



**MINISTÈRE
DU COMMERCE
EXTERIEUR**



**LA BANQUE
MONDIALE**

**RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO
MINISTÈRE DU COMMERCE EXTERIEUR**

Unité de Gestion du Projet

**PROJET DE FACILITATION DU COMMERCE
ET INTÉGRATION DANS LA RÉGION DES GRANDS LACS
(PFCIGL)**

PROJET N° P174814

RAPPORT Actualisé

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES



PFCIGL
Projet de Facilitation du Commerce et Intégration dans la
région des Grands Lacs

Juin 2026

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	2
LISTE DES TABLEAUX	4
ACRONYMES	5
PREMIERE PARTIE : PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)	7
PREAMBULE	8
1. INTRODUCTION.....	9
1.1.1.CONTEXTE ET PRESENTATION SOMMAIRE DU PROJET	9
1.2. DESCRIPTION SOMMAIRE DE LA ZONE D'INTERVENTION DU PROJET	15
1.3. RISQUES ET EFFETS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX POTENTIELS DU PROJET	17
1.4. OBJECTIFS DU PMPP	19
1.5. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS PRÉCÉDENTES D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	21
1.6. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	27
16.1. PARTIES PRENANTES CONCERNEES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.6.2. AUTRES PARTIES INTERESSEES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.6.3. PERSONNES OU GROUPES DEFAVORABLES / VULNERABLES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1.6.4. STRATEGIES PROPOSEE POUR LA PRISE EN COMPTE DES POINTS DE VUE DES GROUPES VULNERABLES	38
1.6.5. RESUME DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES DU PROJET PFCIGL	39
1.6.6. MATRICE D'INFLUENCE DES PARTIES PRENANTES	51
1.7. ROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES.....	51
1.7.1. METHODE D'ENGAGEMENT DIRECT AVEC LES PRENANTES PERSONNES.....	52
1.7.2. STRATEGIE PROPOSEE POUR LA DIVULGATION D'INFORMATION.....	53
1.7.3. MESSAGE CLES	53
1.7.4. FORMAT D'INFORMATION ET METHODES DE DIFFUSION	54
1.7.5. COMMUNICATION ECRITE ET VISUELLE.....	54
1.7.6. LES MEDIAS.....	54
1.7.8. AUTRES MOYENS DE COMMUNICATION	55
1.7.9. PROPOSITION DE STRATEGIES DE CONSULTATION	55

1.7.10. STRATEGIE PROPOSEE POUR INCORPORER LES VOIX ET POINTS DE VUE DES GROUPES VULNERABLES	61
1.7.11. CALENDRIER	61
1.7.12. EXAMEN DES COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES	64
1.7.13. PHASE FUTURE DU PROJET	64
DEUXIEME PARTIE : MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) Y COMPRIS MGP SENSIBLE AUX VBG/EAS/HS	80
2.1. INTRODUCTION.....	80
2.2. CONCEPTS DE BASE.....	85
2.2.1. REDEVABILITE.....	85
2.2.2. RETROACTION	86
2.2.3. PLAINTES	86
2.3. PROCEDURE DE LA GESTION DES PLAINTES (Y COMPRIS LE MGP SENSIBLE A L'EAS/HS) ...	90
2.3.1. OBJECTIFS	90
2.3.2. PRINCIPALES ETAPES DU MGP/PFCIGL	90
2.3.2. ACCES ET ENREGISTREMENT DES PLAINTES	91
2.3.3. TRAITEMENT D'UNE PLAINTES.....	98
2.4. TYPE DES PLAINTES	98
2.4.1. PLAINTES NON SENSIBLES	98
2.4.2. PLAINTES SENSIBLES	99
2.4.3. PLAINTES HYPERSENSIBLES.....	99
2.4.4. PLAINTES HYPER-SENSIBLES EAS/HS	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.5. EXAMEN ET ENQUETE	99
2.5.1. AU NIVEAU DU CAMPEMENT DE PA	100
2.6. REPONSE ET PRISE DE MESURES.....	102
2.7. PROCEDURE D'APPEL D'UNE PLAINTES EN GENERAL.....	103
2.8. RESOLUTION.....	104
2.9. RECOURS AU TRIBUNAL.....	104
2.10. SUIVI ET ENREGISTREMENT DES PLAINTES	104
2.11. ARCHIVAGE DES PLAINTES.....	104
2.12. INDICATEURS DES RESULTATS.....	104
2.13. OUTIL DE RAPPORTAGE SUR LES PLAINTES LIEES A L'EAS/HS (FOURNISSEURS DE SERVICES DE VBG)	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.14. SUIVI ET ENREGISTREMENT DES PLAINTES	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
2.15. ROLES ET RESPONSABILITES INSTITUTIONNELLES DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP.....	107

2.16. BUDGET ESTIMATIF DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP	108
2.17. CONCLUSION	110
ANNEXE 1. INDICATEURS DE RESULTATS	112
ANNEXE 2. MECANISMES DE PREVENTION ET PRISE EN CHARGE HOLISTIQUE	114
ANNEXE 3. LISTE DES PRESENCES	116
ANNEXE 4. INFORMATION DE LA PRESSE ECRITE.....	124
ANNEXE 5. LISTES DES PRESENCES, COMMUNIQUÉS RADIOPHONIQUES ET PV DES CONSULTATIONS DU PUBLIC PRECEDENTES LORS D'ELABORATION CGES, EIES, CPR ET CPPA 128	
ANNEXE 6. PROCÈS-VERBAUX DE RÉUNIONS DE CONSULTATIONS DU PUBLI AVEC LES PA.....	137
ANNEXE 7. QUELQUES EXEMPLAIRES DES LISTES DES PRÉSENCES ET DES PROCÈS-VERBAUX DES CONSULTATIONS DU PUBLIC	143

LISTE DES TABLEAUX

<i>Tableau 1. Localisation des sites concernés par le PFCIGL</i>	<i>15</i>
<i>Tableau 2. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet dans le cadre de la mise en œuvre du PFCIGL</i>	<i>39</i>
<i>Tableau 3 : Stratégie de consultation des parties prenantes.....</i>	<i>56</i>
<i>Tableau 4. Informations relatives aux calendriers et dates butoirs.....</i>	<i>61</i>
<i>Tableau 5. Programme annuel de la mise en œuvre du PMPP</i>	<i>62</i>
<i>Tableau 6 : Budget estimatif de PMPP.....</i>	<i>65</i>

ACRONYMES

AAPSK	: Association des Acheteurs des Peaux au Sud-Kivu
ABR	: Association des Bagagistes de Ruzizi
ACE	: Agence Congolaise de l'Environnement
AFETRAFBU	: Association des Femmes Transporteuses Frontaliers de Bukavu,
AVCHE	: Association des Vendeurs de Chèvres
AVEC	: Association des Vendeuses de Sambaza
AVLF	: Association des Vendeuses des Légumes et Fruits
AVPEO	: Association des Vendeurs des Poules et Œufs
AVSA	: Association Villageoise d'épargne et de Crédit
BFC	: Bureau de Facilitation de Commerce
CES	: Cadre Environnemental et Social
CGES	: Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CI	: Cellule Infrastructure
COVID-19	: Corona Virus 19
CPE	: Coordinations Provinciales de l'Environnement
CPLCC	: Consentement Préalable donné Librement et en Connaissance
CPPA	: Cadre de Planification en faveur des Populations Autochtones
CPR	: Cadre de Politique de Réinstallation
DGDA	: Direction Générale de Douane et Accise
DGM	: Direction Générale de Migration
EAS/HS	: Exploitation et Abus Sexuel/Harcèlement Sexuel
EIES	: Etude d'Impact Environnemental et Social
IST	: Infection Sexuellement Transmissible
MEDD	: Ministère de l'Environnement et Développement Durable
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	: Normes Environnementales et Sociales
OCC	: Office Congolaise de Contrôle
ONG	: Organisations non-gouvernementales
P-ACT	: Plate-forme des Associations des petits Commerçants
PAR	: Plan d'Actions de Réinstallation
PEES	: Plan d'Engagement Environnemental et Social
PFCIGL	: Projet de Facilitation de Commerce et Intégration dans la région des Grands Lacs
PME	: Petite et Moyenne Entreprise
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PNHF	: Programme National d'Hygiène aux Frontières
PV	: Procès-verbal
RDC	: République Démocratique du Congo
RVF	: Régie des Voies Fluviales
SMIG	: Salaire Minimum Interprofessionnel Garanti
SNCC	: Société Nationale de Chemin de fer du Congo
SNVBG	: Stratégie Nationale de lutte contre les Violences Basées sur le Genre
SQAV	: Service de Quarantaine Animal et Végétale
UGP	: Unité de Gestion de Projet

VBG : Violence Basée sur le Genre

VIH/SIDA : Virus de l'Immunodéficience Humaine/ Syndrome de l'Immunodéficience Acquise

CHAPITRE I : PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

PREAMBULE

Le présent document comprend deux grandes parties conformément à la norme environnementale et sociale (NES n°10) relative à la mobilisation des parties prenantes et à la diffusion de l'information du nouveau cadre environnemental et social (CES) de la Banque Mondiale.

Le premier chapitre est dédié à l'identification et analyse des parties prenantes du PFCIGL, programme de mobilisation de ces dernières, description succincte de la façon dont l'équipe du projet communiquera avec les parties prenantes, analyse de leurs craintes et attentes qui décline successivement les différentes composantes et sous-composantes détaillées du projet, la description sommaire de la zone d'intervention, les risques et effets sociaux et environnementaux potentiels du Projet, les objectifs poursuivis par le PMPP, les différents niveaux des parties prenantes, les stratégies d'engagement communautaire ainsi que les ressources et responsabilités assorties d'un budget estimatif pour la mise en œuvre du PMPP.

Le deuxième chapitre quant à lui, il aborde le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP du PFCIGL) qui fait partie intégrante du PMPP. Elle intègre successivement les différentes étapes de gestion d'une plainte globale, la réception d'une plainte, son traitement, les types des plaintes (sensibles, non sensibles, et hypersensibles), les différents comités de gestion des plaintes, l'examen d'une plainte à différents niveaux, la réponse et la prise des mesures, ainsi que la sous-commission EAS/HS.

1 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 de Facilitation du Commerce et Intégration dans la Région des Grands-Lacs (PFCIGL), placé respectivement sous la tutelle du Ministère du Commerce Extérieur de la RDC. **Le projet initial a été approuvé le 9 juin 2022.**

L'objectif de développement actuel du Projet est de faciliter le commerce et de renforcer la commercialisation de chaînes de valeur sélectionnées, en ciblant principalement les petits commerçants et les femmes commerçantes dans les zones frontalières de la région des Grands Lacs.

Le Projet PFCIGL couvrira une durée de 5 ans et s'articule autour de quatre composantes et sous composantes suivantes :

1.1.1. Composantes et classification du projet

Le Présent projet s'articule autour de 4 composantes ci-après :

Composante 1 : Améliorer l'environnement réglementaire pour le commerce transfrontalier

- Sous-composante 1.1. : Réforme réglementaire et simplification des procédures pour les petits commerçants ;
- Sous-composante 1.2. : Mise en œuvre du système de frontières intelligentes ;
- Sous-composante 1.3. : Coordination et suivi de l'intégration régionale.

Composante 2 : Améliorer les infrastructures commerciales de base

- Sous-composante 2.1. : Réhabilitation et modernisation des postes frontières.
- Sous-composante 2.2. : Construction et développement de marchés frontaliers.
- Sous-composante 2.3. : Amélioration des ports lacustres.
- Sous-composante 2.4. : Réhabilitation des routes d'accès locales.

Composante 3 : Appuyer la commercialisation des chaînes de valeur transfrontalières

- Sous-composante 3.1. : Investissements dans les installations pour ajouter de la valeur aux produits.
- Sous-composante 3.2. : Promotion des exportations de certains produits.
- Sous-composante 3.3. : Étiquetage, certification et conformité des produits sélectionnés.

Composante 4 : Mise en œuvre et suivi et évaluation

- Sous-composante 4.1. : Appui à la mise en œuvre et communication.
- Sous-composante 4.2. : Suivi-évaluation du Projet.

Composante1. Amélioration de l'environnement politique et réglementaire pour le commerce transfrontalier (14,5 millions de dollars US)

Sous-composante 1.1 : Simplification des procédures pour les petits commerçants (11,4 millions de dollars US)

Les interventions proposées dans le cadre de ce volet viseront à améliorer l'environnement politique et procédural des commerçants à la frontière. L'accent sera mis sur le dialogue aux niveaux régional, national

et local sur le programme de réforme, sur la sensibilisation aux réformes essentielles, sur la formation des agents frontaliers, des commerçants et des associations de commerçants, et sur l'introduction d'outils informatiques novateurs pour alléger la charge du passage de la frontière. Les interventions proposées comprennent :

Dans le cadre de cette sous-composante, le Projet soutiendra la mise en œuvre des procédures visant à réduire le temps et le coût associés au passage de la frontière. Le Projet soutiendra un ensemble de mesures complémentaires pour faciliter le processus de passage de la frontière pour les petits commerçants. Les mesures couvriront le dédouanement, l'immigration et la coordination entre les agences frontalières

Sous-composante 1.2. : Mise en œuvre du système de frontières intelligentes *(1,6 million de dollars US)*

La mise en œuvre d'un système intelligent à la frontière (Smart Borders) repose sur l'intégration de technologies numériques et de l'intelligence artificielle pour automatiser les contrôles douaniers et migratoires. Ces systèmes visent à sécuriser les territoires tout en fluidifiant le commerce et la circulation des voyageurs.

Sous-composante 1.3 : Coordination régionale *(1,5 million de dollars)*

Le COMESA mettra en œuvre cette sous-composante. L'organisme régional fournira la plate-forme politique pour l'harmonisation et la collaboration entre les pays participants et utilisera son pouvoir de convocation lorsque des décisions importantes seront nécessaires et qu'elles pourront bénéficier d'une coordination régionale. En outre, le COMESA coordonnera la formation des commerçants et des fonctionnaires et l'agrégation des données pour le suivi et l'évaluation, comme proposé dans la composante.

Composante 2 : Amélioration des infrastructures commerciales de base (97,25 millions de dollars)

Sous-composante 2.1 : Réhabilitation et modernisation des postes frontaliers (30 millions de dollars)

Le Projet financera l'amélioration de quatre types d'infrastructures et d'installations commerciales essentielles à des points de passage frontaliers spécifiques, à savoir les postes frontaliers, les ports lacustres, les marchés frontaliers et les routes d'accès locales. Entre eux, ces quatre éléments d'infrastructure sont essentiels pour faciliter et accroître les opérations commerciales, améliorer l'environnement opérationnel des commerçants et minimiser les retards et les pertes de produits pendant la manutention, le stockage et l'expédition. L'amélioration des infrastructures sera soutenue par trois sous-composantes principales :

Plusieurs postes de douane terrestres entre les deux pays du Projet doivent être améliorés pour renforcer leur capacité à commercer et à créer un environnement sûr et sensible au genre pour les petits commerçants. Les postes frontaliers prioritaires ont été identifiés et proposés par les autorités sur la base du volume de trafic, de l'importance pour la chaîne d'approvisionnement des biens échangés à travers la frontière, de la pertinence pour la dynamique de conflit dans la région, et de leur état. Les caractéristiques essentielles de la conception des installations frontalières sont les suivantes : (a) la mise à niveau et l'amélioration des installations existantes sur la base du concept des postes frontaliers à guichet unique (OSBP) pour des flux de trafic efficaces et sécurisés ; (b) l'amélioration de l'efficacité du flux de trafic et de

la sécurité des utilisateurs par la séparation du trafic dans différentes voies ; (c) la fourniture de caméras et d'éclairage pour sécuriser chaque site et permettre un éventuel fonctionnement vingt-quatre heures sur vingt-quatre ; (d) prévoir un espace pour que les commerçants puissent stocker leurs marchandises et minimiser les pertes ; (e) le cas échéant, inclure des installations pour le commerce du bétail, avec un espace pour l'inspection et la mise en quarantaine des animaux ; et (f) accorder une attention particulière à la facilité d'accès des personnes handicapées et vulnérables. Chaque installation frontalière sera dotée de tous les équipements nécessaires pour être pleinement opérationnelle, notamment des scanners, un laboratoire pour les tests, des bureaux et des équipements informatiques.

Sous-composante 2.2 : Construction et développement des marchés frontaliers (11 millions de dollars)

Le Projet financera la construction des marchés frontaliers pour faciliter les échanges commerciaux près de la frontière. Les marchés seront placés de manière à réduire les distances physiques entre les commerçants et les acheteurs. Les marchés seront conçus pour permettre aux petits producteurs de réduire les pertes post-récolte et de s'engager davantage dans le commerce transfrontalier sans avoir à parcourir de longues distances dans les pays voisins. Les marchés permettront également de réduire le nombre de commerçants travaillant sur le bord des routes et contribueront à une plus grande sécurité routière. Les marchés frontaliers comprendront des installations appropriées pour le stockage sûr mais temporaire des produits à échanger. Des services sanitaires et réglementaires seront fournis pour contrôler la qualité et la sécurité des produits échangés. La conception des marchés frontaliers sera adaptée aux flux commerciaux dominants et à chaque site. Pendant la mise en œuvre, des options seront étudiées pour l'exploitation et la gestion des marchés par le secteur privé ou des groupes de commerçants.

Sous-composante 2.3 : Amélioration des ports lacustres (35 millions de dollars)

Le transport lacustre est un mode de transport important pour de vastes zones le long des frontières entre la RDC, le Burundi, la Tanzanie et la Zambie. Cependant, de nombreux ports, en particulier les installations qui traitent les petites embarcations, sont en mauvais état, et les commerçants amarrent leurs bateaux sur les plages et déchargent dans des conditions difficiles et dangereuses. Il est urgent d'apporter des améliorations pour renforcer leur capacité commerciale et créer un environnement sûr pour les petits commerçants ;

Le Projet financera la modernisation et l'amélioration de deux ports au Burundi et en RDC, respectivement Rumonge et Kalundu. Ces ports sont tous importants car ils traitent également le trafic commercial international passant par les ports de Dar es Salaam et de Kigoma en Tanzanie. Dans la mesure du possible, le Projet encouragera la gestion des ports du lac par le secteur privé. Toutes les conceptions portuaires comprendront des installations pour la gestion des frontières.

Sous-composante 2.4 : Construction et réhabilitation des routes accès (20,25 millions de dollars)

Routes d'accès aux postes frontières et aux marchés : L'une des leçons tirées du PFCIGL est la nécessité d'accompagner les améliorations des infrastructures commerciales de base par des routes d'accès locales. La plupart des commerçants ne parcourent qu'une dizaine de kilomètres depuis les frontières pour acheter et vendre des produits, ce qui limite l'hinterland des installations et par conséquent les volumes commerciaux. Les interventions du Projet comprendront la réhabilitation des routes d'accès avec des éléments de sécurité routière appropriés.

Sous-composante 2.5 : Études de faisabilité (1 million de dollars US)

Études de faisabilité (1 million de dollars US) : En outre, le Projet financera des études d'infrastructures à améliorer à l'avenir, soit avec les ressources du gouvernement, soit avec le soutien d'autres projets des partenaires au développement. Un soutien sera fourni à la RDC et au Burundi pour des études de faisabilité et des conceptions détaillées d'autres installations nécessaires pour réduire les coûts du commerce entre les deux pays ou avec d'autres voisins. Les études et conceptions proposées pourraient inclure des postes frontaliers, des marchés ou des infrastructures portuaires. Les allocations pour ces études sont de 0,5 million de dollars pour chaque pays.

Composante 3 : Soutien à la commercialisation de certaines chaînes de valeur transfrontalières (23,75 millions de dollars).

Sous-composante 3.1 : Fourniture d'infrastructures partagées pour la production des biens d'exportation à forte valeur ajoutée (15 millions de dollars)

Dans le cadre de cette composante, le Projet soutiendra la commercialisation de certaines chaînes de valeur qui contribuent à l'approvisionnement en biens commercialisables entre le Burundi et la RDC, RDC et Ouganda, RDC et Zambie, et au niveau international. L'objectif de la composante est de soutenir les commerçants, les PME et les producteurs actifs dans certaines chaînes de valeur dans les Provinces du Nord et du Sud-Kivu et le haut Katanga. afin d'augmenter et d'améliorer la capacité commerciale locale et régionale, d'ajouter de la valeur aux produits agricoles et de stimuler la création d'emplois. L'accent sera mis sur les activités en aval pour consolider, traiter, dédouaner et expédier les produits vers les marchés de l'autre côté de la frontière. Les interventions comprendront la fourniture d'installations et de services d'usage commun qui contribuent à préserver ou à ajouter de la valeur aux produits et à réduire les coûts commerciaux de part et d'autre de la frontière. Une attention particulière sera accordée aux PME, aux groupes et associations de commerçants, notamment ceux dominés par les femmes et les jeunes, afin de garantir l'inclusion et la participation effective dans les chaînes de valeur sélectionnées :

Dans le cadre de cette sous-composante, le Projet soutiendra les investissements visant à ajouter de la valeur aux chaînes de valeur dominées par les agro-industries, les agriculteurs et les petits commerçants. L'accent sera mis sur le développement d'infrastructures pour le traitement et le stockage des marchandises échangées. La manipulation des marchandises après la production est importante pour préserver la valeur et maximiser les rendements. Le Projet financera une étude sur les besoins en infrastructures de base au Burundi et en RDC et déterminera les obstacles et contraintes associés à l'exportation vers les marchés régionaux et internationaux. Le Projet peut financer des unités de conditionnement pour de multiples produits d'exportation à partager entre les producteurs, y compris des infrastructures partagées, telles que des entrepôts et des installations de stockage.

Sous-composante 3.2 : activités de promotion des exportations de produits sélectionnés (1,5 million de dollars)

Le Projet financera la formation et d'autres formes d'assistance technique aux acteurs du secteur privé et aux coopératives. Cette sous-composante visera à améliorer l'esprit d'entreprise, les compétences en marketing, l'étiquetage des produits et les études du marché. Le Projet financera l'identification des liens

(par exemple, d'entreprise à entreprise) avec les principaux acheteurs, les industries de transformation et les négociants dans la sous-région, et au niveau international. Le Projet financera également le soutien aux activités qui rassemblent les vendeurs et les négociants transfrontaliers afin d'augmenter leur pouvoir de négociation, de réaliser des synergies dans le transport des produits et de faciliter les formalités aux frontières.

Le Projet financera une plateforme pour les vendeurs et les commerçants transfrontaliers afin qu'ils puissent se mettre en réseau et échanger les meilleures pratiques et les opportunités d'affaires et les mettre en relation avec des partenaires internationaux (par exemple, des chambres de commerce internationales et autres). Le Projet financera également des événements de promotion des exportations, tels que des forums et des foires, afin de promouvoir des produits sélectionnés et fabriqués localement et de fournir des opportunités supplémentaires de mise en réseau et de présentation. Le Projet encouragera l'utilisation de plateformes numériques pour vendre des produits et atteindre de nouveaux marchés

Sous-composante 3.3 : Soutien aux associations et coopératives de femmes et de jeunes (2,0 millions de dollars)

Les femmes commerçantes font face à des défis et des contraintes spécifiques dans la CRGL qui les empêchent d'intégrer avec succès les chaînes de valeur. Le soutien à apporter par le Projet sera déterminé à la suite d'une étude visant à identifier et à évaluer les contraintes rencontrées par les femmes commerçantes et à mettre en place des activités pour réduire ces barrières et ces contraintes. Les associations et les coopératives de femmes existantes seront renforcées par un soutien efficace et souple. Le Projet financera les activités de plaidoyer, le renforcement des capacités et les ateliers de formation, ainsi que la participation au dialogue public-privé sectoriel et thématique. Les femmes et les jeunes commerçants, les PME seront formées à l'esprit d'entreprise, aux compétences commerciales et au marketing, à l'étiquetage des produits, à l'emballage, aux études de marché afin de garantir leur participation effective et leur accès aux marchés régionaux. Le Projet visera à améliorer la professionnalisation des coopératives de femmes pour qu'elles deviennent des championnes dans les segments en aval des chaînes de valeur sélectionnées et soutiendra également la structuration des associations et coopératives de femmes et de jeunes, en se concentrant sur les chaînes de valeur dominées par les femmes et les jeunes qui ne sont pas encore structurées.

Sous-composante 3.4 : Soutenir l'étiquetage, la certification et la conformité des produits sélectionnés (5,25 millions de dollars)

Le Projet soutiendra l'utilisation de solutions informatiques modernes pour permettre la certification et le suivi de certains produits commercialisés de part et d'autre de la frontière. Les interventions en RDC et au Burundi comprendront (a) des solutions innovantes pour étiqueter les produits (par exemple, Quick Response (QR) ou codes à barres), qui aideront au suivi et à la traçabilité des marchandises traitées dans les chaînes de valeur sélectionnées ; (b) les agences de certification établiront un manuel sur les normes et les standards des produits sélectionnés pour les producteurs, les commerçants et les industriels ; et (c) aideront les producteurs et les commerçants des produits sélectionnés à obtenir divers types de certifications pour leurs produits et processus, si nécessaire. Le Projet financera le processus d'accréditation des agences concernées et soutiendra la publication de ces certifications sur des sites appropriés pour une reconnaissance régionale et internationale. Les interventions comprendront des

activités de renforcement des capacités pour ces agences via un partenariat avec une agence de certification internationale. L'objectif est qu'à terme, les agences nationales délivrent des certifications valides et conformes aux normes internationales.

