telles que des lettres et des courriers électroniques, ainsi que des stations de radio communautaires lorsque celles-ci sont disponibles. D'autres canaux tels que les réunions d'information mobiles, les annonces publiques, les affichages dans les lieux fréquentés (marchés, centres de santé, écoles) seront également utilisés.

Dans la mesure du possible, des plateformes et des groupes sur les réseaux sociaux seront créés pour faciliter la diffusion d'informations aux parties prenantes ciblées. Tous ces processus, plateformes et canaux seront reliés au site web de l'unité de mise en œuvre du projet. Un mécanisme de retour d'information sera intégré pour permettre aux parties prenantes de poser des questions, d'exprimer leurs préoccupations et de contribuer de manière continue au projet. Le projet assurera également un suivi régulier de l'efficacité des activités de communication et ajustera les stratégies en fonction des retours reçus et des besoins identifiés.

Tableau 5 Stratégie de consultation et de diffusion de l'information

Parties prenantes	Moyens de communication	Phase du projet
-------------------	-------------------------	-----------------

	<i>Communauté, entités sous-territoriales</i>		
1	Bénéficiaires ciblés du projet	Réunions publiques Documents d'information stations de radio communautaires Plateformes et groupes sur les réseaux sociaux Site web du projet	Planification et mise en œuvre du projet
2	Membres des communautés cibles du projet	Réunions publiques Supports d'information Stations de radio communautaires Plateformes et groupes sur les réseaux sociaux Site web du projet	Planification et mise en œuvre du projet
3	Dirigeants locaux	Réunions avec les représentants stations de radio communautaires plateformes et groupes sur les réseaux sociaux	Planification et mise en œuvre du projet
4	Chefs de groupement, chefs de village, membres du CLD, bourgmestres, chefs de secteur et chefs coutumiers	Réunions avec les représentants stations de radio communautaires plateformes et groupes de médias sociaux	Planification et mise en œuvre du projet
B.	<i>Niveau ETD</i>		
1	Maires/administrateurs territoriaux	Réunions avec les représentants lettres et courriels Plateformes et groupes de réseaux sociaux Site web du projet	Planification et mise en œuvre du projet
C.	<i>Au niveau provincial</i>		
1	Gouverneur provincial	Réunions avec les représentants lettres et courriels Plateformes et groupes sur les réseaux sociaux Site web du projet	Planification et mise en œuvre du projet
2	Assemblée provinciale	Réunions avec les représentants lettres et courriels Plateformes et groupes sur les réseaux sociaux Site web du projet	Mise en œuvre du projet

D.	<i>Ministères, départements et agences gouvernementaux</i>		
1	Ministère des Finances (MoF)	Réunions avec les représentants lettres et courriels	Planification et mise en œuvre du projet
2	Autres ministères/MDAs concernés	Réunions avec les représentants lettres et courriels	Planification et mise en œuvre du projet
E.	<i>Partenaires de développement</i>		
1	Banque mondiale	Réunions avec les représentants lettres et courriers électroniques	Planification et mise en œuvre du projet
6	Agences pertinentes des Nations Unies	Réunions avec les représentants lettres et courriels	Mise en œuvre du projet
F.	<i>ONG</i>		
1	ONG nationales concernées	Réunions avec les représentants lettres et courriels Plateformes et groupes sur les réseaux sociaux Site web du projet	Mise en œuvre du projet
2	ONG internationales concernées	Réunions avec les représentants lettres et courriers électroniques Plateformes et groupes sur les réseaux sociaux Site web du projet	Mise en œuvre du projet

4.3 Calendrier

La divulgation d'informations et les consultations sont particulièrement pertinentes tout au long des premières étapes du projet, mais aussi tout au long du cycle du projet. La conception du projet s'est donc appuyée sur des consultations approfondies. Les activités spécifiques à chaque site ou individuelles dans le cadre de chaque composante feront l'objet de consultations supplémentaires avant leur lancement afin de garantir la transparence et la responsabilité des modalités du projet, et de permettre aux parties prenantes de faire entendre leur voix afin de servir de base à la conception concrète de chaque intervention. Les consultations se poursuivront tout au long du cycle du projet.

4.4 Examen des commentaires

L'unité de mise en œuvre du projet compilera tous les commentaires et contributions des parties prenantes issus des différentes consultations afin de s'assurer que le projet dispose d'informations générales sur la perception des parties prenantes et leurs préoccupations, et que le projet reste en phase avec ses objectifs. Il incombera à tous les responsables de la mise en œuvre de répondre aux commentaires et contributions, et de maintenir une ligne de communication ouverte avec les parties prenantes.

Une formation sur le système d'évaluation environnementale (ESS) animée par la Banque mondiale sera dispensée peu après le lancement du projet afin de garantir que tout le personnel chargé de la mise en œuvre dispose des compétences nécessaires.