Composante 4 : Soutien à la mise en œuvre et suivi et évaluation (14,5 millions de dollars US)

Sous-composante 4.1 : Soutien à la mise en œuvre et communication (10 millions de dollars)

Cette sous-composante comprend un soutien au renforcement de la capacité de mise en œuvre des agences gouvernementales et des activités de communication. Le soutien à la mise en œuvre sera fourni de manière stratégique et durable. Le Projet financera la dotation en personnel, la logistique, les achats, la gestion des risques environnementaux et sociaux et la gestion financière, parmi d'autres fonctions essentielles pour soutenir une mise en œuvre efficace aux niveaux central et local. Le Projet financera également divers cours de formation pour améliorer la prestation de services, le leadership, la communication, le suivi et l'évaluation afin d'assurer la durabilité. Tout au long de la préparation, l'équipe du Projet a travaillé avec des champions potentiels pour diriger la mise en œuvre. En outre, le Projet fournira un soutien pour préparer le manuel opérationnel et la formation opérationnelle liée aux finances pour les équipes du Projet, l'audit pour la gestion financière, le système comptable, l'équipement de bureau (véhicules, PC, imprimantes, mobilier de bureau, etc.), et les coûts de fonctionnement pendant toute la durée du Projet. Le Projet financera également des réunions entre les Unités d'Exécution du Projet des pays et les partenaires d'exécution afin de promouvoir l'échange de connaissances, les leçons apprises et les meilleures pratiques pour harmoniser la mise en œuvre.

Sous-composante 4.2 : Suivi et évaluation du projet (1,2 million de dollars)

Le Projet développera un système de suivi et d'évaluation solide et renforcera la capacité des agences gouvernementales à évaluer l'environnement du commerce transfrontalier. Les indicateurs clés porteront sur l'efficacité des procédures commerciales transfrontalières, les relations entre les fonctionnaires et les petits commerçants et prestataires de services transfrontaliers et l'impact sur les communautés touchées par le conflit. Le système fournira un retour d'information aux agences de mise en œuvre afin d'identifier et de faire les ajustements nécessaires pendant la durée du Projet. Les comités frontaliers conjoints, qui seront soutenus dans le cadre du volet¹, joueront également un rôle clé dans le suivi et l'évaluation et serviront de plateforme pour superviser et coordonner les activités sur le terrain, notamment en examinant les indicateurs de performance et, si nécessaire, en recommandant une rationalisation des procédures. En outre, le Projet développera un ensemble d'indicateurs socio-économiques pour mesurer l'évolution des modèles commerciaux et des perceptions entre les commerçants et les agents frontaliers.

Sous-composante 4.3 : Suivi de l'intégration régionale dans le COMESA (3,3 millions de dollars US)

La sous-composante vise à soutenir le Secrétariat du COMESA dans ses rôles/fonctions pour une meilleure appropriation et efficacité de l'aide actuelle et future de la Banque Mondiale ainsi que la capacité à mettre en œuvre d'autres programmes de développement. Le soutien se concentrera sur l'exploitation des avantages des partenariats stratégiques, sur l'engagement actif des partenaires stratégiques nationaux, régionaux et internationaux dans l'intégration régionale.

Le PFCIGL reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte et transparente vis-à-vis des parties prenantes du projet, élément essentiel des bonnes pratiques internationales. En effet, la mobilisation effective des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale du projet, renforcer l'adhésion aux projets, et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du projet. (NES 10, CES, 2018).

Le projet sera également mis en œuvre en conformité avec la Note de Bonnes Pratiques de lutte contre l'exploitation et les atteintes sexuelles ainsi que le harcèlement sexuel pour l'enrichissement des mesures de prévention, atténuation, et réponse aux risques de VBG/EAS/HS dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil (2ème édition de février 2020, Note de bonnes pratiques EAS/HS).

1.2 Description sommaire de la zone d'intervention du projet

Le PFCIGL a une durée de cinq ans et va se réaliser dans les Provinces du Nord et Sud-Kivu ainsi que le Haut Katanga. Les investissements concernés par le projet sont indiqués dans le tableau n°1 ci-dessous :

Tableau 1. Localisation des sites concernés par le PFCIGL

N°	Sites concernés	Spécification
1	Poste Frontalier de Kamvivira	Poste frontalier à arrêt unique constitué d'un bâtiment principal, des entrepôts de douane, des circulations et aires de parking, des Bâtiments annexes (Sanitaires, machineries, Police, SQAV, Chauffeur etc.) à Kamvivira.
2	Port de Kalundu	Port sur le Lac Tanganyika à réhabiliter, avec des activités d'aménagement du quai d'accostage, locaux de la migration, de la douane et autres administrations, entrepôts ; à Kalundu.
3	Marché de Kamvivira	Le marché transfrontalier constituera : des étalages : Espace de vente au détail - légumes, fruits, poisson, bétail, produit du cru et autres produits manufacturés, des espaces de ventes pour grossistes, des boutiques, Des Boucheries /poissonneries, des chambres froides, d'un abattoir, des dépôts des différents types de produit, Snack/Cafétéria, Agence de banque, Une garderie/crèche /préau pour jeux enfants, Une administration, Unité de soins, des sanitaires, des circulations carrossables, des circulations piétonnes et autres esplanades dédiées, des aires de stationnement pour les différentes catégories des usagers, des aires des manœuvres et circulations dédiés pour camions et flux particuliers, des dépendances techniques diverses (Blocs techniques, vestiaires, château d'eau, cabine électrique, local des pompiers. etc
4	Marché transfrontalier de Kasindi	Le marché transfrontalier constituera : des étalages : Espace de vente au détail - légumes, fruits, poisson, bétail, produit du cru et autres produits manufacturés, des espaces de ventes pour grossistes, des boutiques, Des Boucheries /poissonneries, des chambres froides, d'un abattoir, des dépôts des différents types de produit, Snack/Cafétéria, Agence de banque, Une garderie/crèche /préau pour jeux enfants, Une administration, Unité de soins,

		des sanitaires, des circulations carrossables, des circulations piétonnes et autres esplanades dédiées, des aires de stationnement pour les différentes catégories des usagers, des aires des manœuvres et circulations dédiés pour camions et flux particuliers, des dépendances techniques diverses (Blocs techniques, vestiaires, château d'eau, cabine électrique, local des pompiers.
6	Poste Frontalier de Kiliba	Poste frontalier à arrêt unique constitué d'un bâtiment principal, des entrepôts de douane, des circulations et aires de parking, des bâtiments annexes (sanitaires, machineries, Police, SQAV, chauffeur, etc.) à Kiliba.
7	Poste Frontalier de Nyamoma	Poste frontalier à arrêt unique constitué d'un bâtiment principal, des entrepôts de douane, des circulations et aires de parking, des bâtiments annexes (sanitaires, machineries, Police, SQAV, chauffeur, etc.) à Nyamoma.
8	Route d'accès - Nyamoma	Tronçon de route 11 kilomètres à réaliser en enduit superficiel tri ou bi couche, chaussée de 6 m de largeur.
9	Poste Frontalier de Rubenga	Poste frontalier à arrêt unique constitué d'un bâtiment principal, des entrepôts de douane, des circulations et aires de parking, des Bâtiments annexes (Sanitaires, machineries, Police, SQAV, Chauffeur etc.) à Rubenga.
10	Pont Rubenga	Pont sur la Ruzizi au poste frontière de Rubenga.
11	Route d'accès de Rubenga	Tronçon de route 4 kilomètres à réaliser en enduit superficiel tri ou bi couche, chaussée de 6 m de largeur.
12	Marché transfrontalier de Kipushi	Le marché transfrontalier constituera : des étalages : Espace de vente au détail - légumes, fruits, poisson, bétail, produit du cru et autres produits manufacturés, des espaces de ventes pour grossistes, des boutiques, Des Boucheries /poissonneries, des chambres froides, d'un abattoir, des dépôts des différents types de produit, Snack/Cafétéria, Agence de banque, Une garderie/crèche /préau pour jeux enfants, Une administration, Unité de soins, des sanitaires, des circulations carrossables, des circulations piétonnes et autres esplanades dédiées, des aires de stationnement pour les différentes catégories des usagers, des aires des manœuvres et circulations dédiés pour camions et flux particuliers, des dépendances techniques diverses (Blocs techniques, vestiaires, château d'eau, cabine électrique, local des pompiers.
13	Marché transfrontalier de Kasumbalesa	Le marché transfrontalier constituera : des étalages : Espace de vente au détail - légumes, fruits, poisson, bétail, produit du cru et autres produits manufacturés, des espaces de ventes pour grossistes, des boutiques, Des Boucheries /poissonneries, des chambres froides, d'un abattoir, des dépôts des différents types de produit, Snack/Cafétéria, Agence de banque, Une garderie/crèche /préau pour jeux enfants, Une administration, Unité de soins, des sanitaires, des circulations carrossables, des circulations piétonnes et autres esplanades dédiées, des aires de stationnement pour les différentes catégories des usagers, des aires des manœuvres et circulations dédiés pour camions et flux particuliers, des dépendances techniques diverses (Blocs techniques, vestiaires, château d'eau, cabine électrique, local des pompiers.

1.3 RISQUES et effets sociaux et environnementaux potentiels du projet

Il est impérieux de présenter les risques et effets environnementaux et sociaux négatifs potentiels susceptibles d'être générés par phases suivantes du projet :

En phase de construction :

- Perturbation des services techniques de l'État commis à la frontière (DGDA, DGM, OCC, PNHF, SQAV, Police Lacustre, SNCC, etc. suite aux travaux de construction ;
- Pollution de l'air suite aux travaux de démolition ;
- Risque de chute libre pendant les travaux d'élévation des murs et de la superstructure ;
- Risque de fermeture des frontières suite à la pandémie de la COVID-19 ;
- Risque d'exploitations des personnes vulnérables (enfants mineurs, vieillards, handicapé) ;
- *Risques d'incendie et d'explosion dans la base de chantier*

- Nuisance sonore suite au fonctionnement de la machinerie ;
- Production des déchets des chantiers lors des travaux de construction ;
- Dégradation du cadre de vie ;
- Non utilisation de la main d'œuvre locale ;
- Pollution du milieu (eaux et sols) par les déchets solides (déblais, démolition, huiles, de vidange, etc.) ;
- Pollution de l'air (envol de poussière) ;
- Pollution sonore par le bruit des engins ;
- Dégradation des sols par le dépôt des produits de démolition et de chantier ;
- Pressions sur les ressources en eau ;
- Risque de contamination d'eau de surface et souterraine suite au déversement accidentel des hydrocarbures ;
- Érosion et pollution des sols ;
- Pertes de végétation en cas d'abattage d'arbres sur les emprises des travaux ;
- Perturbation de la libre circulation et des activités socioéconomiques lors des travaux ;
- Perte de biens et de sources de revenus actifs ;
- Nuisances dues aux activités et aux déchets de chantiers ;
- Risques d'incidents/accidents liés aux activités de chantier (personnel et population) ;
- Développement de maladies au niveau des populations et des ouvriers ;
- Dégradation de vestiges culturels ;
- Conflits sociaux en cas de non emploi de la main d'œuvre locale ou de non-respect des us et coutumes ;
- Conflits sociaux suite à l'occupation non autorisée de parcelles privées ;
- Pertes de biens et de sources de revenus en cas de réinstallation involontaire ;
- Risque d'utilisation des forces publiques suite à l'insécurité ;
- Risque d'embauche des enfants mineurs sur le chantier ;
- Risque d'exercer les travaux forcés sur le chantier ;
- Risque de discrimination des associations des populations autochtones et autres associations des personnes vulnérables lors de l'appui du PFCIGL ;
- Risque d'une discrimination liée au sexe. Il en est de même lors de renforcement des capacités, les populations autochtones (y compris les femmes) risquent d'être victimes de n'avoir pas bénéficié de la formation sous prétexte qu'elles n'ont pas étudié ;

- Non application de l'égalité de sexe et de chance quand il s'agira des candidates femmes lors de l'embauche ;
- Risque d'érosion due à la mise à nu des terres ;
- Risque de la dégradation du sol suite mouvement tectonique du volcan ;
- Risque de la dégradation des points d'eau de surface due à la sédimentation consécutive aux envols de poussières et aux perturbations subies par les sols ;
- Risque de découverte des mines anti-personnelles et des restes explosifs de guerre (REG) ;
- Risque des pertes de biodiversité et d'habitats fauniques et aquatiques ;
- Risque des conflits sociaux en cas de transformation des systèmes fonciers traditionnels ;
- Risque production de déchets liés aux travaux des chantiers ;
- Risque de propagation des IST et VIH/SIDA suite à l'augmentation de trafic sur les routes d'accès et si les mesures de protection, prévention ne sont d'usage ;
- Risque d'usage des enfants/petites filles (surtout pendant les vacances) dans l'exercice des petits commerces en utilisant des voies à risques (éviter la barrière et passer par la brousse en évitant la taxe)
- Les professionnelles de sexe (PS) PA sont victimes d'une discrimination dans l'exercice de leur fonction (elles sont payées à moindre frais par rapport à une PS bantou, non usage de préservatif comme une PS bantou, etc.), cette pratique risque d'être accentuée avec l'arrivée du projet ;
- Fermeture des frontières suite à l'épidémie d'EBOLA conduira au ralentissement des activités transfrontalières ;
- Risque de propagation de l'épidémie d'EBOLA si les mesures barrières ou de préventions ne sont pas respectées ;
- Risque de contamination au virus Ebola ;
- Risque de trouver les déchets amiantés lors de la démolition des bâtiments existants des services étatiques transfrontaliers ;
- Risque de non implication des populations autochtones et d'autres groupes vulnérables comme les personnes vivant avec handicap, les vieillards, les jeunes filles/femmes, etc.

En phase d'exploitation :

- Augmentation possible de risques d'EAS/HS à cause de la présence des femmes qui exercent le petit commerce et qui résistent à l'organisation des associations et coopératives des commerçants transfrontaliers (ACT) et de répondre aux engagements des membres (ex : la cotisation de chaque membre) ;
- Risques de créer et/ou d'exacerber les Violences Basées sur le Genre, y compris l'Exploitation (dont les rapports sexuels monnayés), l'abus et le harcèlement sexuels (EAS/HS), viols, mariages précoces, dans la zone d'intervention du projet suite au brassage des populations et à l'afflux de la main d'œuvre allochtone ;
- Absence de raccordement aux réseaux d'eau, électricité, assainissement ;
- Risque de propagation des IST et VIH/SIDA entre les petits commerçants et les services aux frontières ;
- Production en grande quantité des déchets biodégradables et non biodégradables ;
- Production des déchets toxiques après l'usage de produits chimiques utilisés dans la conservation des produits alimentaires,
- Production des déchets dangereux (médicaux) à l'infirmerie du marché ;
- Mauvaise gestion des marchés transfrontaliers et de prélèvement des taxes auprès des usagers ;
- Risques d'incendie des marchés,

- Risques sanitaires avec la vente de produits et aliments non mal conservés ;
- Risques sanitaires en raison de l'influence de personnes malades sur l'infirmerie du marché,
- Risque de production des déchets animal décomposés en cas de coupure de courant pendant plusieurs jours.
- Imperméabiliser une superficie importante avec le pavement,
- Risque des érosions si les eaux des bâtiments ne sont bien gérées ;
- Risque d'insécurité ;
- Risque de fraude en cas de non-respect des procédures par les petits commerçants ;
- Risque d'utilisation et exploitation des enfants mineurs et les vulnérables pour faire traverser les produits non identifiés dans le RECOS ;
- Production des déchets des bureaux ;
- Dégradation des infrastructures par manque d'entretien ;
- Nuisance olfactive ;
- Manque d'entretien des infrastructures frontalières ;
- Risque de pollution des sols dû aux conditions de transport, stockage et gestion de pesticide sur le marché frontalier ;
- Dégradation rapide des infrastructures due au manque d'entretien ;
- Risques pour la santé et la sécurité communautaire associés à la transformation des produits agropastoraux et les risques phytosanitaires et zoonotiques transfrontaliers ;
- Accroissement des risques liés à la sûreté et à la sécurité des communautés en raison d'activités illégales (telles que le commerce illégal et la contrebande de médicaments vétérinaires, de pesticides et de produits agropastoraux, de la faune sauvage) ;
- Afflux de nouveaux petits commerçants (informels et formels) et leurs activités devraient, à leur tour, avoir des impacts environnementaux et sociaux indirects ;
- Amélioration de l'accès aux marchés transfrontaliers pour le commerce des produits agricoles entraînera des risques phytosanitaires (parasites et maladies des plantes), des risques de transmission de maladies de l'animal à l'homme, des risques de maladies animales transfrontalières (fièvre aphteuse) et des risques de sécurité alimentaire des produits animaux ;
- Changements au niveau régional dans l'utilisation des sols, l'afflux de main-d'œuvre, la migration et l'augmentation de la demande de services au niveau des frontières.
- Risque de perte de temps, stress, épuisement en cas de non réduction de temps de franchissement ;
- Discrimination dans l'exercice de petit commerce pour cause de la vulnérabilité et / ou appartenance à une race ethnique ;
- Risque des conflits d'intérêt entre les associations des petits commerçants ;
- Risques de créer et/ou d'exacerber les Violences Basées sur le Genre, y compris l'Exploitation (dont les rapports sexuels monnayés), l'abus et le harcèlement sexuels (EAS/HS), viols, mariages précoces, dans la zone d'intervention du projet suite au brassage des populations et à l'afflux de la main d'œuvre allochtone ;

1.4 OBJECTIFS du PMPP

L'objectif principal du PMPP selon la NES n°10 du cadre environnemental et social de la Banque mondiale et les normes de performance (NP) 1,2,3 et 4 de la Société Financière Internationale du Groupe de la Banque mondiale est d'identifier les parties prenantes du projet, d'analyser leurs craintes et attentes et d'estimer leur volonté à coopérer pour la mise en œuvre du projet. Il permet de décrire par la suite les efforts à réaliser notamment en matière de communication et de consultation pour assurer l'engagement et la mobilisation de toutes les parties prenantes.

L'engagement et la mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Il vise à favoriser le développement

Conformément à la NES 10 du CES de la Banque, les objectifs spécifiques du PMPP sont de (d') :

- (i) Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra de bien identifier ces dernières et de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive ;
- (ii) Etablir l'adhésion, la durabilité, la pérennisation et la soutenabilité des infrastructures pendant la phase d'exploitation du projet tout en tenant du développement des opportunités socio-économiques dédié à la maintenance, sécurisation et expansion des infrastructures réhabilitées ou construites par le projet ;
- (iii) Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance globale ;
- (iv) Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir ;
- (v) S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du projet ;
- (vi) Doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et aux Emprunteurs d'y répondre et de les gérer selon la Méthodologie d'élaboration du PMPP.

1.4.1 DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à l'ensemble des individus ou les groupes qui sont ou pourraient être touchés par le projet ; et qui peuvent avoir un intérêt dans le projet.

1.5 1.4.2. METHODOLOGIE UTILISEE POUR L'ACTUALISATION DU PMPP

En date du 05-06-2026, le PMPP a été actualisé. Cette actualisation s'inscrit dans le cadre d'un projet de restructuration qui vise à étendre la portée géographique du projet dans le Haut-Katanga. Les villes frontalières de Kasumbalesa et Kipushi, situées sur l'axe RDC-Zambie, sont ainsi intégrées, en partenariat avec les autorités du Haut-Katanga, la société civile et le secteur privé., les acteurs institutionnels notamment la Direction Général de Migration (DGM), Direction Générale de Douane et Accise (DGDA), Bureau de Facilitation de Commerce (BFC), Programme National d'Hygiène aux Frontière (PNHF), Service de Quarantaine Animale et Végétale (SQAV), Agence Congolaise de l'Environnement/antenne provinciale, Coordination provinciale de l'environnement (CPE), les Mairies des villes, les communes, les collectivités, les groupements, la Fédération des Entreprises du Congo (FEC), la Société Nationale Chemin de fer du Congo (SNCC), la Régie des Voies Fluviales (RFV), les riverains, les petits commerçants transfrontaliers, service de cadastre,), et la société civile ainsi que toutes les parties prenantes dans les salles de réunion des postes frontaliers de Kasumbalesa, Kipushi, mairie de Kasumbalesa, bureau de cadastre ainsi qu'au gouvernorat de Lubumbashi (voir liste des présences à l'annexe 1) pour recueillir leurs contributions, y

compris les préoccupations et les suggestions concernant divers aspects du projet, afin d'actualiser le PMPP avant l'examen et l'approbation du projet par la Banque mondiale.

L'objectif de ces réunions était de :

- (i) Identifier les parties prenantes au projet ;
- (ii) Identifier les besoins des parties prenantes ;
- (iii) Identifier les canaux de communication avec les parties prenantes ;
- (iv) Déterminer et planifier le mode de consultation des parties prenantes ;
- (v) Mettre à jour le PMPP initial pour intégrer les préoccupations des parties prenantes du Haut-Katanga et réviser le programme et le mécanisme de gestion des plaintes ;

de 1.5. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS PRÉCÉDENTES D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Des consultations avec les parties prenantes prenante ont eu lieu à Lumbumbashi, Kipushi et Kasumbalesa. La mission était composée du représentant de la Banque mondiale (TTL), des experts et coordonnateur du projet et du directeur du bureau représentant le ministère du commerce extérieur. La mission avait comme objectif : d'identification des sites devant abriter les infrastructures des marchés transfrontaliers, identification des besoins de facilitation du commerce sur le corridor, à la frontière avec la Zambie, identification des difficultés ou défis de travail des agences aux frontières et petits commerçants, identification des possibilités de réalisation du projet, d'assurer la participation des parties prenantes au processus de planification des actions du projet. Il s'agissait, notamment : (i) d'informer les parties prenantes et riveraines sur le contexte, les composantes du projet et ses activités ; (ii) de permettre aux parties prenantes, notamment les femmes et jeunes femme petit commerçantes de s'exprimer sur leurs activités de commerce transfrontalier, organisation, structuration, niveau d'exposition aux actes des VBG, défis et opportunités... d'émettre leur avis et considérations sur le projet ; (iii) d'identifier et de recueillir les préoccupations (besoins, attentes, craintes, etc.). Les consultations seront approfondies au moment de l'élaboration des EIES et de la mise en œuvre du PMPP.

. Les

Les points ci-après ont été communiqués et discutés : la perception du projet par les parties prenantes ; les contraintes environnementales et sociales majeures dans les zones cibles du projet ; les enjeux environnementaux et sociaux (y compris les violences basées sur le genre, l'exploitation, abus et harcèlement sexuels) des activités du Projet ; les impacts positifs et négatifs potentiels du projet sur l'environnement et le social (VBG/EAS/HS compris) ; les capacités de gestion environnementale et sociale et les besoins en renforcement (sur le code de bonne conduite et la manière dont la communauté s'organise en cas de conflit social et sur le VBG); la question foncière ; les objectifs de la réinstallation ; les critères d'éligibilité des personnes affectées ; les mécanismes locaux de résolution des conflits ; les questions relatives à l'assainissement et la gestion des déchets, l'accès aux postes frontaliers, marchés frontaliers, la construction des plateformes logistiques et industrielles, la réhabilitation des ports, des bâtiments, la violence basée sur le genre, l'hygiène santé et sécurité, les risques et conséquences de la l'épidémie d'Ebola , la participation et l'implication des acteurs et des personnes vulnérables notamment les femmes, jeunes filles, les enfants de la rue etc., la tenure foncière.

Les résultats complets de ces consultations seront présentés dans les instruments de sauvegardes environnementale et sociale y compris un plan d'action pour la prévention, l'atténuation et la réponse aux risques associés à l'EAS/HS..; En outre, ces documents de sauvegarde seront publiés sur le site web du

PFCIGL , le site web du Ministère de l'Environnement et Développement Durable (MEDD) *via* ACE et le site web externe de la Banque mondiale, une fois rendus publics. Actuellement, les activités de suivi de consultations des parties prenantes sont planifiées et devront être lancées au cours de mois de d'Aout 2026 pour poursuivre avec la mobilisation, afin de bien préparer la mise en œuvre du Projet.

Aperçu sur le cadre législatif national et la norme de la banque en matière d'engagement des parties prenantes et d'accès à l'information

Le tableau ci-dessous fait l'analyse comparative des dispositions nationales avec la NES n°10, relative à la Mobilisation des parties prenantes et information. Exigences des NES	Dispositions nationales pertinentes	Observations/ Recommandations
Mettre en place un processus de mobilisation des parties prenantes qui sera intégré à l'évaluation environnementale et sociale et à la conception et la mise en œuvre du projet, tel que préconisé dans la NES 1. Paragraphe 4	La Loi n° 11/009 du 09 juillet 2011 en son Article 24 dispose que « Tout projet ou toute activité susceptible d'avoir un impact sur l'environnement est assujetti à une enquête publique préalable. L'enquête publique a pour objet : a) d'informer le public en général et la population locale en particulier sur le projet ou l'activité ; b) de recueillir les informations sur la nature et l'étendue des droits que pourraient détenir des tiers sur la zone affectée par le projet ou l'activité ; c) collecter les appréciations, suggestions et contre-propositions, afin de permettre à l'autorité compétente de disposer de tous les éléments nécessaires à sa décision. Un décret délibéré en conseil des ministres fixe le déroulement et la sanction de l'enquête publique	La législation nationale ne précise pas les types de projets soumis à enquête publique. Un plan de mobilisation des parties prenantes sera produit pour le Programme et adapté au fur et mesure selon l'évolution du Projet et ses besoins en communications Ainsi, la NES n°10 s'appliquera et sera suivi par la Banque mondiale

Le tableau ci-dessous fait l'analyse comparative des dispositions nationales avec la NES n°10, relative à la Mobilisation des parties prenantes et information. Exigences des NES	Dispositions nationales pertinentes	Observations/ Recommandations
Mobiliser les parties prenantes pendant toute la durée de vie du projet, le plus tôt possible pendant l'élaboration du projet, et selon un calendrier qui permette des consultations approfondies avec les parties prenantes sur la conception du projet, et proportionner la nature, la portée et la fréquence de cette mobilisation à l'envergure et aux risques du projet. Paragraphe 6	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 10. Ainsi donc, la NES n°10 s'appliquera et sera suivi par la Banque mondiale
Mener des consultations approfondies avec l'ensemble des parties prenantes, leur communiquer des informations à jour, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et les consulter d'une manière adaptée à leur culture et libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation. Paragraphe 7	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 10. Ainsi donc, la NES n°10 s'appliquera et sera suivi par la Banque mondiale

Le tableau ci-dessous fait l'analyse comparative des dispositions nationales avec la NES n°10, relative à la Mobilisation des parties prenantes et information. Exigences des NES	Dispositions nationales pertinentes	Observations/ Recommandations
Maintenir et publier dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale, un recueil de documents rendant compte de la mobilisation des parties prenantes, y compris une présentation des parties prenantes consultées, un résumé des réactions obtenues, et une brève explication de la manière dont ces réactions ont été prises en compte ou non. Paragraphe 9	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 10. Ainsi donc, la NES n°10 s'appliquera et sera suivi par la Banque mondiale
Identifier les différentes parties prenantes, aussi bien les parties touchées par le projet que les autres parties concernées, notamment les individus ou les groupes qui, en raison de leur situation particulière, peuvent être défavorisés ou vulnérables Paragraphe 10 à 12	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 9. Ainsi donc, la NES n°10 s'appliquera et sera suivi par la Banque mondiale

Le tableau ci-dessous fait l'analyse comparative des dispositions nationales avec la NES n°10, relative à la Mobilisation des parties prenantes et information. Exigences des NES	Dispositions nationales pertinentes	Observations/ Recommandations
Élaborer, mettre en œuvre et rendre public un Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) proportionné à la nature et l'envergure du projet, qui décrive les mesures prises pour lever les obstacles à la participation, et les modalités pour la prise en compte des points de vue de groupes touchés différemment. Paragraphe 13 à 18	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 9. Ainsi donc, la NES n°10 s'appliquera et sera suivi par la Banque mondiale
Rendre publiques les informations sur le projet pour permettre aux parties prenantes de comprendre les risques et ses effets potentiels, ainsi que les possibilités qu'il pourrait offrir. Paragraphe 19 et 20	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 10. Ainsi donc, la NES n°10 s'appliquera et sera suivi par la Banque mondiale
Entreprendre des consultations approfondies qui offrent la possibilité aux parties prenantes de donner leur avis sur les risques, les effets et les mesures d'atténuation du projet, de façon continue, au fur et à mesure de l'évolution des enjeux, des impacts et des possibilités. Paragraphe 21 et 22	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 10. Ainsi donc, la NES n°10 s'appliquera et sera suivi par la Banque mondiale

Le tableau ci-dessous fait l'analyse comparative des dispositions nationales avec la NES n°10, relative à la Mobilisation des parties prenantes et information. Exigences des NES	Dispositions nationales pertinentes	Observations/ Recommandations
Continuer de mobiliser les parties prenantes conformément au PMPP pendant toute la durée du projet, solliciter les réactions des parties prenantes sur la mise en œuvre des mesures d'atténuation énoncées dans le PEES, et publier un PEES révisé indiquant toute mesure d'atténuation supplémentaire Paragraphe 23 à 25	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 10. Ainsi donc, la NES n°10 s'appliquera et sera suivi par la Banque mondiale
Mettre en œuvre un mécanisme de gestion des plaintes proportionné aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, accessible et ouvert à tous, rapide, efficace, transparent, respectueux de la culture locale, sans frais ni rétribution. Paragraphe 26 et 27	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 9. Ainsi donc, la NES n°9 s'appliquera et sera suivi par la Banque mondiale

1.6.1. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Le tableau ci-dessous identifie les parties prenantes concernées du Projet PFCIGL et sera mise à jour tout au long de la mise en œuvre du projet. Cependant, le projet veillera à ce qu'aucun intervenant ne soit exclu pendant le cycle de vie de ce dernier.

PARTIES PRENANTES CONCERNEES	PARTIES PRENANTES TOUCHEES PAR LE PROJET
Les autorités portuaires et les agents frontaliers notamment la DGM, l'OCC, le SQAV, la DGDA, PNHF et police de frontière ;	Les petits commerçants transfrontaliers y compris les femmes et les jeunes ;
Bureau de Facilitation de Commerce (BFC) ;	Les producteurs y compris les petits exploitants agricoles - femmes et jeunes ;
Bureau d'information du commerce (BIC)	Agents de COMESA
Les passeurs d'eau sur les lacs et les plongeurs aux ports ;	Les prestataires de services commerciaux (par exemple, les transporteurs, les exploitants de bateaux), les vendeurs des marchés transfrontaliers, y compris les femmes et les jeunes ;
Les pêcheurs au niveau des ports ;	Les jeunes dits de la rue (Mayibobo) ;
Les résidents ordinaires au niveau des postes frontaliers ;	Les jeunes fraudeurs (chorachora) : ce sont des jeunes hommes appelés (chorachora) qui, n'étant pas petits commerçants, facilitent la traversée des marchandises de grands commerçants sans payer les taxes. Ces marchandises fractionnées par le chorachora viennent des conteneurs entreposés au Rwanda par le grand commerçants Congolais Ces derniers attendent le soir après la fermeture des frontières, viennent en masse transportant la marchandise sur la tête franchissent la ceinture de quelques policiers de garde et passent la frontière. Ils sont par la suite rémunérés par les propriétaires de marchandises selon la nature, quantité et/ou fragilité de marchandise. Les jeunes fraudeurs (chorachora) sont considérés comme parties prenantes du projet du fait qu'ils effectuent leurs activités qu'à la frontière lieu de mise en œuvre du projet. Cette activité constitue pour eux un moyen de subsistance pour leurs familles. Cependant la modernisation des infrastructures frontalières aura un impact positif sur cette activité qui constitue comme un manque à gagner pour le gouvernement. A la frontière de Kasumbalesa, Jeunes de Bilanga qui facilitent la traversée des marchandises et transbordent Les jeunes fraudeurs : sont des jeunes hommes appelés (chorachora) qui, n'étant pas petits commerçants, facilitent la traversée des marchandises de grands commerçants sans payer les taxes. Ces marchandises fractionnées

PARTIES PRENANTES CONCERNEES	PARTIES PRENANTES TOUCHEES PAR LE PROJET
	par le chorachora viennent des conteneurs entreposés au Rwanda par le grand commerçants Congolais Ces derniers attendent le soir après la fermeture des frontières, viennent en masse transportant la marchandise sur la tête, protégés par quelques policiers de garde et passent la frontière. Ils sont par la suite rémunérés par les propriétaires de marchandises selon la nature, quantité et/ou fragilité de marchandise. Les jeunes fraudeurs (chorachora) sont considérés comme parties prenantes du projet du fait qu'ils effectuent leurs activités qu'à la frontière lieu de mise en œuvre du projet. Cette activité constitue pour eux un moyen de subsistance pour leurs familles. Cependant la modernisation des infrastructures frontalières aura un impact positif sur cette activité qui constitue comme un manque à gagner pour le gouvernement.
Les chefs de quartiers concernés par les investissements ;	Les riverains des postes frontaliers ciblés par le Projet, -les personnes désœuvrées à la frontière ;
Les filles mères, les professionnelles de sexe (PDS) ;	Les transporteurs des marchandises sur les motos tricycles ;
Les enfants, les écoliers ;	Les femmes commerçant (e)s ambulantes (e)s aux frontières ;
Les sinistrés des inondations à Uvira ;	Les femmes pygmées ;
Les chefs de rues, les Bourgmestres ;	Personnes affectées par le Projet (PAP), etc.
Les représentants religieux ;	Les vieillards (personnes de troisième âge) : Ces personnes ne sont plus prises avec de la considération dans la communauté car devenues improductives ;
Les travailleurs sur les chantiers ;	Les personnes vivant avec un handicap (physiques et mentaux) : sont souvent victimes de discrimination et stigmatisation presque au même titre que les personnes vivant avec le VIH (PVVIH).
Les Populations riveraines de l'environnement immédiat des sous- projets ;	Bénéficiaire du projet, accompagnement des activités du projet

PARTIES PRENANTES CONCERNEES	PARTIES PRENANTES TOUCHEES PAR LE PROJET
Un Comité Interministériel de pilotage du Projet, Comités Techniques Provinciaux (CTP) de pilotage du projet ;	Suivi de préparation et mise en œuvre des opérations du projet ; Facilitation des procédures
l'UGP-PFCIGL ;	Préparation et Mise en œuvre du projet
Ministère du commerce Extérieur	Cette institution est la tutelle du projet et de façon spécifique pour la construction du marché, : Contrôle de la qualité, et de conformité aux normes des marchandises produites localement et qui seront vendues dans le marché transfrontalier, ainsi que des marchandises à l'import ; à l'export et au transit ; Encadrement des commerçants transfrontaliers ; Mise en œuvre du Régime commercial simplifié (RECOS) ; Régulation des pratiques (transit, transbordement, etc.) , ;romotion des marchés comme hubs d'échanges régionaux ;Intégration dans les politiques commerciales (export, ZLECAF) ;Création d'opportunités économiques locales.
Ministère de l'environnement, Développement Durable et nouvelle Economie de l'Environnement	Evaluation des impacts environnementaux, Suivi et du contrôle du respect des normes environnementales, Promotion d'un aménagement durable du marché conforme aux principes du développement durable. Prévention des risques environnementaux et sociaux pour tout projet d'infrastructure y compris le marché transfrontalier ;Intégrer la résilience face aux catastrophes naturelles
Ministère de la santé Publique, Hygiène et Prévention	Analyse les risques sanitaires liés à la construction du marché (eau, déchets, promiscuité). ; • Donne un avis technique avant le démarrage des travaux. Intègre des normes d'hygiène dans la conception (latrines, drainage, ventilation) dans le marché ; Contrôle les conditions de stockage et de vente des produits, surtout alimentaires dans les entrepôts et chambres froides du marché. Inspecte régulièrement les installations sanitaires du marché Met en place des mesures pour prévenir les maladies transmissibles (choléra, paludisme, Ebola , M-POX,etc.).Assure la surveillance

PARTIES PRENANTES CONCERNEES	PARTIES PRENANTES TOUCHEES PAR LE PROJET
	épidémiologique dans la zone frontalière. Organise des campagnes de vaccination ou de sensibilisation si nécessaire ;Vérifie la qualité sanitaire des aliments vendus (viande, poisson, produits agricoles). Lutte contre la vente de produits avariés ou dangereux dans le marché. Collabore avec d'autres services (commerce, agriculture, douanes) ; Travaille avec les autorités sanitaires du pays voisin pour prévenir les risques sanitaires communs. Forme les commerçants aux bonnes pratiques d'hygiène
Ministère de l'Emploi, travail et Prévoyance Sociale	Encadre le recrutement de la main-d'œuvre locale et étrangère. Favorise l'emploi des populations locales dans les travaux de construction et dans les activités du marché.Lutte contre le travail informel et illégal.Veille au respect du droit du travail (contrats, salaires, SMIG, horaires). Protège les travailleurs contre l'exploitation, notamment les femmes et les mineurs.Assure l'égalité des chances et la non-discrimination ; Contrôle les conditions de travail sur le chantier et dans le marché. Implique le respect des normes de sécurité (équipements de protection, prévention des accidents).Réduit les risques professionnels. • Assure l'affiliation des travailleurs aux systèmes de sécurité sociale. • Veille à la couverture en cas d'accident de travail, maladie
Ministère des Transports et voies de Communications	• Organisation de la mobilité des personnes et des marchandises • Organise et régule le transport des biens et des personnes • Veille à la fluidité, la sécurité et la qualité des transports des matériaux et marchandises • Faciliter le transport des commerçants et des produits • Réduire les coûts logistiques des marchands • Assurer la circulation fluide au niveau des frontières vers le marché

PARTIES PRENANTES CONCERNEES	PARTIES PRENANTES TOUCHEES PAR LE PROJET
	• Promouvoir le transport multimodal et les plateformes logistiques • Mise en place de zones logistiques (entrepôts, parkings camions) • Connexion entre route, rail, port ou lac (selon la région) • Amélioration des chaînes d'approvisionnement • Réglementation du transport transfrontalier • Contrôle des véhicules et des opérateurs • Sécurité des infrastructures et des usagers • Elabore les lois et règlements du secteur des transports • Contrôle les activités de transport et délivre les autorisations
Ministère du Genre, Famille et Enfant	• Garantir l'accès des femmes aux espaces de vente • Eviter les discriminations dans l'attribution des stands • Encourager la participation des femmes commerçantes • Formation des femmes commerçantes (gestion, commerce transfrontalier) • Accès au microcrédit ou aux coopératives • Appui aux groupements féminins • Lutte contre le travail des enfants • Protection contre les abus et l'exploitation • Prévention du travail des enfants dans les activités commerciales • Sensibilisation des commerçants • Mise en place de mécanismes de surveillance • Lutter contre les violences basées sur le genre • Encourager un environnement commercial respectueux • Veiller sur l'inclusion de différentes couches sociales dans activités commerciales du marché (femmes, jeunes filles, les personnes vivants avec handicaps, les PA) • Améliorer les conditions sociales autour du marché

PARTIES PRENANTES CONCERNEES	PARTIES PRENANTES TOUCHEES PAR LE PROJET
Ministère des infrastructures, Travaux Publics et Reconstruction	Coordonne l'étude de faisabilité et la conception technique des marchés, Planification des travaux et l'implantation des bâtiments et aménagements du marché, Elaboration des plans du marché (stalls, hangars, zones de stockage) ; Choix de l'emplacement optimal en fonction de l'accessibilité et de la sécurité
Ministère de l'aménagement du Territoire	Aide à choisir un site accessible aux commerçants et aux transporteurs ; Eviter les zones à risques (inondation, érosion, zones protégées) ;Intégrer le marché dans les plans urbains et ruraux existants ; Assurer la cohérence avec le plan d'aménagement territorial national et régional ; Harmonise le projet avec les communes et autorités locales ; Coordonne avec le Ministère des Transports, le Ministère des Infrastructures et le Ministère du Commerce pour assurer la cohérence, Optimiser l'utilisation du territoire autour du marché ; Intégrer le marché dans les corridors économiques et frontaliers, Prévoir des zones pour les commerces, entrepôts, parkings et espaces verts. Planifier les infrastructures publiques (eau, assainissement, voirie interne) du fait de la construction du marché transfrontalier.
Le Ministère de l'Agriculture et de la Sécurité Alimentaire	a pour mission principale d'assurer l'autosuffisance alimentaire, de promouvoir le développement des filières agricoles et de garantir la sécurité nutritionnelle pour réduire la pauvreté
Le Ministère de la Santé Publique, Hygiène et Prévoyance Sociale de la République Démocratique du Congo (RDC)	A pour rôle principal de concevoir, coordonner et mettre en œuvre la politique nationale de santé. Il garantit la protection sociale et veille à l'amélioration de l'état de santé de la population congolaise face aux défis sanitaires

PARTIES PRENANTES CONCERNEES	PARTIES PRENANTES TOUCHEES PAR LE PROJET
Ministère d'économie	Le ministère de l'Économie prépare et met en œuvre la politique du gouvernement en matière économique, financière, budgétaire, industrielle et fiscale. Il orchestre le développement économique, soutient les entreprises, gère les finances publiques et régule les marchés pour favoriser la croissance et la stabilité
Les Petites et Moyennes Entreprises (PME)	Elles génèrent plus de la moitié des emplois formels dans le monde et favorisent l'intégration des populations locales. Elles contribuent de manière significative au Produit Intérieur Brut (PIB), particulièrement dans les pays émergents ; Grâce à leur structure légère, elles s'adaptent rapidement aux évolutions du marché et développent des solutions de proximité ; Elles animent les territoires, réduisent la pauvreté et stimulent l'économie locale
Ministère de l'intérieur, décentralisation et affaires coutumières	Assurer la sécurité des personnes et des biens dans les zones de marché ; Coordonner les forces de police et de sécurité lors de la construction, de l'ouverture et du fonctionnement du marché ; Prévention des vols, fraudes et conflits entre commerçants, transporteurs, etc...Sécurité aux points d'accès du marché et aux frontières ; Encadrement des flux de personnes et de marchandises Concilier droits traditionnels et règles administratives ; Favoriser l'acceptation du projet par les communautés locales ; Contrôle et la coordination des passages transfrontaliers ; Prévention des pratiques illégales (contrebande, migration irrégulière.
Autorité locale Gouverneur	Président du comité de pilotage ; suivi et surveillance de la mise en œuvre des activités du projet, appui technique et administratif

PARTIES PRENANTES CONCERNEES	PARTIES PRENANTES TOUCHEES PAR LE PROJET
L'administration locale (bourgmestres, chefs de quartier, chefs de rue/avenue) ;	Partie prenante, appui dans le suivi et mise en œuvre , accompagnement administratif
Les associations des Vendeurs des Poules et Œufs (AVPEO), Association des Femmes Transporteuses Frontaliers de Bukavu (AFETRAFBU), Association des Acheteurs des Peaux au Sud-Kivu (AAPSK), Association des Vendeurs de Chèvres (AVCHE), des Vendeuses de Sambaza (AVSA), Association Villageoise d'épargne et de crédit (AVEC), Association des Vendeuses des Légumes et Fruits (AVLF), Plate-forme des Associations des petits Commerçants (P-ACT), Association des Bagagistes de Ruzizi (ABR), Association des Femmes Vendeuses de Lait (AFVL) ;	Bénéficiaire du projet

1.6.2. PERSONNES OU GROUPES DEFAVORISES / VULNERABLES

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.

Ainsi, les groupes vulnérables peuvent inclure les vieillards (personnes de troisième âge), les personnes vivant avec un handicap (physiques et mentaux), les survivants(es) de VBG, les personnes (femmes, enfants, hommes, etc.) à risque de VBG, y compris de EAS/HS, les veuves, les orphelins, les réfugiés, les filles mères, les enfants de la rue, les femmes cheffes des ménages, les personnes vivant avec le VIH/SIDA, les personnes déplacées des zones de conflits (réfugiés, le cas échéant), les personnes appartenant à certaines minorités ethniques (y inclus les populations autochtones), culturelles ou religieuses etc.

Pour les personnes vulnérables, des consultations publiques vont être organisées chez elles pour éviter leur déplacement. La communication va se passer en langue locale et un membre d'une organisation des groupes vulnérables va accompagner l'équipe du Projet pour assurer la compréhension de tous.

En outre, la NES n°7 : Peuples autochtones/Communautés locales traditionnelles d'Afrique subsaharienne historiquement défavorisées utilise l'expression : «Peuples autochtones/Communautés locales traditionnelles d'Afrique subsaharienne historiquement défavorisées» (ou tout autre nom qui leur serait donné au niveau national) désigne exclusivement un groupe social et culturel distinct, présentant les caractéristiques suivantes à des degrés divers : (i) Le sentiment d'appartenance à un groupe socioculturel autochtone distinct et la reconnaissance de cette identité par les autres ; (ii) L'attachement collectif à des habitats géographiquement distincts, des territoires ancestraux ou des zones exploitées ou occupées de manière saisonnière, ainsi qu'aux ressources naturelles qui se trouvent dans ces zones ; (iii) Des institutions culturelles, économiques, sociales ou politiques coutumières distinctes ou séparées de celles de la société ou de la culture dominantes ; (iv) Une langue ou un dialecte distinct, souvent différents de la langue ou des langues officielles du pays ou de la région dans lesquels il vit.

Ainsi, dans le cadre du projet PFCIGL le groupe vulnérable peut inclure :

- **Les femmes cheffes des ménages, les veuves, les orphelins, les filles mères, les enfants de la rue** : la femme et l'enfant sont la cible en cas d'atrocités. La société qui devrait offrir un cadre plus aisé à la femme et à l'enfant, les soumet à des normes sociétales qui les avilissent de plus en plus. Les femmes veuves ou seules existent de plus en plus dans les sites d'intervention du projet. Les veuves, les filles mères, les enfants en rupture des liens familiaux et les orphelins liés aux atrocités et autres croupissent dans la misère. La plupart des femmes et filles mères se donnent aux travaux de champs sans être propriétaire des terres. L'héritage ne concerne pas la femme/fille et que la majorité des cas de violences la concernant se traite à l'amiable sur le plan judiciaire.
- **Les Personnes Vivants avec le VIH/SIDA** : Cette catégorie de personne subit encore la stigmatisation, la discrimination au niveau de la communauté quoi que la loi portant protection des personnes vivant avec le VIH soit promulguée en RDC. Les femmes PVVIH sont chassées des domiciles et se voient être confisqués des enfants lorsque la famille se rend compte qu'elle est personne vivant avec le VIH. Des violations des droits des nourrissons sont légions dans le Nord Kivu où des noms sont donnés à cette catégorie de personne pour les stigmatiser dans la communauté.
- **Les personnes déplacées des zones de conflits dans le Nord et Sud-Kivu** : Cette catégorie de personne se retrouve dans des conditions de vulnérabilités car sans lendemain. Elle a tout

abandonné pour se retrouver dans des sites sans eaux ni courant et le vécu quotidien reste à désirer. Les ONG de prise en charge ne couvrent pas la totalité des besoins. Le projet assurera le recrutement dans la mesure du possible des personnes déplacées pour leur permettre de s'assumer dans leur nouvelle vie.

- **Les personnes appartenant à certaines minorités ethniques** (y inclus les populations autochtones pygmées se trouvant dans la zone du Projet), culturelles ou religieuses etc : les pesanteurs sociales empêchent souvent les femmes à croire en elle et de se présenter pour un offre d'emploi. Le projet veut assurer la promotion de la femme, et pour ce faire, l'ONG en charge des questions liées aux violences basées sur le genre devra développer des espaces des femmes pour les sensibiliser sur les compétences et les disponibilités d'emplois suivant l'égalité des chances et des sexes. Dans le Nord Kivu, une femme qui travaille souffre des préjugés sociaux.

Cette liste n'est pas exhaustive.

Il est également important de prendre en compte les normes culturelles et sociales qui pourraient avoir un impact sur la participation de différents groupes d'intervenants - par exemple, si les hommes sont considérés comme des chefs de famille qui devraient prendre des décisions, etc., il pourrait être difficile pour les femmes d'exprimer leur opinion en présence des hommes et, partant, des discussions de groupe séparées devraient être organisées; ou s'il y a des sujets tabous dans les communautés, il pourrait être difficile d'en discuter ensemble avec les plus jeunes et les plus âgés et, par conséquent, non seulement le sexe mais aussi l'âge devraient être pris en compte lors de l'organisation des consultations.

1.6.3. AUTRES PARTIES INTERESSEES

Des organisations non gouvernementales (ONG) locales, nationales et internationales seront importantes pour la mise en œuvre du PMPP tout au long du cycle de vie du projet. Il peut s'agir d'organisations travaillant directement dans le secteur du commerce transfrontalier, des infrastructures d'assainissement, de la santé (IST et VIH/SIDA, COVID-19 et Ebola, etc.), de l'environnement (érosion et lutte antiérosive, l'eau, etc.), de violence sexuelle, ainsi que dans d'autres secteurs connexes. En plus des ONG engagées activement dans le secteur précité identifiés, il y a des ONG en RDC qui travaillent spécifiquement dans la lutte de la Violence Basée sur le Genre, Exploitation et Abus sexuel ainsi que le harcèlement sexuel (VBG/EAS/HS) identifiées dans la zone du projet sont : Heal Africa, Maison de la Femme, Forum des Femmes, Fondation PANZI, Synergie des Femmes, ONU Femmes, Division Genre MONUSCO, Fonds des Nations unies pour la population (UNFPA), Fonds pour la Femme Congolaise, Collectif des Associations des Femmes, Sauti Ya Maman Mukongomane, Femmes Dynamiques, CARITAS, PAM, l'UNICEF, le HCR, Action Chrétienne pour l'Aide et le Développement (ACAD), Conseil des Organisations Féminines Agissant en synergie (COFA), SAVE THE CHILDREN INTERNATIONAL, Urgence Médicale Internationale, MEDECINS SANS FRONTIERES HOLLANDE etc.,

Les ONG engagées dans la lutte contre le COVID-19 et les personnes vulnérables ou d'autres communautés défavorisées ou marginalisées telles que les handicapés, les albinos, les filles-mères, les enfants dits de la rue, etc. sont : Union Paysanne pour le Développement Intégré (UPDI), Word Wilde Initiative for Development / Hands for the Little (WWID / HFL), Association pour la Conservation Communautaire de la Biodiversité (ACCB). MAMA'S FOR AFRICA, AFPDE (Association des Femmes pour la Promotion et le Développement (AFPDE) et la SOFADE (Solidarité des Femmes Activistes pour la Défense des Droits Humains) et des ONG qui accompagnent les PA à savoir : ADMP (association de Développement des Minoritaires pygmées) et Union des Pygmées pour le Développement Intégral (UPDI).