5. Mécanisme de traitement des plaintes (GRM)

Le projet institutionnalisera un mécanisme de traitement des plaintes (GRM) afin de répondre aux préoccupations et aux plaintes soulevées dans le cadre des activités du projet. Dans le cadre de l'ESS de la Banque mondiale, les projets soutenus par la Banque sont tenus de mettre en place des mécanismes permettant de répondre aux préoccupations et aux plaintes soulevées dans le cadre d'un projet. Le GRM du projet devrait permettre à celui-ci de répondre en temps utile aux préoccupations et aux plaintes des parties concernées par le projet en matière de performance environnementale et sociale. Le projet mettra en place des mécanismes pour recevoir et faciliter la résolution de ces préoccupations.

L'objectif du GRM est de renforcer la responsabilité envers les bénéficiaires et de fournir aux parties prenantes du projet des canaux leur permettant de donner leur avis et/ou d'exprimer leurs griefs liés aux activités soutenues par le projet. En renforçant la transparence et la responsabilité, le GRM vise à réduire le risque que le projet affecte involontairement les citoyens/bénéficiaires et sert de mécanisme important de retour d'information et d'apprentissage qui peut contribuer à améliorer les impacts du projet.

Le GRM sera mis en œuvre en complément d'un GRM spécifique aux travailleurs, qui est défini dans les procédures de gestion du travail (LMP).

Le GRM est conçu pour garantir que les griefs liés au projet et les injustices perçues soient traités de manière rapide et efficace par le projet. Le projet veillera à ce que le GRM soit efficace et accessible aux parties concernées par le projet. Le GRM offre un moyen efficace d'exprimer des préoccupations, d'obtenir réparation et de permettre aux membres de la communauté de donner leur avis de manière générale.

Les informations relatives au GRM seront facilement accessibles à toutes les parties concernées par le projet. Le GRM est conçu de manière culturellement appropriée et socialement inclusive et est en mesure de répondre à tous les besoins et préoccupations des parties concernées par le projet. L'existence du GRM n'empêche pas le recours à des mécanismes de résolution judiciaires et administratifs.

Le GRM offre aux personnes concernées des moyens de déposer une plainte ou de résoudre tout litige pouvant survenir pendant la mise en œuvre des projets ; il garantit que des mesures correctives appropriées et mutuellement acceptables sont identifiées et mises en œuvre à la satisfaction des plaignants ; et il évite le recours à des procédures judiciaires. Parmi les plaintes attendues, certaines

seront liées à la mise en œuvre du PGEE. Il est également important de souligner que des cas d'exploitation et d'abus sexuels (EAS) et de harcèlement sexuel (HS) peuvent survenir pendant la mise en œuvre des activités.

Toutes les plaintes doivent être résolues dans le cadre de ce mécanisme afin d'éviter les conflits qui pourraient affecter la cohésion sociale au niveau communautaire. Le GRM comprend des procédures de gestion éthiques et confidentielles pour les incidents d'ESA/HS, avec une approche centrée sur les survivants. Le GRM est proportionné aux risques et aux effets négatifs potentiels du projet, et sera accessible et ouvert à tous.

Principes du GRM :

Principe 1. Proportionnalité : un mécanisme adapté au niveau de risque et à l'impact négatif sur les communautés touchées.

Principe 2. Appropriation culturelle : conçu pour prendre en compte la culture de manière appropriée afin de répondre aux préoccupations de la communauté.

Principe 3. Accessibilité : un mécanisme clair et compréhensible, accessible gratuitement à tous les membres des communautés concernées.

Principe 4. Transparence et responsabilité envers toutes les parties prenantes : Le GRM doit démontrer aux parties prenantes 1) qui, au sein de l'organisation, est chargé de traiter les plaintes et de communiquer les résultats, et qui est chargé de surveiller le mécanisme ; 2) qu'elles auront leur mot à dire dans son développement ; 3) qu'elles disposent d'informations suffisantes sur la manière d'y accéder ; et 4) qu'elles ont le pouvoir de veiller à ce que le processus soit respecté par les personnes directement responsables de sa gestion.

Principe 5. Volontairement, librement et sans représailles : un mécanisme qui empêche les représailles et n'entrave pas l'accès à d'autres recours.