Ils pourraient également jouer un rôle important au sein du MGP du projet en tant que prestataires de services faisant partie des références du protocole de réponse aux plaintes liées à la VBG/EAS/HS.

Une liste plus détaillée des parties prenantes institutionnelles figure à l'annexe 1.

1.6.4. STRATEGIES PROPOSEES POUR LA PRISE EN COMPTE DES POINTS DE VUE DES GROUPES VULNERABLES

Les consultations avec les communautés se reposeront sur le principe d'inclusion, à savoir la participation de tous les segments de la communauté, y compris les personnes de mobilité réduite et les autres personnes vulnérables. Si nécessaire, une assistance logistique serait fournie aux représentants des régions éloignées, aux personnes à capacité physique réduite et aux moyens financiers insuffisants pour leur permettre d'assister aux réunions publiques organisées par le Projet. Dans les cas où le statut vulnérable peut entraîner la réticence ou l'incapacité physique des personnes à participer à des réunions communautaires à grande échelle, le projet organisera des discussions séparées en petits groupes dans un lieu facilement accessible, ce qui permet au projet de contacter les groupes qui le souhaitent dans des circonstances normales. Pour faciliter les contacts, certaines des options permettant d'atteindre les groupes vulnérables sont suggérés ci-dessous.

- Identifier les leaders des groupes vulnérables et marginalisés pour leur tendre la main,
- Impliquer les leaders de la communauté, les sociétés civiles et les ONG ;
- Organiser des entretiens individuels et des focus groupes avec les personnes vulnérables dans les quartiers riverains aux sous projets ;
- Faciliter l'accès de ces personnes au mécanisme de gestion des plaintes mis en place par le Projet.

1.6.5. RESUME DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES DU PROJET PFCIGL

Les besoins des parties prenantes sont indiqués dans le tableau 2 ci-dessous.

Tableau 2. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet dans le cadre de la mise en œuvre du PFCIGL

Catégories	Parties Prenantes	Entités	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
Phase de préparation						
Secteur Public	Différents ministères impliqués dans le projet	Différents ministères provinciaux impliqués dans le Projet	Fonctionnaires de l'Etat	Français	Réunions des consultations du public et des réunions restreintes. Informations transmises par écrit et affichage ; Communiqué radiophonique et télévisé	- Information sur le processus de préparation du Projet
Secteur privé	Entreprises privées (BTP) et opérateurs économiques et les associations informelles ; Opérateurs économiques du quartier ; Associations/coopératives des petits commerçants transfrontaliers, ONG, etc.	Entreprises privées, fournisseurs de services, Consultants individuels et les Associations et Coopératives	Entreprises, Sous-traitants, Ouvriers sur les chantiers ; Bureau et personnel et les Associations des Petits Commerçants Transfrontaliers, les Associations des albinos, les Associations des sourds-muets, les ONG	Français et Swahili	Réunions des consultations du public et des réunions restreintes. Informations transmises par écrit et affichage ; Communiqué radiophonique et télévisé	- Information et formation sur les NES de la Banque applicables aux travaux ; - Intégration des clauses E&S dans les contrats, y compris ceux liés à l'EAS/HS - Information et formation sur la nouvelle note de Bonne Pratique de la Banque mondiale sur

Catégories	Parties Prenantes	Entités	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
			environnementales, les Associations des secteurs miniers et agricoles, les Associations de droit de l'homme, les coopératives agricoles, association des jeunes, OBC des femmes			les EAS/HS dans la mise en œuvre des grands travaux de génie civile - Vulgarisation du plan d'action de lutte contre les EAS/HS dans le cadre du PFCIGL - Les associations, coopératives, ONG locales soient impliquées sur tout le processus Préparatoire et de la mise en œuvre du Projet
Medias	Radios, télévisions et journaux	Journalistes de Radios, Télévisions et Presse écrite dans les villes/cités ciblées par le Projet.	Diffusions des communiqués radiophoniques et télévisés, les journaux de la presse écrite, plateforme ou groupe whatsapp	Français et Swahili	Informations transmises par écrit, radio, télévision	- Utiliser les canaux les plus écoutés tant publics que privés : Radio-Télévision Nationale Congolaise (RTNC), Radio OKAPI, TOP CONGO via Radio virunga Business et autres radio communautaires

Catégories	Parties Prenantes	Entités	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
						des villes/cités ciblées par le Projet notamment Radio SHEKINA, Radio ALPHA OMEGA, Radio POLE FM, Radio MARIA, etc - Presse écrite : Agence Congolaise de Presse (ACP), Forum des AS, la République.net, les Coulisses, victoire du Congo, La Prunelle.Info, Volcan News, Phare Africa, etc.
Populations riveraines et bénéficiaires du Projet	Communautés locales et autres services de l'Etat	Groupes vulnérables et des riverains des villes/cités ciblées	Fédération des Entreprises du Congo (FEC), les manutentionnaires, les transporteurs, les motards, transporteurs handicapés, les bombesurs (Chorachora), les	Swahili et la langue des signes pour les sourds-muets	Informations transmises à la radio et à la télévision ; Visite sur terrain avec les représentants de la société civile.	- Être informé sur le processus de consultation du public

Catégories	Parties Prenantes	Entités	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
			Mayibobo, les Kambistes, les petits commerçants (boutiques, restaurants, hôtels, bistreaux, etc.), les déclarants à la douane et négociants à la douane, les Personnes Affectées par le Projet (PAP), les Populations Autochtones (PA), les Professionnelles de Sexe (prostitués), les charretiers, les chukudeurs, etc.			
Phase d'exécution du Projet						
Gouvernement (Ministères nationaux et provinciaux)	Tous les ministères impliqués dans la mise en œuvre du Projet PFCIGL notamment : affaires foncières, infrastructures, environnement et développement durable commerce, finances, plan,	CI, UGP-PFCIGL ACE, CPE, inspection du travail ainsi que tous les ministères provinciaux impliqués dans la	Salariés du projet et fonctionnaire de l'Etat	Français et Swahili	Informations transmises par écrit et affichage	- Renforcement des capacités des agents de l'Etat et amélioration des conditions du travail

Catégories	Parties Prenantes	Entités	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
	agricultures, Affaires sociales et Ministère du Genre, famille et enfant, Emploi et prévoyance sociale, Gouvernorat, etc.	mise en œuvre du Projet				
Secteur Privé	Secteur privé BTP et le secteur privé économique	Entreprises des travaux ; et Bureaux d'études et de contrôle ; association informelle et la FEC	- Entreprise - Sous-traitants - Ouvriers ; - Bureau - Personnel - Associations	Français et Swahili	Informations transmises par écrit et affichage	- Recruter les PME et les ONG pour les travaux de THIMO et autres investissements - Etre informé des différentes opportunités d'offres de service et d'emploi pendant la mise en œuvre du Projet PFCIGL
Administration locale : les gouverneurs de province, les ministres provinciaux, les Maires des villes, Bourgmestres des	Niveau communal, Autorités locales, services techniques de l'Etat commis aux frontières : les fonctionnaires délégués, les administrateurs des territoires, les divisions sectorielles, DGDA, DGM, OCC, SQAV, police de frontière, PNHF, Bureau	Bourgmestres, chefs de quartiers, avenues/rues,	- Fonctionnaires de l'Etat ; - Elus locaux.	Français et Swahili	Informations transmises par écrit, affichage, radio et télévision	- Réhabilitation des Postes Frontaliers de Kamvivira, Kiliba, Kamanyola, port de Kalundu, port d'Idjwi, port Kituku, port Bukavu, routes Kalundu, route d'accès RN5-Kiliba, Nyamona, pont

Catégories	Parties Prenantes	Entités	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
communes, les chefs des quartiers, les chefs des avenues, les chefs de collectivité, les chefs des groupements	d'Information Commerciale (BIC), Détection Militaire des Activités Anti-Patrie (DMIAP), RVF, SNCC, Agence Nationale de Renseignement (ANR), Bureau 2, les FARDC					Kiliba, pont Nyamona, marchés de Kamvivira, Bunagana, Kasindi, Goma, Idjwi Sud, Bukavu, Kamanyola, etc. - Réfection et extension des bureaux PFCGL à Bukavu
Organisation s de la société civile	Les Associations des Petits Commerçants Transfrontaliers, les Associations des albinos, les Associations des sourds-muets, les ONG environnementales, les Associations des secteurs miniers et agricoles, les Associations de droit de l'homme, les coopératives agricoles, Heal Africa, Maison de la Femme, Forum des Femmes, Fondation PANZI, Synergie des Femmes, ONU Femmes, Division Genre	Associations locales / Coopérations, organismes travaillant dans les zones affectées	Membres et Travailleurs	Français et Swahili	Informations transmises par écrit, affichage et Radios locales nationale et communautaire ; Information des responsables ou encadreurs des groupes vulnérables et les minoritaires pour briser les normes sociales qui peuvent empêcher qu'ils puissent être tenus en compte et informés dans les différentes étapes du projet.	- Formations/informations/implication des associations/Coopératives sur les normes environnementales et sociales, y compris EAS/HS - Éducation sur le processus pour permettre le suivi des activités de la mise en œuvre du Projet Recruter les ONG locales dans les travaux des infrastructures et autres opportunités

Catégories	Parties Prenantes	Entités	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
	MONUSCO, Fonds des Nations unies pour la population (UNFPA), Fonds pour la Femme Congolaise, Collectif des Associations des Femmes, Sauti Ya Maman Mukongomane, Femmes Dynamiques, etc.					
Médias	Radios, télévisions et journaux	Journalistes de Radios, Télévisions et Presse écrite dans ciblée dans les villes/cités concernées par le Projet.	Source des informations et opinions pour les autres parties prenantes	Français et Swahili	Informations transmises par écrit (dépliants), radio, télévision, journaux écrits	- Utiliser les canaux les plus écoutés tant publics que privés : RTNC, Radio OKAPI et les radios communautaires les plus écoutées localement
Partenaires Techniques financiers	Bailleurs de fonds	Banque Mondiale	Actionnaires Administrateurs Fonctionnaires	Français et anglais	Informations transmises par écrit et réunions en visio-conférence (webex, Team, etc.)	- Performance vis-à-vis des indicateurs du projet (finances, état d'avancement des travaux, sauvegardes, etc.)
Populations riveraines et bénéficiaires du Projet	Communautés locales	Groupes vulnérables, les populations autochtones	Les populations des quartiers d'intervention, les enfants abandonnés	Swahili et la langue des signes pour les sourds-muets	Informations transmises à la radio ;	- Recruter en priorité les populations riveraines pour les

Catégories	Parties Prenantes	Entités	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		pygmées et des riverains des villes/cités ciblées par le Projet	de guerres, les réfugiés, filles-mères, les enfants de la rue appelés communément Mayibobo, les groupes des personnes vulnérables, les populations autochtones pygmées et toute la population des villes / cités concernées par le Projet.		Visite sur terrain avec les représentants de la société civile.	travaux des différents sous-projets - Impliquer tous les groupes vulnérables dans la mise en œuvre du projet y compris les populations Autochtones pygmées ; - Améliorer les conditions de vie des populations riveraines à travers la réhabilitation et la dotation des équipements adéquats des infrastructures frontalières et leurs voies d'accès) - Améliorer les installations de services techniques de l'Etat commis aux frontières (DGDA, OCC, DGM, etc.)

Catégories	Parties Prenantes	Entités	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
Phase exploitation du Projet						
Secteur Public	Différents ministères impliqués dans le Projet	Différents ministères provinciaux impliqués dans le Projet	Fonctionnaires	Français	Lettre de transmission par écrit et affichage ; Communiqué radiophonique sur les travaux d'entretien des ouvrages	- Renforcement des capacités pour assurer l'entretien des ouvrages et équipements modernes frontaliers
Secteur privé	Entreprises privées (BTP) et opérateurs économiques, Associations / Coopératives informelles et formelles des petits commerçants transfrontaliers ; Opérateurs économiques du quartier ;	Entreprises privées, fournisseurs de services et les associations / Coopératives	Entreprises Sous-traitants Ouvriers, les ONG environnementales, de lutte contre le VBG/EAS/HS et les IST/VIH, de lutte contre le COVID-19, association des femmes, les ONG de PA	Français et Swahili	Lettre de transmission par écrit et affichage ; Communiqué radiophonique sur les travaux d'entretien des ouvrages et des équipements adéquats	- Recruter les ONG locales (y compris les associations féminines) pour l'entretien des ouvrages et équipements.
Medias	Radios, télévisions et journaux	Journalistes de Radios, Télévisions et Presse écrite dans les villes/cités ciblées par le Projet.	Diffusions des communiqués radiophoniques et télévisés, les journaux de la presse écrite locale	Français et Swahili,	Informations transmises par écrit, radio, télévision pour les travaux d'entretien des ouvrages	Néant

Besoins des associations de femmes et des peuples autochtones

<i>Catégorie</i>	<i>Parties prenantes</i>	<i>Entité</i>	<i>Besoins linguistiques</i>	<i>Moyens de notification</i>	<i>Besoins spéciaux</i>
Population autochtone	Population autochtone		Swahili, kihavu	Radio, communication de bouche à l'oreille dans le campement des PA.	- Ouvrir un accès entre le poste transfrontalier et le village Kahorohoro (habité par les PA qui régulièrement inondé par les eaux du lac ; - Faciliter aux PA l'accès aux services sociaux de base (en eau potable et électricité, santé et éducation au secondaire) - Accompagner les femmes PA par l'appui aux AGR ; - Appui à l'agriculture, notamment par la distribution des matériels aratoires et semences améliorées ; les PA seraient disposés à améliorer leurs activités agricoles pourvu qu'on les appuie en intrants nécessaires ; - Appui du Projet aux femmes PA sur les activités Génératrices de Revenus ; - Appui à l'élevage de chèvre, de mouton et de la volaille sans oublier les doses de vaccins pour ces bétails afin de vendre sur les marchés transfrontaliers et se procurer des moyens de survie ; - Implication des PA dans les travaux d'aménagement des voies d'accès - Implication des autorités dans l'interdiction des exploitants des carrières burundais des moellons sur leur concession ; - Eradication de la discrimination dont ils sont victimes de manière régulière

<i>Catégorie</i>	<i>Parties prenantes</i>	<i>Entité</i>	<i>Besoins linguistiques</i>	<i>Moyens de notification</i>	<i>Besoins spéciaux</i>
					- Prise en charge par le PFCIGL des frais de test rapide de COVID-19 au niveau de frontière ; - Implication des autorités provinciales pour la limitation et l'obtention des titres dans les 30 hectares des terres leur concédées. - Sensibilisation des PA sur leurs droits et devoir ; - Donation de l'accès libre aux PA de Kagaragara de faire la pêche sur le lac Tanganyika ; - Acquisition de deux pirogues pour la traversée de la rivière Ruzizi à partir de Muhoro pour aller au Burundi acheter des chèvres (les hommes PA participent au commerce transfrontalier en achetant les chèvres au Burundi pour le revendre en RDC. Ils traversent par la nage avec le bidon et il y a des cas de noyages) ; - Forage d'eau (source d'approvisionnement est à une dizaine de km).
Secteur privé	Association des femmes commerçantes	Associations / Coopératives			- Les petites commerçantes transfrontalières ont insisté sur la nécessité du plaidoyer pour la diminution des tracasseries administratives dans leur secteur. - Installation de service de CPGL au niveau de tous les postes frontaliers afin de faciliter les petits commerçants transfrontaliers ;

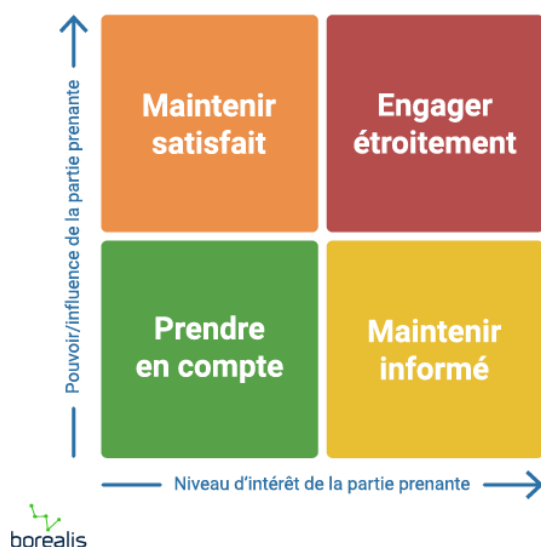
<i>Catégorie</i>	<i>Parties prenantes</i>	<i>Entité</i>	<i>Besoins linguistiques</i>	<i>Moyens de notification</i>	<i>Besoins spéciaux</i>
					- Pas de trafic d'influence dans l'octroi des marchés ; - Lutte contre les tracasseries transfrontalières ; - Réhabilitation des routes de dessertes agricoles afin de faciliter l'évacuation des produits de récoltes ; - Une étroite collaboration entre les bénéficiaires du projet et les autorités administratives et locales. - Renforcement des capacités des femmes des associations sur leurs droits ainsi que les procédures au niveau de la frontière

NB : Il est recommandé d'associer les différentes parties prenantes à la finalisation des outils de communication.

1.6.6. MATRICE D'INFLUENCE DES PARTIES PRENANTES

La matrice d'influence des parties prenantes est une représentation visuelle du type de relation que va entretenir les parties prenantes avec le PFCIGL. Elle permet aussi de suivre visuellement l'évolution de toutes ces relations au fil du temps. Elle montre à la fois l'influence que les parties prenantes sont à même d'exercer sur le PFCIGL et ce, réciproquement, l'influence que celle-ci peut exercer sur elles. La matrice d'influence des parties prenantes est une étape cruciale dans l'élaboration d'un plan efficace de participation des parties prenantes, c'est de bien identifier et évaluer celles-ci.

Figure 1. Matrice d'influence des parties prenantes du PFCIGL



1.7. ROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Le PMPP présenté devra être revu et mis à jour tout au long du cycle de vie du projet. Au cours de ce processus, l'orientation et la portée du PMPP doivent être adaptés aux différentes étapes de la mise en œuvre du projet afin de prendre en compte tout changement survenu dans la conception du projet.

Ci-dessous la figure 2 la pyramide des différents niveaux d'engagement des parties prenantes



Pour un engagement efficace des Parties Prenantes, le PFCIGL mettra l'accent sur la communication et le feedback pour identifier le type d'informations à placer dans quel domaine, sur les activités à partir desquelles les Parties Prenantes devront s'organiser. Aussi faudra-t-il, par rapport aux activités, orienter les consultations pour savoir comment celles-ci seront conduites tout en s'assurant que les points de vue des Parties Prenantes sont pris en compte, sur l'engagement afin de déterminer comment allons-nous inclure les Parties Prenantes dans le développement des solutions dans le cadre du projet, et sur le partenariat pour identifier dans quels domaines pouvons-nous collaborer avec les communautés pour des prestations des services au regard des opportunités disponibles.

1.7.1. METHODE D'ENGAGEMENT DIRECT AVEC LES PRENANTES PERSONNES

Différentes méthodes d'engagement sont proposées et couvrent les différents besoins des parties prenantes comme décrit ci-dessus :

- Les « Focus groups » serviront à collecter les opinions des groupes spécifiques sur les questions pertinentes en lien avec les activités du projet, y compris les risques potentiellement associés au projet, l'efficacité et adéquation des mesures d'atténuation proposés, les opportunités ou avantages liés au projet dans l'objectif de les bonifier etc. dans des espaces sûrs et confidentiels où nécessaire et avec une facilitation appropriée avec les qualifications nécessaires, culturellement appropriée pour faciliter la libre expression des participants, etc.).
- Les Forums sectoriels serviront à informer les groupes spécifiques pour susciter et maintenir leur engagement dans le processus de mise en œuvre du projet.
- Consultations communautaires. Suite à la pandémie de la COVID-19, la tenue des consultations communautaires doit se référer à la note technique du 20 mars 2020 de la Banque mondiale « Consultations publiques et mobilisation des parties prenantes dans les opérations soutenues par la Banque Mondiale ou il existe des contraintes pour la conduite de réunions publiques ». Cette note technique servira de principale source d'orientation sur les communications et la mobilisation des parties prenantes. Ces lignes directrices décrivent l'approche contenue dans le Pilier 2 relatif à la communication sur les risques et la mobilisation communautaire.
- Création d'une charte graphique : cette méthode sera aussi utilisée pendant la période de pandémie de la Covid -19 et ebola afin de passer le message du projet, parler de l'évolution des activités du projet etc. par vidéo conférence, image, photos ou par un ton.
- Site web du Projet ;
- Communication régulière en français et en swahili ;
- Supports d'information à travers les dépliants, une E-newsletter, des fiches pour les succès stories et leçons apprises, les supports écrits pour la conduite des réunions avec les parties prenantes (rapports d'étude, rapports de mission, comptes rendus, présentations Power Point, etc.), les Panneaux / pancarte des réalisations, des boîtes à images ;
- Gestion des feedbacks et partage d'information avec les parties prenantes ; le projet mettra en place les moyens de retour de l'information aux parties prenantes qui soient flexibles et

culturellement adapté, il s'agit notamment : du retour de l'information par la radio, pendant les consultations ou focus groupe, appel téléphonique, MGP via CLRGL, correspondance écrite ou mail etc.

1.7.2. STRATEGIE PROPOSEE POUR LA DIVULGATION D'INFORMATION

La stratégie de diffusion des informations se fera à travers la mise en œuvre d'un plan de communication pour apporter des informations claires et précises sur le projet PFCIGL. Elle doit aussi favoriser les échanges entre l'ensemble des acteurs et les parties prenantes qu'elles soient externes ou internes. Au regard des points d'ancrage dans les démarches de travail entre la composante de Communication et celle de mobilisation des parties prenantes, il y a lieu de préciser qu'il sera élaboré avant la mise en œuvre du projet une stratégie de communication, assortie d'un plan de communication susceptibles d'être exploités dans la mobilisation des PP. Ce plan de communication sera déjà lancé pendant les activités de constitution des task forces prévues avant le mois de mars 2022, conformément aux exigences de la NES n°10 du nouveau cadre environnemental et social (CES). Ce plan de communication demeure flexible et devra être adapté, de façon renouvelée selon les circonstances et les lieux, car la zone d'intervention du projet reste très complexe aux réalités multidimensionnelles.

1.7.3. MESSAGE CLES

Les messages clés devront être développés car chaque composante du projet est préparée plus en détail lors de la mise en œuvre. Les éléments suivants sont des messages clés pertinents pour les différentes composantes du PFCIGL, et dans le but d'informer toutes les parties prenantes du projet sur l'activité planifiée à travers l'ensemble du cycle du projet.

Qu'est-ce que le Projet PFCIGL ? Informez-vous sur le projet (L'objet, la nature, la justification du choix des sites et l'envergure du projet ; les composantes et la durée des activités du projet) :

- Quels sont les composantes du Projet PFCIGL ? ;
- Faire partie de la planification du Projet PFCIGL ;
- Participer aux consultations du Projet PFCIGL ;
- Présenter et discuter des impacts environnementaux et sociaux au cours des phases de construction et d'exploitation et des mesures d'atténuation respectives ;
- L'appui de la Communauté pendant la mise en œuvre du projet PFCIGL est important ;
- Les offres d'emploi du projet seront annoncées par l'entrepreneur ou de la Cellule Infrastructures ou encore avec l'UGP-PFCIGL ;
- Les critères d'embauche seront également vulgarisés par l'entrepreneur, Cellule des Infrastructures ou encore l'UGP-PFCIGL ;
- Les enjeux environnementaux et sociaux des activités du Projet PFCIGL :
- Hygiène, sécurité, violences basées sur le genre, exploitation et abus sexuel et harcèlement sexuel ; 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 contenu du Code de conduite des personnes liées au projet et des travailleurs - les comportements interdits vis-à-vis des membres de la communauté particulièrement liés à l'EAS/HS ; et
- Le mécanisme de gestion des plaintes sensible aux EAS/HS- Comment y accéder, quels services sont disponibles et à quoi ressemble la gestion des plaintes.

1.7.4. FORMAT D'INFORMATION ET METHODES DE DIFFUSION

Le projet PFCIGL combinera différentes méthodes de diffusion de l'information. Il utilisera des méthodes de communication écrites et visuelles, ainsi que des communications par la télévision, la radio et d'autres canaux de communications.

1.7.5. COMMUNICATION ECRITE ET VISUELLE

Résumé – un résumé non technique permettra de donner les informations du projet de façon concise sans l'utilisation des termes trop techniques.

Panneaux d'affichage, la Lettre, les Courriels ;

Journaux (presse écrite) Le projet PFCIGL va divulguer les informations clés (y compris les annonces de réunions de consultation) à travers l'Agence Congolaise de Presse (ACP), le journal Avenir de la RTGA, Forum des AS, La République.net, Les Coulisses, La Victoire du Congo, La Prunelle.Info, le Volcan News, Phare Africa, etc. le journal La Référence Plus, Le journal Maendelao, qui sont considérés comme les journaux nationaux les plus populaires en République Démocratique du Congo (RDC).

Les bandes dessinées : ces supports sont généralement mieux adaptés et recommandés aux cibles vulnérables du projet en vue d'améliorer les connaissances, développer les valeurs et à renforcer les compétences des adolescents et jeunes pour qu'ils adoptent des comportements sexuels à moindre risques d'IST/VIH, à éviter la contamination du COVID 19, ainsi que les risques liés à l'EAS/HS, comme la prostitution au niveau des frontières, ainsi que les potentielles conséquences comme les grossesses précoces et non désirées, les IST/VIH, etc

1.7.6. LES MEDIAS

Les principaux canaux de communication sont la radio et la télévision. Dans le cadre du Projet PFCIGL, il sera utilisé les médias suivants :

- La Radio Nationale Télévision Congolaise (RTNC) ;
- Radio muangaza,
- Congo FM.
- Messenger du peuple :
- Kilba onde FM ;
- Radio RASO et RTGB

- La Radio OKAPI (Radio onusienne) ;
-

1.7.7. AUTRES MOYENS DE COMMUNICATION

- Le téléphone,
- E-mail, les réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp, Messenger, twitter etc.) ;
- Forums et ateliers ; et
- Brochures et dépliants sur le Projet dans les langues mieux comprises du milieu.

1.7.8. PROPOSITION DE STRATEGIES DE CONSULTATION

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

- Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés ;
- Enquêtes, sondages et questionnaires ;
- Entretiens avec les femmes des communautés aux alentours des postes frontaliers et les ACT ;
- 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.

Tableau 3 : Stratégie de consultation des parties prenantes

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 PFCIGL	- Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernées ; - Vidéo (projection) ; - Radio - Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis ; - Visite de terrain - Rencontres collectives sous forme de focus group (divisé par sexe, âge, etc. pour faciliter la pleine participation de tous) - Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision (ex : arbre à palabre, résolution à l'amiable auprès d'un sage d'avenue, du quartier etc.)	Réunions et rencontres de lancement au niveau des villes/cités et postes frontaliers concernés par le Projet, villes/cités ciblées, Quartiers des communes ciblées et rues/Avenues, dans le 1 ^{er} trimestre de la première année de mise en œuvre du Projet.	- Autorités administratives Urbaines et locales ; - Services Techniques commis aux frontières (DGM, DGDA, OCC, SNCC, RVF, BIC, SQAV, PNHF, police des frontières, etc. ; - Communes ciblées ; - Communautés locales ; - ONG locales environnementales, des femmes, de lutte contre la VBG et de lutte contre la pandémie à COVID-19. Ainsi que les OBC des femmes, des centres hébergement et d'encadrement des adolescents et jeunes	UGP du PFCIGL

Phases du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier (lieux / dates)	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
				- Groupes vulnérables (les populations autochtones, les filles-mères, orphelins, etc.	
	Critères d'éligibilité des personnes affectées et des personnes vulnérables	- 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 au niveau des villes/cités et postes frontaliers concernés par le Projet, villes/cités ciblées, Quartiers des communes ciblées et rues/Avenues dans le 1 ^{er} trimestre de la première année de mise en œuvre.	- Communes ciblées ; - Communautés locales et des femmes avec un interlocuteur de même sexe ; - ONG locale (y compris les associations des femmes) ; - Groupes vulnérables en générale et en particulier le peuple autochtone pygmée, les personnes vivants avec le VIH)	UGP du PFCIGL
	Processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes (Participation et l'implication des acteurs et des populations / communautés)	- 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 au niveau des villes/cités et postes frontaliers concernés par le Projet, villes/cités ciblées, Quartiers des communes ciblées et	- Autorités administratives locales ; - Services Techniques commis aux frontières ; - Communes ciblées ;	UGP du PFCIGL

Phases du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier (lieux / dates)	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
		- Rencontres collectives sous forme de focus group (divisé par sexe, âge, etc. pour faciliter la pleine participation de tous) ; - Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.	rues/Avenues, dans le 1 ^{er} trimestre de la première année de mise en œuvre.	- Communautés locales ; - Groupes vulnérables : les femmes veuves, les orphelins, les filles mère, les enfants en rupture des liens familiaux, les personnes vivants avec handicapes et avec le VIH, etc - ONG locales ; - OBC des femmes.	
	Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS	- Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés ; - Réunion avec les femmes (dont les femmes autochtones) afin de connaître leurs préoccupations sécuritaires, sanitaires et identifier les portées d'entrée de leurs plaintes - Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis ;	Réunions et rencontres de lancement au niveau des villes/cités et postes frontaliers concernés par le Projet, villes/cités ciblées, Quartiers des communes ciblées et rues/Avenues dans le 1 ^{er} trimestre de la première année de mise en œuvre.	- Autorités administratives locales ; - Services Techniques aux frontières ; - Communes ciblées ; - Communautés locales ; - Groupes vulnérables - ONG locales ; - OBC des femmes.	UGP du PFCIGL

Phases du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier (lieux / dates)	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
		- Rencontres collectives sous forme de focus group ; - Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.			
Mise en œuvre	Enjeux environnementaux et sociaux des activités du PFCIGL : hygiène, sécurité, lutte contre la COVID-19, violences basées sur le genre, y compris l'exploitation et abus sexuel et harcèlement, travail des enfants lors des travaux ; commerce transfrontalier, réinstallation involontaire des populations, gestion des déchets, le développement des populations autochtones,	- 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. - Un accent particulier a été mis sur les femmes, les enfants et d'autres groupes à risque (y compris, par exemple, les femmes et filles commerçantes chef des ménages, les femmes, les réfugiés, déplacés de guerre, handicapées ou en charge d'une personne handicapée, les veuves, les	Réunions et rencontres de lancement dans les deux Provinces Nord et Sud-Kivu, Communes, avant les travaux et durant toute la phase de mise en œuvre.	- Entreprises privées ; - Bureaux de Contrôle ; - Services Techniques commis aux frontières ; - Communes ciblées ; - Communautés locales ; - Groupes vulnérables - ONG locales ;	UGP-PFCIGL

Phases du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier (lieux / dates)	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
		femmes et filles déplacées, les enfants dits de rue, etc.).			
Fonctionnement	Mesures d'entretien et de gestion	- Entretiens semi-structurés ; - Rencontres collectives sous forme de focus group.	Réunions et rencontres de lancement dans les villes, cités, les communes ciblées et les Quartiers des communes ciblées durant toute la phase de fonctionnement.	- Institutions bénéficiaires ; - Communes ciblées ; - Communautés locales. - Groupes vulnérables	UGP PFCIGL
	Gestion des déchets au sein des infrastructures	- Entretiens semi-structurés ; - Rencontres collectives sous forme de focus group.	Réunions et rencontres de lancement dans les villes, postes frontaliers, les communes ciblées et les Quartiers des communes ciblées durant toute la phase de fonctionnement.	- Institutions bénéficiaires ; - Postes frontaliers concernés - Communes ciblées ; - Communautés locales. - Groupes vulnérables	UGP-PFCIGL

1.7.9. STRATEGIE PROPOSEE POUR INCORPORER LES VOIX ET POINTS DE VUE DES GROUPES VULNERABLES

Les personnes vulnérables (les personnes âgées, les personnes vivantes avec un handicap, les filles mineures mères, les femmes cheffes de ménages, les vieillards, les veufs et veuves, les enfants et les personnes souffrant des maladies chroniques, etc.) et la population autochtones (hommes et femmes, enfants et vieillards) pygmées doivent être identifiés tout au long de la conception et de la mise en œuvre du projet afin qu'ils soient cartographiés et que les mesures appropriées soient définies pour s'assurer qu'elles bénéficient de l'égalité du genre pour faire entendre leurs préoccupations et des avis sur le projet PFCIGL. Il est important de signaler que les populations autochtones pygmées doivent être consultées dans leurs campements d'une manière séparée entre les hommes et les femmes pour obtenir leur consentement préalable donné librement et en connaissance de cause (CPLCC) dans le but de faciliter l'appropriation du projet.

Pour faire face aux handicaps physiques des personnes, le projet PFCIGL obligera le Consultant et les spécialistes en la matière de tenir les réunions de consultations des personnes ou groupes vulnérables dans des lieux facilement accessibles par eux afin de leur faciliter une participation pleine et efficace. Dans le but de s'assurer d'une communication sans entorse, le Projet PFCIGL se fera accompagner d'un responsable de l'ONG qui s'occupe de l'encadrement du groupe des personnes vulnérables afin de gagner la confiance de ces derniers. Exemple : se faire accompagner d'un interprète (issu des encadreurs ou enseignant) des personnes sourdes-muettes lors de la réunion de consultation avec cette catégorie des personnes vulnérables pour une meilleure compréhension. Des dispositions seront prises par la Cellule Infrastructures pour s'assurer que les enfants, les personnes âgées et les malades sont bien représentés par leurs parents / membres de la famille.

Chaque fois que cela est possible, des réunions en focus group (ou en petits groupes divisés par sexe, âge, etc.) ont été organisées afin de s'assurer que les avantages du projet leurs seront également bénéfiques pour leur donner la possibilité de poser des questions et de partager des opinions / suggestions ouvertement et en toute sécurité.

Les réunions spécifiques avec uniquement des femmes devraient être facilitées par une femme et tenues dans un endroit approprié afin d'encourager des discussions libres et ouvertes.

Le projet PFCIGL va aider à ce que les communautés riveraines, y compris les travailleurs du projet soient informés à l'avance du Mécanisme de Gestion des Plaintes sensibles à l'EAS/HS (MGP-EAS/HS) existant afin qu'elles puissent y accéder chaque fois que le

1.7.10. CALENDRIER

Le projet PFCIGL a une durée de 5ans soit (de 2022 à 2027). Un calendrier préliminaire du Plan de mobilisation et des consultations est présenté ci-dessous. Il sera mis à jour au fur et à mesure de l'avancement du projet. Ce plan annonce un processus, dynamique durant toutes les phases du projet. : Préparation, construction, exploitation.

Le tableau ci-dessous fournit les informations relatives aux calendriers répertoriant les phases du projet, les décisions majeures et les dates butoirs pour la soumission des commentaires.

Tableau 4. Informations relatives aux calendriers et dates butoirs

Phases du projet	Liste des informations et décisions majeures	Dates butoirs pour la soumission des 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 du Projet PFCIGL
	Critères d'éligibilité des personnes affectées et des personnes vulnérables.	Fin de l'élaboration des PAR et PGES et début de la mise en œuvre des PAR et PGES.
	Processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes (Participation et l'implication des acteurs et des populations).	A la fin du 1er semestre de la première année de mise en œuvre des PAR et PGES.
	Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS (MGP- VBG/EAS/HS).	A la fin du 1er semestre de la première année de mise en œuvre des PAR et PGES.
Mise en œuvre	Enjeux environnementaux et sociaux, y compris ceux liés à l'EAS/HS des activités du Projet PFCIGL : commerce transfrontaliers, voies d'accès, plateforme industrielle, transport lacustre, hygiène, santé et sécurité aux frontières, EAS/HS ; implication des populations autochtones, travail des enfants lors des travaux ; gestion des déchets	A mi-parcours de la durée des travaux.
Fonctionnement	Mesures d'entretien et de gestion des ouvrages	A la fin de chaque année

Par ailleurs, certains documents de sauvegarde comme les EIES pour les investissements dont les études d'avant-projets sommaires (APS) et détaillés (APD) pour le projet initial sont disponibles. Pour les sous-projets de haut katanga les EIES, PAR, PGEMO, le plan d'action EAS/HS en annexe ces EIES etc. et études techniques seront préparés et validés par l'IDA avant la publication.

D'autres instruments comme le CPR, CPPA, PMPP, MGP-EAS/HS et Plans d'Actions de Réinstallation (PAR), le Plan en faveur de développement des Populations Autochtones (PPA) des sous-projets dont les sites et les investissements ont été préparés dans le cadre du projet initial.

Des consultations avec les parties prenantes seront entreprises pendant la préparation du projet et continueront tout au long de la phase de mise en œuvre du projet pour tenir compte des mises à jour sur la gestion ainsi que sur les impacts survenant pendant la mise en œuvre. Il est nécessaire d'inciter les parties prenantes à examiner les plans et à les commenter, car ils sont conçus pour atténuer les impacts négatifs du projet et assurer la mise à l'échelle « scaling up ») des avantages du projet pour les parties prenantes touchées. Ci-dessous le tableau 5 relatif au programme annuel de la mise en œuvre du PMPP.

Tableau 5. Programme annuel de la mise en œuvre du PMPP

Activités de la mise en œuvre du PMPP	Première année 2026											
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept	Octobre	Nov	Déc
Médias (Publicité dans le journal/radio/TV et la Presse écrite)								X	X		X	X
Réunions de consultations du public (location lieux, impressions, cahiers, casse-croûte, rafraîchissements, etc.)										X	X	X
Évaluation annuelle de la performance du PMPP du projet											X	X
Mise en œuvre du plan de communication (Élaboration, Formation, ...)	X	X	X	X	XX	X	X	X	X	X	X	X
Mise en œuvre du MGP sensible à l'EAS/HS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dispositif d'EBOLA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Prise en charge de l'ONG à recruter										X	X	X
Renforcement de capacité des parties prenantes en matière de suivi										X	X	X

NB : ce programme annuel reste flexible, il peut changer à tout moment selon les urgences et les priorités.

1.7.11. EXAMEN DES COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES

Dans les deux semaines suivant l'achèvement d'un processus de consultation, le projet veillera à ce que tous les commentaires soient intégrés dans un rapport et que les versions actualisées/finales des plans soient partagées avec les parties prenantes du projet, en particulier les personnes touchées. Les séances de divulgation d'informations et la diffusion des versions actualisées/finales des rapports sont les deux principaux moyens de diffusion choisis. Les informations seront téléchargées dans les sites *Web* annoncés et les versions imprimées des résumés exécutifs des documents finaux seront rendues disponibles dans des lieux publics facilement accessibles (p. ex., l'hôtel de ville de Kinshasa, les bureaux communaux, bibliothèques, écoles, centres de promotion sociale, places publiques, bureaux de quartiers etc.). Il sied de signaler que le PFCIGL prendra en charge l'impression des résumés exécutifs des documents de sauvegarde sur demande des parties prenantes au projet. Chaque fois que le commentaire d'une partie prenante est pris en compte dans le document final, une explication sera donnée (oralement ou par écrit) et documentée dans le rapport pour la consultation / procès-verbal de la réunion, selon le cas.

1.7.12. PHASE FUTURE DU PROJET

Tel qu'il est indiqué dans la NES 10, le Projet est tenu d'informer, pendant toute sa durée de vie, de manière adaptée à la culture locale et accessible, toutes les parties prenantes touchées et les autres parties prenantes concernées, sur l'évolution, la performance environnementale et sociale, la mise en œuvre des mesures d'atténuation et la mise à disposition d'un mécanisme de gestion des plaintes.

1.7.13. Rapports aux parties prenantes

Le projet PFCIGL mettra en œuvre un système de Reporting qui permettra la collecte d'informations sur le projet, l'analyse et la divulgation aux personnes intéressées / touchées. Les rapports mensuels de la mise en œuvre du PMPP montreront comment les questions environnementales et sociales ainsi que des questions relatives aux IST, VIH/SIDA, EAS/HS, VIRUS EBOLA seront abordées et quels seront les défis clés du projet. Pour les questions liées aux EAS/HS, seules les données non identifiables ou codés seront partagées dans les rapports (statistiques et informations sur le type de violence, l'âge / le sexe des survivantes et si le cas était lié au projet - si connu). La mise en œuvre du PMPP sera également contrôlée par des rapports mensuels produits par l'expert en engagement social et communautaire qui sera recruté par la Cellule Infrastructures. Cela inclura la surveillance et le reporting du MGP. La Cellule Infrastructures établira et partagera avec l'UGP-PFCIGL nationale et provinciales ainsi que les autres parties prenantes un rapport annuel présentant le niveau de mise en œuvre des différents indicateurs.

La Cellule Infrastructures invitera également un nombre limité et représentatif de parties prenantes à une réunion annuelle pour évaluer les progrès du PFCIGL, pour réévaluer les risques, les impacts sociaux et préconiser des mesures de prévention et d'atténuation.

1.8. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR L'EXECUTION DES ACTIVITES D'ENGAGEMENT ET PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

1.8.1. Ressources

L'engagement des parties prenantes exige des ressources adéquates pour atteindre les objectifs et réaliser les activités du PMPP. La mise en œuvre du PMPP va mobiliser environ par an **un budget estimatif de 487 600 USD sur 5 ans** dont une année pendant la phase préparation et cinq années de mise en œuvre du projet, comme indique le tableau 6 ci-après.

Tableau 6 : Budget estimatif de PMPP

N°	Item	Unité	Qté	Cout unitaire en USD	Cout total en USD
1	Atelier de présentation et vulgarisation du PMPP auprès des parties prenantes	Atelier	2	10 000	20 000
2.	Médias (Publicité dans le journal/radio/TV et la Presse écrite)	Emissions et Magazines	100	50	50 00
3.	Réunions de consultations du public (location lieux, impressions, cahiers, casse-croûte, rafraîchissements, etc.)	Réunions	20	3 000	60 000
4.	Evaluation annuelle de la performance du PMPP du projet	Etude	1	30 000	30 000
5.	Mise en œuvre du plan de communication (Elaboration, Formation, ...)	Plan	1	ff	200 000
6.	Mise en œuvre du MGP général	MGP	1	ff	99 600
9.	Prise en charge des personnes vulnérables et / ou PA	Organisation et formation des femmes PA de Kahorohoro	10	500	5000
		Appui aux AGR des Femmes PA de Kahororo, Bilanga	40	750	3000
		Formations des jeunes chorachora, enfants de la rue, les femmes cheffes des ménages, les veuves, les orphelins	FF	1000	10 000
9	Renforcement de capacité des parties prenantes en matière de suivi	Atelier	5	10 000	50 000
TOTAL					487 600

N°	Item	Unité	Qté	Cout unitaire en USD	Cout total en USD
TOTAL GENERAL					487 600

NB : Cette proposition de budget inclut la mise en œuvre du PMPP et MGP et leurs coûts de divulgation, la prise en charge de l'ONG qui viendra en appui au PMPP,

1.8.2. Fonction et responsabilité de gestion

La mise en œuvre de PMPP exige la mobilisation de ressources humaines dont les responsabilités sont données dans le tableau ci-après. C'est ainsi qu'il sera mis en place une Task force d'engagement communautaire pour la gestion du PMPP. Le tableau 7 ci-dessous présente les structures qui composeront les membres ou animateurs de task force de gestion du PMPP. Il sied de signaler que cette task force sera mise à jour dès que les noms et les contacts des responsables qui seront désignés lors de la préparation et au démarrage du projet sont connus.

Tableau 7. Task force de gestion du PMPP

N°	Personne de contact	Rôles et responsabilités	Contacts
1	L'unité de gestion du projet PFCIGL	Coordonner et superviser dans la mise en œuvre du PMPP ; 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).	Tél : E-mail :
2	Les Spécialistes en Mesure de Sauvegardes Environnementales et le Spécialistes en Développement Social, le spécialiste en VBG de la UGP	Chargés de la mise en œuvre du PMPP, sous la supervision du Coordonnateur de la CI	Tél : E-mail :
3	Le Responsable Administratif et Financier de la UGP	Confirmer l'établissement d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes	Tél : E-mail :
4	Spécialiste de Passation des Marchés (SPM) de la UGP	Elaborer les contrats avec les différents prestataires (contrat avec les radios et télévisions, site Web, les consultants)	Tél : E-mail :
5	Spécialiste en communications	Charger d'élaborer et de mettre en œuvre le plan de communication en référence au PMPP	Tél : E-mail :

N°	Personne de contact	Rôles et responsabilités	Contacts
6	Spécialiste en suivi évaluation	Mettre en place une base de données des parties prenantes au niveau national et de registres des engagements au niveau départemental ; Faire le suivi du PMPP	Tél : E-mail :
7	Les représentants des entreprises, mission de contrôle et autres fournisseurs des services	Chargés d'exécution et de contrôle des travaux ainsi que l'exécution des services en rapport avec le Projet PFCIGL	Tél : E-mail :
8	Les représentants des Villes concernés par le projet	Identifier les sites d'investissement des sous-projets et accompagner les consultants dans les visites du terrain lors d'élaboration des instruments de sauvegarde. Ils sont aussi chargés de suivi de la mise en œuvre du PMPP Ces représentants seront les premiers acteurs qui communiqueront (échanges) avec les bénéficiaires sur le choix des sous-projets, l'emplacement, les modalités de mise en œuvre du sous-projet selon le besoin ressenti par la communauté pendant la phase de préparation et de la mise en œuvre du Projet et répondre à la question de la redevabilité vis-à-vis des bénéficiaires du Projet	Tél : E-mail :
9	Les représentants des communes/collectivités concernées par le Projet PFCIGL	Accompagner les équipes des consultants lors d'élaboration des EIES, PAR et PGES Les communes étant des autorités locales mieux écoutées dans leurs juridictions se chargeront aussi de communiquer en premier avec les bénéficiaires durant toute la période du cycle du Projet. Elle est aussi chargée de suivi de la mise en œuvre du PMPP Les communes joueront le rôle de la redevabilité auprès des bénéficiaires du Projet	Tél : E-mail :
11	Les représentants des ONG de la société civile y compris celle de lutte contre les EAS/HS, et Ebola	Chargé de suivi de la mise en œuvre du PMPP	Tél : E-mail :
12	Représentants des Personnes Affectées par le Projet (PAP)	Impliqué dans la mise en œuvre du PMPP	Tél : E-mail :
13	Les représentants des personnes vulnérables tels que les populations autochtones rencontrées dans la zone du projet	Impliqué dans la mise en œuvre du PMPP	Tél : E-mail :

1.8.3. Plan de mobilisation des prenantes (PMPP)

Le PMPP est résumé dans le tableau 8 synthèses ci-après. Il reprend les objectifs, parties prenantes ciblées, les messages / agenda, moyens de communication, horaire/fréquence et les organismes / groupes responsables de la mise en œuvre du PMPP. Tous ces éléments sont rangés suivant les trois phases du Projet à savoir : la phase de préparation – d'exécution et d'exploitation du Projet PFCIGL.

Afin de permettre un suivi efficace des activités de la mobilisation des Parties Prenantes dans les différents sites de sous projets, il a été suggéré de recruter une ONG ou un consortium d'ONGs et d'en proposer un budget pour cette fin. Son rôle sera de suivre la mise en œuvre de la mobilisation des Parties Prenantes et des Task force dans les sites. Elle travaillera en étroite collaboration avec l'Expert en Développement Social (EDS) du projet. Celui-ci aura la responsabilité de contrôler, d'orienter, de surveiller les actions de l'ONG ou du consortium d'ONG, et de faire le reportage auprès de la hiérarchie du projet. Ci-dessous la proposition du budget additionnel de prise en charge de l'ONG ou du Consortium dont le montant total est rapporté dans le premier budget estimatif des Parties Prenantes en amont.