Le GRM comprendra les étapes suivantes :

Étape 1 : Soumission des plaintes oralement ou par écrit

Les canaux d'adoption qui seront envisagés par le projet peuvent inclure :

- Numéro de téléphone « gratuit » installé au sein de l'unité de mise en œuvre principale (PIU) dans les bureaux des points focaux établis au niveau des ministères sectoriels ;
- Boîtes à suggestions au niveau du projet ou du sous-projet de l'UPI ;
- Adresse électronique ;
- Réunions communautaires sur les sites des sous-projets ;
- Site web du projet ;
- Formulaire de plainte à soumettre via l'un des canaux ci-dessus ;

Étape 2 : Enregistrement de la plainte

La plainte sera enregistrée par l'IA concernée et une première réponse sera fournie dans les 24 heures. L'UPI tiendra un registre des plaintes afin de s'assurer que chaque plainte dispose d'un numéro de référence, qu'elle est suivie et enregistrée de manière appropriée, et que les mesures à court et à long

terme sont suivies et menées à bien. Le registre doit contenir les informations suivantes : i. Le nom du plaignant, le lieu et les détails de la plainte (par exemple, le lieu, les personnes impliquées, la manière dont les faits se sont déroulés, l'historique et les attentes du plaignant), les antécédents d'incidents similaires, les preuves, les pièces justificatives et les déclarations ; ii. La date de soumission ; iii. La date d'accusé de réception renvoyée au plaignant ; iv. La date à laquelle le registre des plaintes a été téléchargé dans la base de données du projet ; v. Les détails des mesures correctives proposées (y compris les détails sur la manière dont elles ont été obtenues) ; vi. La date à laquelle les mesures correctives proposées ont été envoyées au plaignant (le cas échéant) ; vii. La date à laquelle la plainte a été classée ; viii. La date à laquelle la réponse a été envoyée au plaignant. Avis d'insatisfaction concernant la résolution de la plainte émis par le plaignant. Information indiquant si l'affaire a été portée devant les tribunaux (si disponible).

Étape 3 : Enquête sur la plainte

L'IA ou la PIU formera un comité de règlement des griefs chargé d'enquêter sur le grief si nécessaire. Une réponse sera fournie au plaignant dans un délai de 7 jours.

Étape 4 : Réponse du plaignant

À ce stade, la plainte est soit classée, soit elle reste ouverte et d'autres mesures nécessaires sont mises en œuvre. Si le plaignant n'est pas d'accord avec la solution proposée, il aura le droit de faire appel.

Une fois que toutes les mesures de redressement possibles ont été proposées et si le plaignant n'est toujours pas satisfait, il a le droit de recourir à une voie de recours juridique.

Plaintes SEA/SH

En ce qui concerne les plaintes relatives aux abus sexuels et à l'exploitation sexuelle, en raison du risque de stigmatisation, de représailles et de rejet qui peut y être associé, il est très important que le GRM mette en place des procédures spécifiques permettant de garantir que les plaintes sont enregistrées, documentées et traitées de manière éthique, sûre et sécurisée et confidentielle, en veillant à adopter une approche centrée sur les survivants.

Ces procédures doivent trouver un équilibre entre la nécessité de se concentrer sur les survivants et la garantie d'une procédure régulière tenant compte des droits des auteurs présumés à la vie privée et à la présomption d'innocence. Les meilleures pratiques mondiales en matière de s reconnaissent qu'il est essentiel de répondre de manière appropriée à la plainte d'une victime tout en respectant ses choix. Cela signifie que les droits, les besoins et les souhaits de la victime sont prioritaires dans toutes les décisions relatives à l'incident. Tout doit être mis en œuvre pour protéger la sécurité et le bien-être de la victime, et toute mesure doit toujours être prise avec son consentement. Le cadre de responsabilité et d'intervention du projet doit inclure au moins les éléments suivants :

- La manière dont les allégations seront traitées, dans quels délais, et l'éventail des mesures disciplinaires possibles en cas de violation du code de conduite par les travailleurs, en tenant compte de la procédure régulière ;
- Les procédures de signalement interne des allégations d'AES/HS pour la responsabilité des cas ;
- Une procédure d'orientation vers les services d'aide appropriés pour les victimes ; • Des procédures qui énoncent clairement les exigences de confidentialité pour le traitement des affaires ;
- Un mécanisme d'appel Pour les cas d'SEA/SH, le GRM peut être utilisé pour : (i) orienter les plaignants vers le prestataire de services GBV ; (ii) enregistrer la plainte, (iii) procéder

à la vérification, si la plainte est liée au projet et/ou à l'application du code de conduite. La structure et la procédure de gestion des plaintes décrites ci-dessus sont résumées dans le diagramme ci-dessous :

Tout cas de VBG/EAS/HS signalé dans le cadre du projet fera l'objet d'un référencement immédiat vers les prestataires de services spécialisés agréés conformément au protocole national de prise en charge des survivantes. Aucun membre du projet ne mènera d'enquête sur les allégations. Le rôle du projet se limitera à assurer une écoute sécurisée, obtenir le consentement éclairé de la survivante et faciliter son accès aux services médicaux, psychosociaux, juridiques et sécuritaires disponibles dans la zone d'intervention. Toutes les informations seront traitées de manière strictement confidentielle et conformément aux principes centrés sur la survivante.

Suivi et signalement des plaintes

Les plaintes sont suivies directement par les différentes structures au niveau communautaire, municipal et national, qui seront mises en place au début du projet. Ainsi, l'UIP veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des plaintes afin d'éviter les problèmes à l'avance et d'améliorer l'acceptabilité des activités de ses sous-projets. Une attention particulière sera accordée aux plaintes émanant de personnes vulnérables. Lors de la réception des plaintes, afin de reconnaître la vulnérabilité du plaignant, un dialogue sera établi entre le destinataire de la plainte et le plaignant. Le spécialiste social de l'UPI sera chargé de :

- collecter les données auprès des agences nationales de mise en œuvre sur le nombre, la nature et l'état d'avancement des plaintes et les télécharger dans la base de données régionale ;
- tenir à jour les registres des plaintes reçues au niveau régional et local;
- suivre les questions en suspens et proposer des mesures pour les résoudre ;
- publier des rapports trimestriels sur le GRM;
- résumer et analyser les données qualitatives reçues des points de réception des plaintes
- Suivre les questions en suspens et proposer des mesures pour les résoudre.
- assurer la sensibilisation des parties prenantes sur l'existence et le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes;
- Veiller au respect des délais de traitement des plaintes et à la qualité des réponses fournies ;
Coordonner avec les structures locales pour le traitement efficace des plaintes au niveau décentralisé.

Des rapports réguliers de suivi social seront soumis à la Banque mondiale par l'intermédiaire de l'unité de mise en œuvre du projet (PIU), qui comprendra une section relative à la PIU fournissant des informations actualisées sur les points suivants : État d'avancement de la mise en œuvre (procédures, formation, campagnes de sensibilisation, budgétisation, etc.) ; données qualitatives sur le nombre de plaintes reçues (demandes, suggestions, plaintes, requêtes, commentaires positifs) et le nombre de plaintes résolues ; données quantitatives sur le type de plaintes/réclamations et les réponses apportées, les questions fournies et les plaintes/réclamations non résolues ; niveau de satisfaction à l'égard des mesures (réponses) prises; les actions correctives et préventives prises dans le processus de gestion adaptative du projet.

6. Monitoring et évaluation

6.1 Participation des parties prenantes aux activités de suivi et d'évaluation

Un suivi et une évaluation inclusifs et participatifs permettent de minimiser les idées fausses et les malentendus concernant le projet et de maintenir une perception positive de celui-ci.

Le suivi de l'engagement des parties prenantes consiste à collecter des données, à évaluer le niveau d'engagement et à utiliser les informations issues de la collecte de données pour ajuster les stratégies et les tactiques afin de s'engager efficacement auprès des parties prenantes. Ces tâches relèveront de la responsabilité de l'unité de mise en œuvre du projet (PIU).

Le suivi permettra de vérifier :

- i). Les impacts socio-économiques et environnementaux du projet ;
- ii). La conformité et l'efficacité du PMPP et l'application des normes recommandées, l'engagement des parties prenantes et la mise en œuvre du GRM.

Des examens annuels du projet et de la mise en œuvre des instruments E&S seront effectués à la fin de chaque année. Les rapports de suivi de la mise en œuvre des instruments E&S seront préparés par l'unité de gestion du projet et serviront d'outil de suivi et d'examen pour évaluer l'efficacité. Dans le cadre du processus d'examen, l'unité de gestion du projet et les gouvernements collaborateurs joueront un rôle de premier plan dans la coordination du processus avec les principales parties prenantes.

Les résultats des engagements des parties prenantes seront régulièrement communiqués à ces dernières. Il incombera à l'unité de mise en œuvre du projet de veiller à ce que tous les rapports pertinents soient diffusés par les moyens publics définis ci-dessus.

6.2 Fonctions et responsabilités de gestion

Des dispositions institutionnelles, des systèmes et des ressources adéquats seront mis en place pour suivre la mise en œuvre du PMPP. Les principales responsabilités en matière de suivi incomberont à l'UPI. Elles seront dirigées par le spécialiste social de l'UPI. Le chef de projet de l'UPI sera globalement responsable de la mise en œuvre du PMPP, ainsi que du suivi et des inspections visant à vérifier la conformité avec le PMPP.

Le plan de suivi et d'évaluation du projet comprendra des indicateurs de suivi permettant de mesurer les performances du PMPP.

L'unité de mise en œuvre du projet (PIU) recueillera tous les rapports, ainsi que ses propres conclusions, et inclura une section E&S dans le rapport d'avancement du projet. Le projet suivra un cycle de rapports trimestriels. Ces rapports trimestriels seront ensuite partagés avec toutes les parties prenantes, comme défini dans le PMPP.