Les tâches qui seront confiées à l'ONG pour appuyer le processus de mobilisation des Parties Prenantes, sont notamment :

- Sensibiliser les parties prenantes sur les activités du PFCIGL, (son contexte, ses différentes activités, ses acteurs, ses objectifs, ses valeurs ...)
- Établir l'adhésion, la durabilité, la pérennisation, et la soutenabilité des infrastructures par les parties prenantes durant la phase d'exploitation du Projet,
- Maintenir l'information et le dialogue avec toutes les parties prenantes durant toute la vie du projet
- Mobiliser les Parties Prenantes à soutenir le Projet, mais également à s'approprier ses acquis,
- Conscientiser les PP sur leur responsabilité face au maintien et gestion des équipements communautaires qui seront réalisés,
- Vulgariser les différents mécanismes préparés par le projet (MGP, et même le PMPP). L'ONG n'aura pas la charge de récolter les plaintes. Celles-ci seront gérées au niveau des comités (Task Force, Task group, Task Unity) qui seront constitués au niveau de la commune, du quartier, voire de la rue ou de l'avenue. L'ONG travaillera sous en collaboration avec les autres partenaires du projet notamment ceux en charge des autres responsabilités liées à l'EAS/HS.
- Interpeller, exhorter les PP pour adopter les bonnes pratiques internationales pour la durabilité de l'environnement, la quiétude sociale dans les sites
- Organiser les ateliers de formations et renforcements des capacités des Parties Prenantes,
- Développer les opportunités dédiées à la maintenance, la sécurisation et l'expansion des parties prenantes,
- Créer un cadre de concertation à travers lequel les parties prenantes vont s'exprimer,
- Organiser les ateliers et formations pour renforcer les capacités des Parties Prenantes,
- Responsabiliser les parties prenantes à travers des campagnes de sensibilisation pour susciter l'engagement communautaire qui peut se matérialiser dans la gestion et l'entretien des équipements publics (entretien des routes réhabilitées, le curage des caniveaux, la gestion des déchets etc.) ;
- Mettre en place des stratégies afin de créer de nouvelles relations entre les services commis aux postes frontaliers et les Parties Prenantes, c'est-à-dire une autre manière de collaborer pour garantir la pérennisation des ouvrages (routes réhabilitées dans la ville etc.) ;
- Élaborer les messages clairs et précis en faveur des citoyens dans le cadre de l'implication citoyenne

et de pérennisation des ouvrages d'intérêt public tel que « le développement et la richesse d'une ville se trouve entre les mains de ses citoyens » ;

- Utiliser massivement les Technologies de l'Information et de la Communication (Facebook, Twitter, WhatsApp) qui offrent à la fois aux gouvernements et aux PP le potentiel de donner accès à l'information au grand nombre sur les questions de développement de manière nouvelle et innovante ;
- Identifier des canaux de communication les plus porteurs au niveau des postes transfrontaliers, les radios de proximité, les médias les plus lus et écoutés, les canaux de communication des églises.

Tableau 8. Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du Projet PFCIGL

	Objectifs	Cibler les parties prenantes	Messages/Agenda	Moyens de communication	Horaire/fréquence	Organismes/groupes responsables
	PRÉPARATION DU PROJET					
1	Présenter le projet du plan de mobilisation des parties Prenantes (PMPP) pour impliquer les parties prenantes dans leur finalisation	Organismes gouvernementaux Niveau communal, Autorités locales, services techniques de l'Etat commis aux frontières : les fonctionnaires délégués, les administrateurs des territoires, les divisions sectorielles, DGDA, DGM, OCC, SQAV, police de frontière, PNHF, RVF, SNCC, Bureau de Facilitation Commerciale (BFC), Détection Militaire des Activités Anti-Patrie (DMIAP), Agence Nationale de Renseignement (ANR), Bureau 2, les FARDC, Cellule Infrastructures (CI), UGP-PFCIGL, les ONG locales : Associations des Commerçants Transfrontaliers, les	a) présenter le résumé du PFCIGL des mesures et actions matérielles visant à atténuer les risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet ; Responsabilité / autorité et ressources / financement engagés et date d'achèvement. b) présenter le PMPP du projet PFCIGL (identification des parties prenantes et méthodes de communication)	Organisation de réunions / consultations publiques et/ou d'une réunion, Lettre et téléphone, Radio, Bouche à l'oreille, diffusion radio et télévision locales	Avant le début du projet aussi souvent que nécessaire. Plusieurs réunions publiques et des réunions individuelles seront organisées pour discuter du PMPP	UGP PFCIGL

	Objectifs	Cibler les parties prenantes	Messages/Agenda	Moyens de communication	Horaire/fréquence	Organismes/groupes responsables
		Associations des albinos, les Associations des sourds-muets, les ONG environnementales, les Associations des secteurs miniers et agricoles, les Associations de droit de l'homme, les coopératives agricoles, Heal Africa, Maison de la Femme, Forum des Femmes, Fondation PANZI, Synergie des Femmes, ONU Femmes, Division Genre MONUSCO, Fonds des Nations unies pour la population (UNFPA), Fonds pour la Femme Congolaise, Collectif des Associations des Femmes, Sauti Ya Maman Mukongomane, Femmes Dynamiques, etc. ONG locales pour l'environnement, de protection des enfants, de lutte contre le VBG, de lutte contre les IST et VIH/SIDA,				

	Objectifs	Cibler les parties prenantes	Messages/Agenda	Moyens de communication	Horaire/fréquence	Organismes/groupes responsables
		COVID-19, des enfants défavorisés ; représentants de la société civile, représentants des groupes communautaires, groupes de femmes ; Représentants des administrations communales, le COMESA				
2	Présenter les projets et obtenir les apports des parties prenantes des instruments suivants : -Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) ; -Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) - Cadre de planification en faveur des Populations Autochtones (CPPA) - Plan en faveur des Populations Autochtones (PPA) - Etudes d'Impact Environnemental et Social (EIES)	Organismes gouvernementaux, Cellule Infrastructures (CI) et UGP-PFCIGL, ONG locales pour l'environnement, de protection des enfants, de lutte contre le VBG, de lutte contre les IST et VIH/SIDA, des enfants défavorisés ; représentants de la société civile, représentants des groupes communautaires, groupes de femmes ; Représentants des administrations communales La Banque mondiale	a) présenter le projet PFCIGL – objectifs, justification, composantes, avantages et bénéficiaires, modalités de mise en œuvre. b) calendrier et période indicatifs d'exécution, contacts du projet, c) impacts environnementaux et sociaux potentiels ; mesures d'atténuation ; d) les exigences foncières potentielles ; processus d'acquisition et de réinstallation des terres ; d'indemnisation et d'autres aides à la réinstallation ; e) décrire le Mécanisme de Gestion des Plaintes sensible à l'EAS/HS (MGP-EAS/HS	Organisation de réunions/consultations publiques et de discussions de groupes de discussion. Publication des instruments de sauvegarde sur le site web du projet et de la Banque mondiale	Avant le début du projet	s, Ministère de Commerce Extérieur via UGP , la Banque mondiale

	Objectifs	Cibler les parties prenantes	Messages/Agenda	Moyens de communication	Horaire/fréquence	Organismes/groupes responsables
	- Plan de Gestion de la Main d'Œuvre (PGMO), - Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP-EAS/HS)) --Évaluation des risques liés à la violence basée sur le genre (plan d'action pour la prévention, atténuation et réponse aux EAS/HS)					
4	Présenter les projets et obtenir les apports des parties prenantes des instruments suivants : -Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) , y compris le plan d'actions contre l'EAS/HS -Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) -Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES)	Les entités gouvernementales, l'administration locale (, Communes et quartiers) Ministère de l'environnement et développement durable, Agence Congolaise de l'Environnement (ACE), les populations riveraines, les Personnes Affectées par le Projet (PAP), les personnes vulnérables (vieillard, veuf ou veuve, les ONG locales en matière d'environnement, de EAS, des IST/SIDA, les	Message électronique pour informer les parties intéressées de la divulgation et où accéder aux documents divulgués. Afficher au niveau des quartiers et des communes les résumés exécutifs traduits en langue locale des CGES, CPR, MGP, PEES, PMPP etc. Faire valider à l'ACE et à la Banque mondiale	Télécharger sur les sites Web des organismes gouvernementaux, y compris le ministère de l'environnement ; publier les instruments de sauvegarde dans le site web de la Cellule Infrastructures, site web de media Congo et le site web de la Banque mondiale et autres.	Avant le début du Projet.	UGP/PFCIGL, ; UCM, CEP-O, CDUK Ministère de l'Environnement, la Banque mondiale (ACE)

	Objectifs	Cibler les parties prenantes	Messages/Agenda	Moyens de communication	Horaire/fréquence	Organismes/groupes responsables
	- Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP-EAS/HS)) --Évaluation des risques liés à la violence basée sur le genre (plan d'action pour la prévention, atténuation et réponse aux EAS/HS))	groupes de femmes, la société civile, le secteur privé et les administrations municipales, Banque mondiale.	Publication de tous les instruments de sauvegarde du Projet PFCIGL	Copies papier dans des endroits accessibles localement. Envoyez des copies par courriel à des personnes et organisations clés. Organiser les ateliers de restitution des instruments de sauvegarde		
5	Acquisition foncière éventuelle	Représentant (s) du ministère des infrastructures et travaux publics ; Ministre du commerce extérieur, Ministère des affaires foncières, les autorités portuaires et du poste frontalier, Ministère des affaires sociales, les communes, etc.	Négociation pour acquisition définitive avec des propriétaires confirmés de terrains identifiés pour les sous-projets des activités du PFCIGL	Réunion et discussion en groupe	Avant la phase de construction du projet Aussi souvent que nécessaire	, UGP-PFCIGL, Propriétaire foncier ou son représentant, administration locale.
6	Préparation de l'EIES	Les entités gouvernementales, l'administration locale	Préparer l'instrument EIES et faire valider à l'ACE et à la Banque mondiale	Consultations publique, Focus groupe, diffusion du	Avant la phase de construction du projet	Spécialiste des sauvegardes de l' UGP-PFCIGL, consultant EIES

	Objectifs	Cibler les parties prenantes	Messages/Agenda	Moyens de communication	Horaire/fréquence	Organismes/groupes responsables
		(Communes et quartiers), les services de l'Etat commis aux frontières (DGM, DGDA, OCC, PNHF, SQAV, SNCC, RVF, OGEFREM, Ministère de l'environnement et développement durable, Agence Congolaise de l'Environnement (ACE), Coordination Provinciale de l'Environnement (CPE), les populations riveraines, les populations autochtones pygmées, les Personnes Affectées par le Projet (PAP), les personnes vulnérables (vieillard, veuf ou veuve, les ONG locales en matière d'environnement, des EAS/HS, des IST/SIDA, de lutte contre la COVID-19, les groupes de femmes, la société civile, le secteur privé et les administrations municipales, Banque mondiale.		résumé exécutif de l'EIES		
			Pour discuter des conclusions et recommandations de l'EIES	Réunion de consultation publique Réunion du groupe de discussion	Avant la mise en œuvre du projet	Spécialiste des sauvegardes de l'UGP; EIES consultants
7	Préparation PAR	Ministère des infrastructures et travaux publics (Cellule	Enquête socio-économique/mesure détaillée ;	Focus groupe	Lorsque l'acquisition de	UGP , l'ACE et Ministère des Affaires

	Objectifs	Cibler les parties prenantes	Messages/Agenda	Moyens de communication	Horaire/fréquence	Organismes/groupes responsables
		Infrastructures), Ministère du Commerce Extérieur (l'UGP-PFCIGL), Ministère des Affaires Foncières, Ministère des affaires sociales ; les propriétaires fonciers touchés ; d'autres personnes touchées	l'inventaire des personnes touchées et de leurs biens ;	Réunion de consultation publique Rencontre individuelle	terres est identifiée comme nécessaire	Foncières, Mairies et Communes concernées
		Ministère de l'environnement, le Ministère du commerce extérieur, la Cellule Infrastructures, l'administration locale (Mairie, commune et quartiers, toutes les personnes touchées par le projet, d'autres personnes déplacées. ONG de la société civile	Discuter des pertes et des mesures de réinstallation, y compris toute compensation financière ; l'évaluation des actifs perdus.	Rencontre en face-à-face avec le chef de famille ou l'individu affecté. Consultation publique Publication de la date buttoir de recensement des PAP	Avant la construction du sous-projet	Ministère du Commerce Extérieur, UGP pfcigl l'ACE et Ministère des Affaires Foncières, Mairies et Communes concernées
10	Diffusion des PAR	Ministère des infrastructures et Travaux publics, ministère de l'environnement, toutes les personnes touchées par le projet (PAPs) Les PAR seront diffusés dans tous les domaines du projet.	Message électronique pour informer les parties intéressées de la diffusion et des lieux de consultation des documents.	Sur les sites Web des agences gouvernementales et de la BM.	Trois semaines après, la validation par la ACE et la BM afin de permettre des consultations suffisantes	,UGP-PFCIGL, ACE et Banque mondiale

	Objectifs	Cibler les parties prenantes	Messages/Agenda	Moyens de communication	Horaire/fréquence	Organismes/groupes responsables
11	PGES Chantier et Plan de Gestion des Déchets	Entrepreneur (prestataires de services) à la CI, UGP, la Mission de contrôle, ACE Les riverains et la société civile	Examiner et évaluer le contenu du PGES Chantier et Plan de Gestion des déchets	Echange par email, entretien individuel, consultation restreinte avec les parties prenantes	En cours jusqu'à ce que le PGES Chantier soit jugé acceptable et validé avant le début des travaux.	CI, UGP-PFCIGL, la Mission de contrôle, ACE et Banque mondiale
PHASE DE CONSTRUCTION						
12	Construction/réhabilitation d'installations transfrontalières (routes d'accès et ponts, marchés, bâtiments, ports, plate-forme industrielle et logistique)	Grand public	Nécessité de consulter le public en amont avant la phase de construction pour opérer le choix du site. Informer le public de l'état d'avancement du Projet, l'interruption de prestation de services planifiée	Notification publique (par radio et télévision), sensibilisation porte à porte dans la zone du Projet	Au moins une semaine avant le début des travaux	UGP
13	Suivi des progrès de la mise en œuvre du projet	Comité de pilotage du projet	Examen du rapport d'avancement de l'UGP et du consultant en supervision de projet	Réunions en face à face Réunion de consultation publique	Trimestriel sur la durée du projet	UGP-PFCIGL
14		UGP, Mission de contrôle et entrepreneur	Examiner la progression de la mise en œuvre ; discuter et traiter les questions soulevées ;	Réunion de consultation publique	Mensuel, et trimestriel selon les besoins	UGP et Banque mondiale dans la mission de supervision
15	Résoudre les plaintes générales reçues par le projet, résoudre les	Comité de Gestion des Plaintes général, la police de protection, le comité	Pour traiter les plaintes soumis au Comité/UGP	Réunions d'examen et résolution des Plaintes	Mensuel	UGP-PFCIGL

	Objectifs	Cibler les parties prenantes	Messages/Agenda	Moyens de communication	Horaire/fréquence	Organismes/groupes responsables
	plaintes spécifiques aux populations autochtones					
16	Résoudre les plaintes sensibles au genre reçues par la sous-commission VBG du projet	La police anti violence et protection des femmes, les membres de la sous-commission VBG	Prise en charge médicale, psychosociale, juridique et judiciaire Traiter, vérifier et clôturer les allégations des VBG	Consultations, réunions de vérification, code de bonne conduite, sensibilisation des communautés et des travailleurs des entreprises	Mensuel et trimestriel selon l'activité	UGP-PFCIGL
PHASE D'EXPLOITATION ET D'ENTRETIEN						
17	Diffusion de l'information sur le Projet PFCIGL	Grand public Tous les organismes gouvernementaux Communauté d'affaires Organisations de la société civile	Informations générales sur la mise en œuvre du Projet PFCIGL	Affichage dans des lieux publics ; Site Web de la CI, UGP-PFCIGL Communiqué de presse, presse écrite (journal avenir, la Référence Plus, ACP Le Magasine, la radiotélévision nationale et privée. Brochures d'information	Dès que possible après le début du projet	, UGP-PFCIGL

CHAPITRE II : MECANISME DE GESTION DES PLAINTES GENARAL DU PROJET

(Sous- COMMISSION /EAS/HS)

2.1. INTRODUCTION

La réalisation du PFCIGL est sujette à plusieurs types des plaintes et sources de conflits qui peuvent se manifester lors de la mise en œuvre et l'exploitation du projet pour diverses raisons :

- Impacts sociaux pendant les travaux : occupation temporaire de terrains privés, restriction d'accès aux commerces, abattage d'arbres fruitiers et cultures, perturbation des activités socio-économiques, de revenus, dégradation des biens immobiliers et accidents, des cas d'exploitation et abus sexuels (EAS), et de harcèlement sexuel (HS) parmi d'autres.
- Impacts environnementaux pendant les travaux : dégagement de poussières, nuisances sonores et olfactives, vibration, dégradation du cadre de vie, du paysage, abattage d'arbres ornementaux, accumulation des déchets de chantier, risque de pollution des eaux et des sols, rupture de conduite d'eau le long de la route, coupure d'électricité, mauvaises odeurs, perturbation de la mobilité urbaine, et embouteillage, etc.

En outre, les plaintes pourraient être liées à la mise en œuvre des plans de réinstallation et d'indemnisation dans les aspects suivants, parmi d'autres :

- Erreurs dans l'identification des personnes affectées par le projet (PAP) et l'évaluation de leurs biens ;
- Désaccord sur des limites de parcelles ;
- Conflits sur la propriété d'un bien ;
- Désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ;
- Successions, divorces, et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la propriété ou sur les parts d'un bien donné ;
- Désaccord sur les mesures de réinstallation ;
- Des incidents de VBG, y compris de EAS/HS

2.1.1. OBJECTIFS ET PRINCIPES DU MGP

Objectifs :

Le MGP est un dispositif qui vise à recevoir traiter les plaintes en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables.

Les objectifs spécifiques du MGP sont :

- Éveiller la conscience du public sur le projet et augmenter le niveau d'implication des parties prenantes dans le projet
- Mettre à la disposition des personnes, des communautés affectées ou de celles susceptibles de l'être par les activités du projet, des possibilités de soumettre leurs plaintes au travers d'un mécanisme transparent, accessible, rapide, efficace, culturellement adapté et équitable et non discriminatoire qui permette aux personnes lésées de se plaindre et d'éviter les litiges
- Favoriser le règlement à l'amiable des plaintes générales et éviter du mieux que l'on peut de faire recours à la justice
- Minimiser la mauvaise publicité, éviter/minimiser les retards dans l'exécution des travaux d'infrastructure et assurer la durabilité des interventions du projet
- Prévenir la fraude, la corruption et les incidents de VBG liées à la mise en œuvre du projet
- Augmenter l'implication des parties prenantes dans le projet afin d'assurer la durabilité des interventions du projet

- Identifier, proposer et mettre en œuvre des solutions appropriées en réponse aux plaintes déposées
- Prendre connaissance des problèmes en rapport avec la mise en œuvre du projet et les résoudre avant qu'ils ne dégénèrent.

Principes

Devant tous ces problèmes précités qui risquent d'affecter sa santé, son bien-être, ses biens mobiliers et immobiliers, ses revenus, etc., la réaction normale d'un citoyen est de porter plainte, réclamer et défendre ses droits en usant des droits de recours que lui procurent les lois. Toutefois, cela n'est pas à la portée de tout le monde, particulièrement la classe pauvre et la plus démunie, ce qui justifie la mise en place d'un mécanisme adéquat de gestion et de traitement des doléances des plaignants.

Ce présent document constitue le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du PFCIGL pour la mise en place d'un MGP qui a pour but de mettre à profit ces bonnes pratiques et d'officialiser le mode de gestion des plaintes en vue d'en assurer l'uniformité et la redevabilité.

En effet, dans le cadre de la mise en œuvre du Projet PFCIGL, la mise en place du MGP est une exigence de la NES n°10 de la Banque mondiale qui stipule à son point C : Mécanisme d'examen des plaintes : L'Emprunteur répondra dans les meilleurs délais aux préoccupations et aux plaintes des parties touchées par le projet concernant la performance du projet non seulement sur les activités environnementales et sociales mais également dans sa globalité.

Il est cependant important de préciser que le MGP diffère du PMPP, bien que les deux instruments soient définis par le CES au niveau de la NES 10. Le PMPP est un instrument élaboré en vue de mobiliser les parties prenantes (PP) car la mobilisation effective des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets, renforcer l'adhésion aux projets, et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussie du projet. Tandis que le MGP est dédié à la gestion des plaintes enregistrées et exprimées par les PP à l'occasion de l'exécution des activités du Projet. Il s'intéresse aux préoccupations et aux plaintes des parties touchées par le projet (NES 10, CES).

À cette fin, l'Emprunteur proposera et mettra en œuvre un mécanisme d'examen des plaintes pour entendre ces préoccupations et recevoir ces plaintes et en faciliter le règlement.

Par ailleurs, le mécanisme d'examen des plaintes sera proportionné aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, et sera accessible et ouvert à tous. Lorsque cela est possible et adapté au projet, le mécanisme d'examen des plaintes fera recours aux systèmes formels ou informels d'examen des plaintes existants, complétés au besoin par des dispositions spécifiques au projet. Aussi, il devra prendre en compte les risques de discrimination, de harcèlement, d'abus ou d'exploitation dans toutes les étapes du processus du projet et devra donc être sensible à l'EAS /HS.

Pour ce faire, (i) le MGP va répondre aux préoccupations d'une façon rapide, efficace, transparente, respectueuse de la culture locale et facilement accessible à toutes les parties touchées par le projet, sans frais ni rétribution ; (ii) Ce mécanisme, ce processus ou cette procédure n'empêchera pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs.

L'Emprunteur informera les parties touchées par le projet PFCIGL du processus d'examen des plaintes dans le cadre de la mobilisation des populations, et rendra public un relevé des réponses apportées à toutes les plaintes reçues ; et (iii) Le traitement des plaintes se fera d'une manière respectueuse de la culture locale, discrète, objective, sensible et réceptive aux besoins et préoccupations des parties touchées par le projet ; (iv) Ce mécanisme admettra également le dépôt et l'examen de plaintes anonymes.

La mise en place de ce mécanisme est sous la responsabilité du spécialiste en Développement Social (EDS) et du spécialiste en VBG de la CI au sein du Projet PFCIGL qui s'appuieront sur les CLRGL et les ONG chargées de prise en charge holistique des survivantes de violences basées sur le genre.

La CI va recruter une ONG locale dans le cadre de la mise en œuvre du PMPP du Projet PFCIGL qui aura pour rôle de :

- Vulgariser le MGP global du Projet, y compris les interventions de la sous-commission du MGP sensible à l'EAS/HS pour laquelle elle travaillera en étroite collaboration avec l'ONG spécialisée en VBG qui appuiera le projet dans la mise en œuvre du plan d'action EAS/HS, et auprès des parties prenantes du PFCIGL (partager le numéro vert et indiquer les canaux de dépôt des plaintes notamment le numéro de téléphone pour l'envoi d'une plainte par sms, la boîte à plainte, la cartographie des structures de prise en charge et des points focaux communautaires, etc.) ;
- Mobiliser les Parties Prenantes à soutenir le Projet, mais également de s'approprier de ses acquis ;
- Organiser les ateliers de formations et renforcements des capacités des Comités Locaux de Gestion et Résolution des Plaintes du PFCIGL ;
- Conscientiser les Parties Prenantes sur leur responsabilité face aux infrastructures et équipements communautaires qui seront réalisés.

Champ d'application du MGP

Le champ d'application, l'ampleur et la nature du mécanisme d'examen des plaintes requis seront proportionnés à la nature et l'importance des risques et des effets néfastes potentiels du projet PFCIGL. Le mécanisme d'examen des plaintes peut comprendre les éléments suivants : (i) Différentes manières par lesquelles les usagers peuvent déposer plainte, y compris en personne, par téléphone, par message court, par courrier, par courriel ou sur un site web; (ii) Un registre écrit pour l'inscription des plaintes qui sera conservé comme une base de données ; (iii) Des procédures annoncées publiquement, fixant les délais d'accusé de réception, de réponse et de traitement des plaintes ; (iv) La transparence sur la procédure d'examen des plaintes, la structure de gouvernance et les décideurs ; et (v) Les actions en recours (y compris dans le système judiciaire national) que les plaignants insatisfaits peuvent engager lorsque leurs préoccupations n'ont pas trouvé de réponse.

Le MGP se fonde sur les principes décrits dans le tableau ci-dessous.

Item	Principe	Description
01	Participation et inclusion	Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes incluant les groupes vulnérables et défavorisés et s'il est pleinement intégré aux activités du projet. Les populations riveraines doivent participer à chaque étape du processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.
02	Confidentialité	Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, exprimer leurs préoccupations avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles.

Item	Principe	Description
		La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Également, dans les cas de VBG, la confidentialité des plaignants, des survivant(e)s, et des autres parties doit être respectée à tout moment. Tous les renseignements relatifs aux VBG doivent rester confidentiels, les identités doivent être protégées, et les informations personnelles sur les survivant(e)s devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée. En plus, les documents physiques et les outils de collecte de données doivent être stockés en toute sécurité et dans des classeurs verrouillés avec un accès strictement limité. Les informations sensibles ou personnelles qui identifient le/la survivant(e) ne doivent jamais être partagées sans son consentement éclairé. Dans le cadre de rapportage, les données concernant les plaintes de VBG/EAS/HS seront partagées uniquement de façon anonyme et de manière agrégée.
03	Transparence	Les usagers doivent être clairement informés de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence.
04	Sécurité et bien-être	Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut soupeser soigneusement les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception d'un MGP. Il est essentiel d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme si on veut qu'il inspire confiance et qu'il soit utilisé de manière efficace. La mise en œuvre du mécanisme doit permettre également de limiter au maximum, le nombre de personnes ayant accès à l'information relative à la plainte. Surtout, dans les cas de VBG/EAS/HS, l'évaluation de la situation sécuritaire des survivant(e)s (l'évaluation des risques) doit être continue et peut impliquer la protection physique si nécessaire afin d'éviter les actes éventuels de représailles ; le consentement éclairé du/de la survivant(e) est toujours préalable. Les services de protection, y compris les services de prise en charge des cas de VBG/EAS/HS, sont les mieux placés pour offrir ce genre de soutien. Finalement, il faut reconnaître que le/la survivant(e) n'est jamais à culpabiliser d'avoir signalé un acte de VBG. Il est important que le/la survivant(e) sente que son histoire a été écoutée et valorisée. Les actions et réponses du MGP seront toujours guidées par le respect des choix, besoins, droits et de la dignité du/de la survivant(e).
05	Mise en contexte et pertinence	Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locale et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre. Encore une fois, cela ne pourra se

Item	Principe	Description
		faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes. La conception du mécanisme doit tenir compte du contexte local et son processus également doit tenir compte des spécificités culturelles et des préférences des communautés pour ce qui de la négociation et la résolution des plaintes.
06	Accessibilité	Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire.
07	Impartialité	Les personnes impliquées dans la mise en œuvre du MGP ne devront avoir aucun intérêt direct dans l'issue du processus, et ne participeront pas au traitement de la plainte concernée
08	Partenariat	Il est important de s'assurer que l'assistance aux victimes est en place pour les potentiels survivants (es) de VBG auprès des structures spécialisées En fournissant aux survivant(e)s l'occasion de s'avancer en toute sécurité pour signaler la violence qu'ils ont connu, le mécanisme de gestion de plaintes porte la responsabilité de s'assurer que l'assistance aux victimes est en place pour les victimes. Pour s'acquitter de cette responsabilité, le mécanisme estime que, dans le meilleur intérêt des survivant(e)s de VBG/EAS/HS, le Projet PFCIGL, en particulier les fournisseurs de services de VBG et d'autres agences de protection devraient coordonner leurs efforts pour fournir des soins holistiques et un soutien aux personnes en vue de reprendre le contrôle de leurs vies. Les voies de référencement (y compris les outils de référencement) devraient être mis en place afin d'harmoniser la prestation de services et d'éviter de créer des structures parallèles et les doubles emplois. Une cartographie préliminaire sera effectuée pour déterminer les infrastructures existantes, y compris l'assistance médicale, psychosociale, la sécurité et les services juridiques. Il est de la responsabilité du projet de s'assurer que tous les fournisseurs de services de VBG actifs dans les zones concernées par le Projet PFCIGL sont informés des procédures et processus de déclaration pour les allégations de VBG/EAS/HS afin de faciliter le référencement de cas au-delà du canal prévu par le présent mécanisme.
09	Approche centrée sur les survivants (es)	Il faut s'assurer que les choix, les besoins, la sécurité et le bien être des survivants (es) sont au centre de toute procédure. Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de VBG/EAS/HS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la survivant(e) dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la survivant(e) restent au centre pour toutes les questions et

Item	Principe	Description
		les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la survivant(e), qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.
10	Prévisibilité	Il importe de réagir promptement à chaque plainte et présenter un processus de traitement des plaintes, qui soit claire avec des délais pour chaque étape
11	Accessibilité et non-discrimination :	Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. Ceci comprend l'identification et l'établissement de divers points d'entrée qui tiennent compte tant du genre que du contexte. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire. En parallèle, un système de base anonyme de suivi de VBG sera mis en place par le Projet PFCIGL et le prestataire en VBG du Projet, leur permettant de faire des rapports anonymes, des informations agrégées sur les incidents de VBG/EAS/HS qui ont refusé le référencement vers la procédure de plainte auprès du projet, contribuant ainsi au suivi par le projet de l'accessibilité du système. En outre, des consultations régulières avec les plaignants et d'autres membres de la communauté, y compris les groupes les plus vulnérables aux VBG/EAS/HS, afin d'évaluer leurs connaissances, leur confiance et leur satisfaction du système, ou d'autres commentaires et suggestions, seront importantes pour renforcer l'accessibilité.
12	Considérations concernant les enfants :	Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires.

2.2. CONCEPTS DE BASE

2.2.1. Redevabilité

Pour PFCIGL, la redevabilité consiste à assumer la responsabilité d'être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des points de vue du, bailleurs de fonds, partenaires et des populations riveraines au

service desquelles le PFCIGL est mis en œuvre. Le projet s'engage à agir en fonction de ce que les populations disent et à être responsables devant eux des décisions que le projet prend et des actions qu'il mène. Cela signifie que le projet s'efforce d'améliorer la qualité, les apprentissages et l'efficacité du projet en mettant les partenaires et les populations bénéficiaires que le projet sert au centre du travail. Au fond, la redevabilité concerne les rapports que le projet entretient avec les gens-hommes, femmes et enfants-fondés sur la dignité et le respect de leurs biens par rapport à la mise en œuvre du projet.

Le personnel du PFCIGL et de ses partenaires reçoit et recueille des commentaires et des plaintes dans le cadre des activités de développement urbain. Les problèmes mineurs ainsi soulevés peuvent souvent être réglés de façon informelle, mais dans le cas de préoccupations plus graves ou si une personne veut signaler de façon plus formelle un fait qui la préoccupe, un MGP offrira un moyen sûr leur permettant de le faire et permettant au projet de répondre par des mesures appropriées.

Un MGP efficace peut servir à demander des comptes au PFCIGL ou aux partenaires au sujet de leurs promesses et de leurs engagements à l'égard des bénéficiaires et des parties prenantes. Il peut permettre de vérifier si des objectifs précis sont atteints et de détecter à l'avance qu'il y a peut-être quelque chose qui ne va pas. Les renseignements reçus par le biais d'un MGP permettent d'apporter des changements opportuns ou de prendre des décisions pour corriger la situation ou réduire les risques de problèmes.

2.2.2. *Rétroaction*

La rétroaction est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle. La rétroaction apporte des indications utiles sur la manière dont les activités des projets sont perçues ou sur la manière dont elles sont mises en œuvre. Des commentaires de cette nature peuvent être traités de façon informelle pendant des visites de suivi du projet.

2.2.3. *Plainte*

La plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité d'un service fourni, qui se rapporte aux actions ou aux inactions du projet qui suscitent directement ou indirectement de l'anxiété d'un riverain.

Les plaintes sont directement liées aux engagements pris par une organisation, en ce qui concerne le type et les modalités de la mise en œuvre du projet. Les bénéficiaires ont le droit de se plaindre si les normes ne sont pas respectées, si l'engagement n'est pas celui qui leur convient ou ne correspond pas à ce qui leur a été promis par le projet lors de la mise en œuvre. Une plainte officielle exige une réponse et une organisation qui reçoit une plainte a le devoir de répondre à la personne plaignante.

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 sans risque pour elles ou pour autrui.

La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) peut aller de la crainte de se voir ou de voir sa communauté privée d'une activité du Projet PFCIGL à la crainte de faire personnellement l'objet de persécutions pour avoir porté plainte. Ce problème peut être particulièrement marqué dans certaines situations, par ex. dans des contextes conflictuels ou instables, et demande qu'on s'y attarde sérieusement.

Pour s'assurer qu'un système de plainte est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il est donc utilisé, il faut respecter quelques principes fondamentaux :

- **Participation** : Le succès et l'efficacité du système 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 PFCIGL. Les populations touchées et bénéficiaires du PFCIGL doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.
- **Mise en contexte et pertinence** : Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon à ce qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre. Encore une fois, cela ne pourra se faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes.
- **Sécurité et bien-être** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut soupeser soigneusement les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception d'un MGP. Il est essentiel d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme si on veut qu'il inspire confiance et qu'il soit utilisé de manière efficace. Surtout, dans les cas de VBG/EAS/HS, l'évaluation de la situation sécuritaire des survivant(e)s (l'évaluation des risques) doit être continue et peut impliquer la protection physique si nécessaire afin d'éviter les actes éventuels de représailles ; le consentement éclairé du/de la survivant(e) est toujours préalable. Les services de protection, y compris les services de prise en charge des cas de VBG/EAS/HS, sont les mieux placés pour offrir ce genre de soutien. Finalement, il faut reconnaître que le/la survivant(e) n'est jamais à culpabiliser d'avoir signalé un acte de VBG. Il est important que le/la survivant(e) sente que son histoire a été écoutée et valorisée. Les actions et réponses du MGP seront toujours guidées par le respect des choix, besoins, droits et de la dignité du/de la survivant(e).
- **Confidentialité** : Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Également, dans les cas de VBG, la confidentialité des plaignants, des survivant(e)s, et des autres parties doit être respectée à tout moment. Tous les renseignements relatifs aux VBG doivent rester confidentiels, les identités doivent être protégées, et les informations personnelles sur les survivant(e)s devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée. En plus, les documents physiques et les outils de collecte de données doivent être stockés en toute sécurité et dans des classeurs verrouillés avec un accès strictement limité. Les informations sensibles ou personnelles qui identifient le/la survivant(e) ne doivent jamais être partagées sans son consentement éclairé. Dans le cadre de rapportage, les données concernant les plaintes de VBG/EAS/HS seront partagées uniquement de façon anonyme et de manière agrégée.
- **Transparence** : Les usagers doivent être clairement informés de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence.
- **Partenariat** : En fournissant aux survivant(e)s l'occasion de s'avancer en toute sécurité pour signaler la violence qu'ils ont connu, le mécanisme de gestion de plaintes porte la responsabilité de s'assurer que l'assistance aux victimes est en place pour les victimes. Pour s'acquitter de cette responsabilité, le mécanisme estime que, dans le meilleur intérêt des survivant(e)s de VBG/EAS/HS, le Projet PFCIGL, en particulier les fournisseurs de services de VBG et d'autres

agences de protection devraient coordonner leurs efforts pour fournir des soins holistiques et un soutien aux personnes en vue de reprendre le contrôle de leurs vies. Les voies de référencement (y compris les outils de référencement) devraient être mis en place afin d'harmoniser la prestation de services et d'éviter de créer des structures parallèles et les doubles emplois. Une cartographie préliminaire sera effectuée pour déterminer les infrastructures existantes, y compris l'assistance médicale, psychosociale, la sécurité et les services juridiques. Il est de la responsabilité du projet de s'assurer que tous les fournisseurs de services de VBG actifs dans les zones concernées par le Projet PFCIGL sont informés des procédures et processus de déclaration pour les allégations de VBG/EAS/HS afin de faciliter le référencement de cas au-delà du canal prévu par le présent mécanisme.

- **Accessibilité et non-discrimination** : Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. Ceci comprend l'identification et l'établissement de divers points d'entrée qui tiennent compte tant du genre que du contexte. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire. En parallèle, un système de base anonyme de suivi de VBG sera mis en place par le Projet PFCIGL et le prestataire en VBG du Projet, leur permettant de faire des rapports anonymes, des informations agrégées sur les incidents de VBG/EAS/HS qui ont refusé le référencement vers la procédure de plainte auprès du projet, contribuant ainsi au suivi par le projet de l'accessibilité du système. En outre, des consultations régulières avec les plaignants et d'autres membres de la communauté, y compris les groupes les plus vulnérables aux VBG/EAS/HS, afin d'évaluer leurs connaissances, leur confiance et leur satisfaction du système, ou d'autres commentaires et suggestions, seront importantes pour renforcer l'accessibilité.
- **Approche centrée sur le/la survivant(e)** : Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de VBG/EAS/HS nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la survivant(e) dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la survivant(e) restent au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la survivant(e), qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.
- **Considérations concernant les enfants** : Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires.

En cas de mineurs, enfant de moins de 18 ans, tenir compte des dispositions légales suivantes :

Dans la loi n°09/001 du 10 janvier 2009 portant protection de l'enfant, entendu tout enfant mineur de moins de 18 ans, il est dit en son article 192 ce qui suit :

« Toute personne a l'obligation de dénoncer toute forme de violence physique ou morale infligée à l'enfant ainsi que toute menace à sa santé et à son développement dont elle a connaissance,

La non dénonciation des violences commises sur un enfant est puni d'une amende de cent mille à deux cent cinquante mille francs congolais ».

- **Mariage d'enfants** : le mariage d'enfants désigne un mariage officiel ou toute union non

officialisée entre un enfant de moins de 18 ans et un adulte ou un autre enfant (UNICEF)

- **La violence** : c'est une situation, un fait brutal, un acte que subit quelqu'un sans qu'il le veuille, ni ne s'y attende et qui bouleverse sa vie antérieure. C'est l'utilisation de la force, pas seulement la force physique pour amener quelqu'un à faire quelque chose contre sa volonté. Un moyen de contrôle et d'oppression qui peut inclure des pressions affectives sociales et économiques.
- **La violence basée sur le genre** : c'est une expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (Directives du Comité permanent inter-organisations sur la violence basée sur le genre, 2015, p.5).
- **Violence à l'égard des femmes** : l'article premier de la Déclaration des Nations Unies de 1993 sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes définit la violence à l'égard des femmes comme tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou la vie privée. L'article 2 de la Convention stipule par ailleurs que la violence à l'égard des femmes et des filles s'entend comme englobant, sans y être limitée, les formes suivantes : a) la violence physique, sexuelle et psychologique exercée au sein de la famille, y compris les coups, les sévices sexuels infligés aux enfants de sexe féminin au foyer, les violences liées à la dot, le viol conjugal, les mutilations génitales et autres pratiques traditionnelles préjudiciables à la femme, la violence non conjugale et la violence liée à l'exploitation ; b) la violence physique, sexuelle et psychologique exercée au sein de la collectivité, y compris le viol, les sévices sexuels, le harcèlement sexuel et l'intimidation au travail, dans les établissements d'enseignement et ailleurs, le proxénétisme et la prostitution forcée ; c) la violence physique, sexuelle et psychologique perpétrée ou tolérée par l'État, où qu'elle s'exerce. On utilise également l'expression « violence à l'égard des femmes et des filles ».
 - **Exploitation sexuelle**¹ : Le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique.
 - **Atteinte sexuelle**² : Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion
 - **Harcèlement sexuel**³ : Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle.
- **Plan d'action pour la prévention et la lutte contre l'EAS/HS** : Document décrivant comment le projet mettra en place les actions et protocoles nécessaires pour prévenir, atténuer et répondre aux risques d'EAS/HS ; et les moyens de répondre à toute allégation qui pourrait être formulée en matière de EAS/HS. C'est la nouvelle désignation du Plan d'action contre la violence sexiste, tel qu'utilisé dans la version initiale (2018) de la présente note. Le Plan d'action pour la prévention et

¹ <http://pubdocs.worldbank.org/en/215761593706525660/ESF-GPN-SEASH-in-major-civil-works-French.pdf>

²

³

la lutte contre l'EAS/HS devrait inclure un cadre de responsabilisation et d'intervention, qui décrit de manière détaillée comment les allégations d'EAS/HS seront traitées (procédures d'enquête) et les mesures disciplinaires en cas d'infraction au code de bonne conduite par les travailleurs.

- **Prestataire de services de prise en charge de la violence sexiste** : Organisation offrant des services dédiés aux survivants de violences sexistes, comme des services de santé, un appui psychosocial, un refuge, une aide juridique, des services de sécurité/protection, etc.

Les parties prenantes reconnaîtront dans ces principes des éléments des bonnes pratiques habituelles en matière de développement et plusieurs d'entre eux les mettront déjà en pratique.

2.3. PROCEDURE DE LA GESTION DES PLAINTES (Y COMPRIS DES INFORMATIONS CLES SUR LES PLAINTES SENSIBLES A L'EAS/HS)

2.3.1. Objectifs

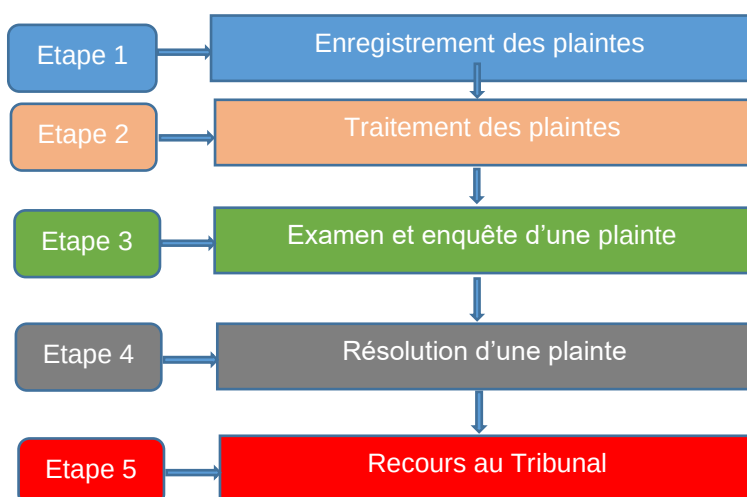
Les objectifs de ce mécanisme sont les suivants :

- Mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements du projet PFCGL ;
- Identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées.

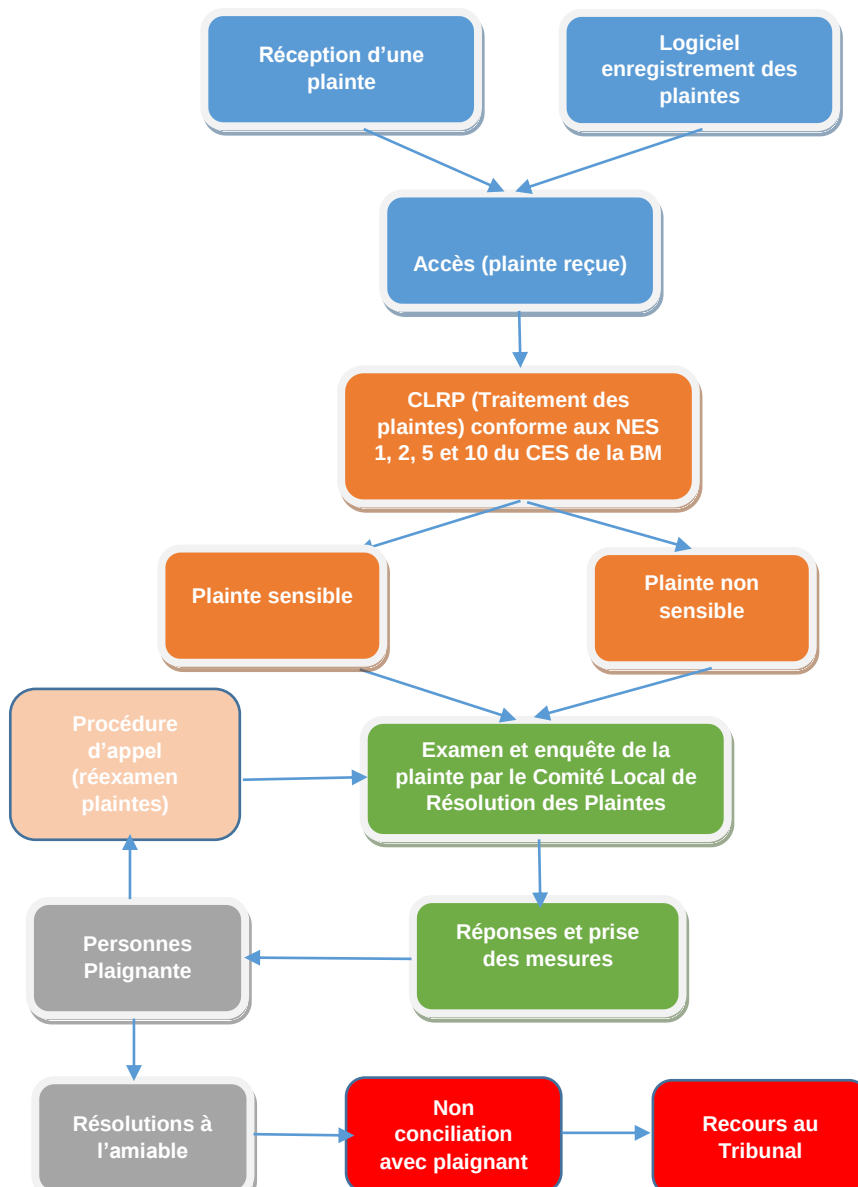
2.3.2. Principales étapes du MGP/PFCIGL

Ci-après les principales étapes du processus de gestion des plaintes d'une manière générale au sein du Projet PFCIGL ; le processus de la gestion des plaintes EAS/HS fera un circuit particulier qui se situera en deuxième phase tout au long de l'écriture du présent MGP.

Les principales étapes du MGP/PFCIGL sont présentées dans la figure 1 ci-dessous :



La Figure 2 ci-dessous présente concrètement les principales étapes du processus de gestion des plaintes par le comité :



2.3.2. Accès et enregistrement des plaintes

Plaintes reçues en général :

Le projet mettra en place un cahier registre des plaintes qui sera ouvert dès la mise en œuvre du MGP, en l'occurrence dès le lancement des activités de recensement des PAP et leurs biens dans le cadre du PFCIGL, à l'exception des plaintes liées aux EAS/HS.

Sur cette base, les plaignants vont formuler et déposer leurs plaintes auprès de : (i) Bourgmestre ou Maire de la ville ; (ii) chef de groupement (iii) Les chefs des quartiers concernés par le projet ; (iv) chefs des avenues ; (v) Aux bureaux du projet PFCIGL. Toutes ces plaintes seront centralisées puis transmises au point focal environnemental et social et ce dernier à son tour les enverra directement à l'UES-CI/PFCIGL. Quant à l'enregistrement des plaintes générales au niveau du campement des PA, c'est le point focal du campement, représenté par le chef de groupement qui transmettra ces plaintes au niveau du MGP.

Toutes les plaintes réceptionnées sur les sites, excepté celles liées aux VBG/EAS/HS, seront centralisées par le président de CLRGL et envoyées au projet PFCIGL à travers un rapport mensuel des plaintes.

Il sied de signaler que, après le dépôt des plaintes non sensibles au niveau de MGP, le point focal informera l'EDS dans 72 heures qui suivent de la présence et nature de la plainte reçue. La réception des plaintes doit s'étendre de la phase de mise en œuvre des travaux jusqu'à l'exploitation de l'infrastructure, au moins deux mois après la clôture des travaux afin de gérer tous les problèmes qui peuvent arriver après la réception et la mise en exploitation de l'infrastructure. Après la clôture du projet, le maire de la ville et/ou chef de groupement assurera la continuité du MGP ensemble avec les Comités Locaux de réinstallation et gestion des litiges (CLRGL).

En ce qui concerne les plaintes liées à l'EAS/HS, il serait souhaitable que chaque site d'intervention des sous projets de la phase prioritaire, à savoir : Poste Frontalier de Kamvivira, Port de Kalundu, route kavimvira-Uvira ainsi que les marchés identifie un point focal communautaire VBG féminin dans le cas où certaines plaintes peuvent arriver au niveau du CGP local au lieu d'être référées directement au MGP/VBG/EAS/HS à travers un prestataire de services. Chaque point focal VBG communautaire⁴ (soit d'une OBC, d'une association des femmes, d'un centre de santé ou FOSA, d'une clinique juridique, d'une ONG de prise en charge psychosociale, etc.) situé dans les sites d'intervention du projet, travaillera sous la coordination de l'ONG spécialisée/VBG et devrait être formé sur la réception d'une plainte d'EAS/HS, le référencement des cas auprès des prestataires de services, et les principes directeurs clés y afférents, surtout concernant l'importance de la confidentialité et la sécurité. L'ONG spécialisée VBG travaillera dans tous les sites, en phase prioritaire comme en seconde phase du projet, et appuiera une synergie d'interventions des points focaux communautaires afin de capter toutes les informations. Un protocole d'accord sera signé entre l'ONG spécialisée VBG. Le rôle du point focal VBG n'est pas de prendre en charge les cas d'EAS/HS, mais de faciliter le référencement de cas et promouvoir la fonctionnalité du circuit de référencement. L'enregistrement et la prise en charge des cas seront faits uniquement par les prestataires de services qui sont identifiés et opérationnels dans la zone.

L'ONG spécialisée informera la sous-commission de l'incident dans le délai de 24 heures. L'Expert VBG, en tant que coordonnateur de la sous-commission sensible à l'EAS/HS, va convoquer une réunion avec les points focaux (de l'entreprise, de la mission de contrôle, de l'ONG spécialisée, du PFCIGL) identifiés, qui se constituera en sous-commission EAS/HS du MGP général existant, avec comme mission d'examiner la pertinence de la plainte, d'analyser, et de vérifier puis de clôturer les plaintes.

Pour les plaintes sensibles : un numéro vert sera mis à la disposition de la population pour faciliter les plaignants d'appeler gratuitement les points focaux du Projet PFCIGL en la matière et ainsi faire parvenir leurs plaintes ;

Sensibilisation pour le changement de comportement et social (de masse, interpersonnelle, lors des émissions audiovisuelles, etc) ;

Information des bénéficiaires directs et indirects ;

Banderoles, affiches et autre communication directe pour les réunions préliminaires ;

Sensibilisation des ONG de la société civile, y compris celles de lutte contre les VBG/EAS/HS et autres ;

Internet : document de gestion des plaintes en téléchargement libre.

En plus de ces informations, affichées sur les lieux des travaux, d'autres affiches/pancartes seront placées, selon les cas dans les locaux du PFCIGL, les communes ou les mairies, indiquant au public des données

⁴ Les PF seront identifiés sites des interventions du projet. Les PF devront référer les survivantes vers l'ONG spécialisée identifiée par le projet, qui sera en charge du suivi de l'assistance reçu par la survivante. Si le PF estime que la survivante a besoin d'une assistance médicale immédiate, celui-ci informera l'ONG spécialisée le centre de santé où la survivante a été référée pour traitement, et garantir le contre-référencement.

sur les microprojets (ex. nature, lieux, durée, entreprise, travaux). Les adresses et les numéros de téléphone de l'entité à laquelle les bénéficiaires peuvent s'adresser pour déposer une plainte ainsi que de la démarche à suivre au cas où ils n'obtiendraient pas satisfaction au bout d'un temps donné y seront indiqués.

Dans la première phase du PFCIGL, le projet avait mis en œuvre un MGP qui avait quatre canaux de réception des plaintes, à savoir :

- Cahier registre des plaintes ;
- Une boîte à suggestion métallique avec deux cadenas ;
- Adresse web pfcgl ;
- Numéro vert.

Cette méthode sera renforcée dans la deuxième phase du PFCIGL avec un système numérique capable de gérer les plaintes, faire le suivi-évaluation des activités et cas enregistrés dans différents sites. Pour cela, la mise en place du logiciel de gestion des plaintes « LGP » est plus que nécessaire pour faciliter la gestion et le suivi-évaluation de traitement des plaintes dans un projet aussi multidimensionnel et régional où la population riveraine est familière à la nouvelle technologie d'information et de communication (NTIC).

Ces applications développées en interne au sein de la CI permettent respectivement d'une part d'enregistrer les données relatives aux plaintes dans une base de données centralisée (serveur) et, d'autre part de partager, réceptionner et traiter les plaintes à temps réel aussitôt qu'elles sont encodées, via un téléphone Android, par le point focal sur la plateforme numérique. Il sied de noter que ledit logiciel sera géré dans un serveur qui sera mis en place et géré par la Cellule Infrastructures.

Le LGP vient remplacer l'actuel système de gestion des plaintes géré dans des tableaux Excel par la CI et qui, dans l'un ou l'autre cas, présente les inconvénients :

- Absence d'une base de données centralisée accessible à l'UES/CI, parties prenantes du projet et bailleurs ;
- Analyse de données laborieuse ;
- Risque élevé d'erreur dans l'enregistrement des données ;
- Risque de pertes des données à jour ;
- Difficulté de partager les données en temps réel ;
- Manque de maîtrise dans l'encodage des données par les points focaux ;
- Irrégularité dans la transmission des données à cause du coût élevé des crédits internet pris en charge par les points focaux pourtant bénévoles....

Le LGP présente les avantages suivants :

- Base de données uniformisée et centralisée ;
- Base des données pour les plaintes relatives à l'EAS/HS : une fenêtre peut être ouverte pour enregistrer spécifiquement les plaintes liées à l'EAS/HS, avec accès limité aux personnes spécifiques en garantissant la confidentialité de toutes les personnes affectées par la plainte (survivant(e) et le présumé auteur ; L'accès à la base des données des survivantes sera conditionné par un code ce qui va restreindre le nombre de personnes à une ou deux personnes vue la sensibilité

La CI va disposer d'une base des données de toutes les informations dans le compte du projet

- Gestion des plaintes multi-projets ;
- Réduction d'erreurs de saisie des données ;
- Réduction des risques de pertes des données ;
- Traitement, analyse et exportation des données faciles ;
- Partage et diffusion des données à jour aux différents intervenants faciles ;
- Pérennisation des informations ;
- Liaison à la base de données SIG ;
- Accès sécurisé à la base des données.

Il y a lieu de noter qu'à l'état actuel, la partie architecture de la base de données, les interfaces principales sont terminées. Il ne reste qu'à finaliser le design de l'application (pour le rendre attrayant) et paramétrer un certain nombre des requêtes et graphiques pour répondre aux divers besoins.

Il sied de préciser que le LGP sera lancé et appliqué dès la validation du MGP par l'IDA. Il ne devra pas attendre la mise en œuvre du projet, dans la mesure où, les plaintes sont déjà enregistrées pendant cette période de préparation dudit Projet. Le LGP sera utilisé pour tout le Projet entièrement, étant donné que l'exécution des activités de différents sous projets est susceptible d'occasionner des plaintes dues aux impacts négatifs sur les parties prenantes (PP) tant sur le plan social qu'environnemental. Face aux conséquences du système de gestion des plaintes autrefois utilisé par la CI (Tableaux Excel), le LGP s'appuiera sur ce qui existe, mais sera lancé comme un logiciel nouveau, capable de permettre une gestion efficace des plaintes au niveau du Projet PFCIGL. Ainsi, l'expert en VBG de la CI, le Coordonnateur de la CI et le chargé de Projet PFCIGL auront l'accès à la base des données d'EAS/HS du LGP.

Pour savoir son utilisation, le logiciel présente les fenêtres suivantes :

- Création et mise à jour des projets ;
- Création et mise à jour des CLRGL ;
- Création et mise à jour des entreprises ;
- Création et mise à jour de type d'actif ;
- Création et mise à jour des espèces ;
- Création et mise à jour des mercuriales ;
- Enregistrement et traitement des plaintes ;
- Paiement des plaintes ;
- Synthèse des plaintes par CLGRL ; et
- Production cartographique.

Ainsi, l'enregistrement des plaintes se fera directement dans la base des données depuis le terrain via l'SMS. Ce logiciel permet une consultation en ligne des plaintes. Le Point focal E&S au niveau de quartier et commune aura un téléphone portable smartphone qui aura un formulaire de collecte de la plainte. Un

formulaire comme c'est le cas de Kobbo collecte. Si la plainte est enregistrée dans le formulaire, il sera envoyé via sms directement dans le serveur (base des données) de la CI. Dès lors que la plainte est enregistrée dans le serveur, un système d'alerte est mis en place suivant la sensibilité lors de l'enregistrement des Plaintes.

Un dispositif pour les sms sensibles au genre sera développé afin d'éviter la divulgation des informations sensibles.

En fin, la CI en collaboration avec le prestataire des services offre plusieurs voies et différents formats pour la présentation et/ou enregistrement de plaintes d'ordre général notamment :

- Une boîte métallique à plaintes avec cadenas ;
- Une plainte verbale qui pourra être enregistrée dans le cahier de conciliation au niveau de CLRGL ou auprès de chefs du groupement ;
- Courrier formel transmis au projet par le biais des Quartiers, Communes, mairie et ou chef de groupement des PA ;
- Appel téléphonique au projet en utilisant le numéro vert pour passer gratuitement l'appel et parvenir sa plainte au projet ;
- Envoi d'un SMS au PFCIGL;
- Courrier électronique transmis au PFCIGL.
- Pour les plaintes sensibles à l'EAS/HS :
- Une boîte à plaintes sera disponible dans les FOSA, bureau d'ONG des femmes et l'OBC ;

Une plainte verbale sera faite auprès d'un gestionnaire des cas, qui va transmettre les informations utiles à l'ONG spécialisée sur base d'une fiche de plainte qui sera transmise à la CI. Aucune allégation ne sera mise à la disposition des points focaux qui n'ont que le rôle de référencement ;

Le mécanisme ne doit pas demander ou enregistrer d'informations autres que sur les quatre aspects suivants relatifs aux allégations d'exploitation et d'atteintes sexuelles ainsi que de harcèlement sexuel :

- La nature de la plainte (ce que le plaignant dit avec ses propres mots sans être interrogé directement) ;
- Si, à la connaissance de la survivante, l'auteur de l'acte était associé au projet ;
- Si possible, l'âge et le sexe de la survivante ; et
- Si possible, des informations permettant de déterminer si la survivante a été orientée vers des services compétents ; et
- Mise en place d'un numéro vert d'EAS/HS pour passer gratuitement l'appel ;
- Envoi d'un SMS à la base des données de la CI, à partir des FOSA et des points focaux cartographiés et intégrés dans le serveur de la base ;

En outre, le public peut également déposer les plaintes d'ordre général dans l'une des adresses suivantes : au niveau du chef de quartier qui le transmet au projet par le biais de la Commune. La Commune transmet ensuite les plaintes au niveau du projet suivant les coordonnées ci-dessous :

➤ mgppfcigl@gmail.com

- boîtes à suggestions métalliques avec cadenas
- Les plaintes verbales sont enregistrées dans le cahier de conciliation ou registre se trouvant à la mairie, quartiers et communes et groupement

Le PFCIGL va identifier une entreprise de communication parmi celles qui travaillent au Nord ou Sud Kivu notamment Airtel Congo, Vodacom, Orange ou Africel pour mettre en place un numéro vert qui sera mis à la disposition de toutes les parties prenantes au Projet.

Le PFCIGL va également identifier un fournisseur de services VBG qui prendra en charge les gestionnaires des cas, qui présenteront les allégations de la survivante au niveau du MGP/EAS/HS et qui assurera ainsi les référencements pour sa prise en charge.

c) Plaintes reçues :

Après dépôt de la plainte, la personne plaignante va aussitôt recevoir un accusé de réception de sa plainte. Le Point Focal Environnemental et Social (PFES) se chargera de lui expliquer comment la plainte sera traitée et ce qu'elle peut attendre du processus.

Par ailleurs, la CI réceptionne des plaintes d'ordre général anonymes car elles peuvent être fondées et peuvent faire penser que les plaignants ont de bonnes raisons de vouloir cacher leur identité ; de telles plaintes sont par contre plus difficiles à traiter. Le PFCIGL fera de son mieux pour s'assurer qu'il n'y ait aucune représaille envers une personne portant plainte contre le projet ou contre tout autres prestataires ou fournisseurs des services du Projet PFCIGL. Il sied également de rassurer que le cahier registre des plaintes d'ordre général sera assigné auprès du chef de Quartier et à la Commune concernée par le Projet. Ces cahiers d'enregistrement des plaintes d'ordre général seront accessibles à tout le monde.

Dans la pratique : un représentant ou point focal environnemental et sociale (PFES) de la Mairie, un représentant ou un point focal au niveau du campement de PA, seront désignés de manière participative au niveau de chaque Mairie et /ou campement. Ils travailleront en collaboration avec les chefs de quartiers concernés par les interventions du PFCIGL et les ONG locales mobilisées par le projet. Ces derniers seront chargés de la centralisation des plaintes et de leur transmission au PFCIGL. Les points focaux sélectionnés ou désignés seront dotés de téléphones portables afin qu'ils puissent communiquer où qu'ils se trouvent, soit par SMS avec un responsable des sauvegardes spécialiste du développement social du PFCIGL ou soit encore par réseau téléphonique de toutes les personnes concernées par le mécanisme.

Pour déposer les plaintes, le plaignant doit remplir et transmettre la fiche d'enregistrement des plaintes présentée dans le tableau ci-dessous :

Prière de noter que d'autres fiches relatives au processus de dépôt et d'évaluation des plaintes seront en application pour les plaintes de VBG (voir Annexe 3).

Tableau 9. Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes (non-liées aux VBG)

Sous-projet :	
Nom du plaignant :	
Adresse complète :	
Date de la plainte :	
Mode de saisie :	

Objet de la plainte :	
Description de la plainte :	
Signature du/de la plaignant(e) :	
Signature du témoin (si possible) :	

Le Tableau 10 présente les réponses du PFCIGL et qui seront adressées au plaignant sous la forme suivante, à laquelle le plaignant pourra signifier sa satisfaction ou non.

Tableau 10. Modèle du tableau présentant les réponses du PFCIGL adressées au/à la plaignant(e)

Proposition du PFCIGL/ou du CLRGL pour un règlement à l'amiable	
Date	
Réponse du/de la plaignant(e) :	
Date :	

La décision finale relative à la plainte sera inscrite de la manière le Tableau 11 suivante :

Tableau 11. Modèle de tableau relative à la décision finale à la plainte (non-lié aux VBG)

RESOLUTION	
Date	
Pièces justificatives (ex. compte rendu, contrat, accord)	
Signature du spécialiste développement social PFCIGL :	
Signature du/de la plaignant(e) :	

Tableau 12. Registre des plaintes (en dehors des cas de VBG)

Informations sur la plainte						Suivi du traitement de la plainte				
No. de plainte	Nom et contact du réclamant	Date de dépôt de la	Description de la plainte	Type de projet et emplacement	Source de financement (prêts, PFCGL, ressource)	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au	Plainte résolue (oui / non)	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la

		plai nte			ces propres, etc.)	et la personn e contact)		réclam ant (oui/no n)	et date	plainte (oui/non) et date
--	--	-------------	--	--	--------------------------	-----------------------------------	--	--------------------------------	------------	---------------------------------

NB : toutes les pages du cahier registre doivent être numérotées, paraphées et scellées par le cachet de la Mairie pour se rendre compte le plus rapidement possible de la disparition d'une plainte arrachée dans le cahier registre si cela arrive.

2.3.3. Traitement d'une plainte

a) Procédure Générale de traitement des plaintes

Le PFCGL va déterminer de quel « type » de plainte il s'agit et, par conséquent, quelle est la politique ou procédure à appliquer pour traiter la plainte. Le PFCGL va classer les plaintes selon qu'elles sont de nature *sensible* (*expropriation, indemnisation, comportement des experts du PFCGL, détournement de fonds, cas de VBG ou EAS etc.*) ou *non sensible* (*décision sur le financement ou la mise en œuvre d'un micro projet, le choix du projet, etc.*) de façon à ce que les plaintes soient traitées conformément à la politique et procédure appropriée.

La manière de gérer les plaintes diffèrera selon le type de plaintes : les plaintes de nature sensible pourraient nécessiter la tenue d'une enquête confidentielle par le PFCIGL tandis que les plaintes liées à la question de réinstallation involontaire seront gérées par le Comité local de résolution des conflits mise en place ; les plaintes de nature non sensible ont de fortes chances d'être résolues plus rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation du Projet.

2.4. Type des Plaintes

2.4.1. Plaintes non sensibles

Les plaintes de nature non sensible dans le cadre du PFCIGL sont :

- Information sur le coût prévu pour la réalisation d'un sous-projet dans un site frontière ciblée par le projet ;
- La non prise en compte d'engagement de la main d'œuvre locale ;
- Le non-respect des heures du travail par les entreprises commises aux travaux sur le chantier ;
- Mauvaise conduite d'un personnel ou partenaire direct du PFCIGL ;
- Cas des plaintes faites sur le choix du projet ;
- Cas d'un riverain sur le site frontière n'ayant un bien dans l'emprise du projet.

Si le plaignant est un enfant, de mesures spécifiques seront prises. La meilleure pratique en général exige que les parents (ou les tuteurs) soient informés puisqu'ils sont les mieux placés pour fournir du soutien et de la protection à leur enfant. Dans certains cas, cependant, il peut être dans le meilleur intérêt de l'enfant de ne pas informer les parents (p. ex., lorsqu'un parent est soupçonné de faciliter la VBG/EAS; l'enfant pourrait être victime de représailles, y compris de violence physique ou émotionnelle, d'expulsion de la maison ou avoir son bien-être compromis ; l'enfant ne veut pas la participation des parents et est compétent pour prendre une telle décision ; l'enfant est non accompagné.)

Ces considérations seront prises en compte si le ou la plaignant(e) a des problèmes de santé mentale ou des déficiences intellectuelles.

Délai des réponses des plaintes non sensibles

Le caractère non sensible d'une plainte lui donne une certaine rapidité dans son traitement. Ainsi, le plaignant peut avoir une réponse à sa plainte endéans une semaine à compter de la date de dépôt de la plainte.

2.4.2. Plaintes sensibles

Les plaintes de nature sensibles dans le cadre du PFCIGL sont :

- Mauvais usage de fonds/fraude commis par une organisation partenaire du PFCIGL ;
- Dommage causé par les activités du PFCIGL non réparé ;
- Cas d'accident graves survenus suite aux activités du PFCIGL ;
- Cas du décès suite aux activités du PFCIGL ;
- Cas de VBG ou d'EAS commis par le personnel ou un partenaire du PFCIGL ;
- Cas d'omission d'une personne affectée par le projet (PAP) lors du recensement ;
- Cas des PAP recensées non payées ;
- Détournement des fonds prévus pour le paiement des opérations d'indemnisation des PAP.

Délai de réponse des plaintes sensibles

Les investigations d'une plainte sensible ont des durées variables selon les cas et leur complexité ; il est cependant souhaitable que toute investigation soit terminée dans les 12 semaines qui suivent une déposition de plainte (huit semaines seront accordées aux plaintes de VBG).

Par ailleurs, gérer les attentes des personnes qui déposent une plainte, le PFCGL convient d'établir un délai de réponse et d'en informer clairement les plaignants par un courrier. Dans le cas des plaintes de nature non sensible, une réponse sera fournie dans un délai d'une semaine ouvrable, tandis que les plaintes de nature sensible vont nécessiter un délai plus long allant de deux à trois mois en raison de la plus grande complexité des processus d'enquête sur terrain. La personne plaignante sera donc clairement avisée. Les réponses vont, dans la mesure du possible, être données par écrit et être consignées par le PFCGL de façon à pouvoir vérifier qu'une réponse a été fournie et qu'on y a donné suite.

2.4.3. Plaintes hypersensibles

- Cas du décès suite aux activités du Projet PFCIGL (ces genres d'incidents doivent être reportés à la Banque mondiale dans les 24-48 heures qui suivent);
- Violences Basées sur le Genre (VBG) y compris les Exploitation et Abus Sexuels ou Harcèlement Sexuel faites par le Personnel ou un partenaire du Projet PFCIGL (pour ces genres des plaintes, la CI qui coordonne la sous-commission saisit directement la Banque Mondiale dans les 24 heures ;

2.5. Examen et enquête

Pour rappel, le CLRGL sera désormais composé de :

- Un représentant du Ministère du commerce ;
- Un représentant du Ministère d'agriculture ;
- Le représentant du bourgmestre de chaque site frontière ;
- Un représentant du parquet ou Magistrat ;
- Chef de quartier ;
- Un représentant de la DGM ;
- Un représentant de la DGDA ;

- Un représentant d'OCC ;
- Un représentant d'hygiène aux frontières ;
- Un représentant de SCAV ;
- Un représentant de la police aux frontières ;
- Un représentant de PA au sein de MGP ;
- Chef d'avenue du site frontière ;
- Représentant des PAP ;
- Un représentant de COMESA ;
- Représentant des associations des femmes commerçantes ou leur association ;
- Point focal environnemental et social de la Mairie ou de la commune ;
- Représentant d'une ONG environnementale de la société civile locale ;
- Spécialiste en développement social et réinstallation du PFCGL.
- Point focal de PA Au niveau de campement.

2.5.1. Au niveau du campement de PA

Un Comité local de gestion des plaintes du PFCIGL viendra en appui pour renforcer le comité existant dans le campement de PA. Ce dernier, travaillera dans le respect de la culture, et coutume de PA.

Il sera composé d'un :

- Chef du groupement de PA (président et /ou point focal);
- Représentant de l'ONG œuvrant avec le PA (secrétaire) ;
- Représentant de la société civile défenseur de PA (membres) ;
- Représentante des associations féminine défenseur de PA (membres).
- Représentant des PA.

Le comité se réunira une fois par mois pour traiter les plaintes reçues au niveau du campement. Ces dernières seront transmises au MGP général via le point focal PA pour archivage et transmission au projet.

Il sied de signaler la présence d'un représentant d'une ONG de la société civile dans le CLRGL est constamment importante dans ce processus du MGP. En effet, le représentant de l'ONG environnementale de la société civile locale est impliqué pour défendre les droits des populations riveraines qui parfois sont limitées de connaître leurs obligations et/ou devoirs vis-à-vis du tiers. Le projet aussi recommande que les femmes composent 30% des membres du CLRGL et qu'au moins un membre de la communauté autochtone soit représenté dans le comité où la présence des communautés autochtones est signalée.

Le comité provincial se réunit au moins une fois par mois en réunion ordinaire pour évaluer le processus de traitement des plaintes par les comités des quartiers et des communes ; et, en session extraordinaire, dans les 3 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte non traitée par les niveaux inférieurs suite à sa sensibilité, et notifie au plaignant sa décision. Si le plaignant n'est pas satisfait, le différend est transmis à la justice

En effet, les plaintes doivent faire l'objet d'un examen, d'une analyse et d'une enquête pour : en déterminer la validité, établir clairement quel engagement ou promesse n'a pas été respecté et décider des mesures à prendre pour y donner suite. Il revient au Comité local de résolution des conflits responsable du traitement des plaintes de décider comment faire l'enquête au sujet d'une plainte

Dans le cas des plaintes de nature non sensible et aux problèmes liés à la gestion du Projet, c'est l'expert en sauvegarde social en collaboration avec CLRGL qui examinera la plainte conformément aux lois nationales de la RDC qui s'en occupera directement pour assurer le respect des NES n°1 (évaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux), NES n°5 (acquisition de terres, restrictions à l'utilisation de terres et réinstallation involontaire) et NES n°10 (mobilisation des parties prenantes et information).

Dans le cas des plaintes d'ordre général de nature sensible et aux problèmes liés à la gestion du Projet PFCIGL, l'enquête sera menée par le Comité local de résolution des plaintes en conformité avec les politiques nationales de la RDC et trois normes (NES n°1, 5 et 10) précitées de la Banque mondiale. Si la plainte concerne une situation dont les agences du Projet PFCIGL n'assument pas la responsabilité, elle peut être renvoyée à une instance ou autorité compétente

- *Points clés à prendre en compte par les membres de ces trois Comités locaux de gestion des plaintes (CLRGL) qui participent aux enquêtes-Compétences : les membres des CLRGL qui mènent les enquêtes doivent avoir la capacité de prendre les mesures et/ou décisions appropriées et de les appliquer.*
- **Transparence** : *dans le cas des plaintes de nature non sensible, il est important de s'assurer de la transparence de la procédure suivie. Ceci comprend la composition de membres de ces trois CLRGL d'enquête et leurs choix des décisions. Toutes les décisions importantes qui sont prises doivent être annoncées clairement. S'agissant du VBG, le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes de VBG restera transparent pour la communauté dans laquelle il siège.*
- **Confidentialité** : *la confidentialité est essentielle pour les membres des CLRGL, en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible. Il faut s'en tenir aux informations strictement nécessaires afin de protéger tant la personne plaignante que le Projet PFCIGL pour laquelle la plainte est portée.*
- *Par ailleurs, pour le VBG, la confidentialité des plaignants, des victimes, et des autres parties doit être respectée en tout temps. Tous les renseignements relatifs à la VBG doivent rester confidentiels, les identités doivent être protégées, et les informations personnelles sur les victimes devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée et pour un besoin strict de savoir*
- **Impartialité** : *l'impartialité des enquêteurs est cruciale si on veut que les plaintes et les réponses qui y sont données soient traitées de façon équitable. Si les membres du CLRGL qui participent au traitement d'une plainte ont un intérêt direct dans l'issue d'une enquête, ceci pourrait nuire au MGP et causer plus d'anxiété ou de tort aux personnes concernées.*
- **Rapidité** : *la rapidité doit être de rigueur dans le traitement des plaintes. Si le projet veut éviter l'accumulation des plaintes et le mécontentement des plaignants, il devrait amener toutes les structures impliquées dans la gestion des plaintes à réagir rapidement dès la réception d'une plainte.*
- **Principes directeurs** : *Le mécanisme proposé est fondé sur les principes directeurs suivants, qui doivent être compris par tous les membres du personnel, en particulier ceux qui seront en interaction avec les victimes et ceux qui gèrent les plaintes :*

2.6. Réponse et prise de mesures

À la suite du processus de vérification réalisé par le CLRGL, quelque chose doit être corrigé, modifié ou changé pour améliorer la situation et résoudre le problème. Une plainte formelle exige une réponse rapide de la part du projet. Le PFCIGL va fondamentalement communiquer clairement à la personne plaignante les constats issus du processus de vérification, et de la tenir dûment informée des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé. Il pourrait parfois être nécessaire d'informer la population riveraine en général des mesures prises si celle-ci a aussi été touchée. Les réponses vont se faire par écrit ou verbalement selon ce qui aura été convenu avec la personne plaignante et elles seront documentées.

Cette rétroaction démontre que le projet PFCGL et les autres parties prenantes écoutent les plaintes et les prennent au sérieux. Cela montre que les problèmes posés ont été examinés et que des mesures appropriées ont été prises. Cela démontre aussi aux populations riveraines bénéficiaires que le MGP est un instrument sûr et qui fonctionne. Il peut être utile de se demander quelle réponse la personne plaignante désire recevoir : veut-elle être indemnisée ? Veut-elle attirer l'attention sur la question ?

La réponse peut être négative ou la réclamation peut être jugée non fondée. Ou encore elle peut être positive et un dédommagement peut être offert ; il peut, par exemple, être convenu d'ajouter à la liste de bénéficiaires quelqu'un qui n'y figurait pas auparavant. Si la réponse n'est pas acceptée, le PFCGL va permettre à la personne plaignante de faire appel de la décision. Lorsque la question n'est pas du ressort du PFCGL, lors de l'arrangement à l'amiable, le plaignant est libre de porter sa plainte à une instance judiciaire de son choix. Mais l'on conseillera toujours le plaignant de privilégier l'arrangement à l'amiable comme mode de résolution de conflit. **Il sied de noter que les cas de VBG ne feront jamais sujet d'une résolution à l'amiable et suivront uniquement la procédure telle que l'exigent les principes directeurs.**

En outre, si la vérification d'une plainte VBG est positive, et le présumé auteur est lié au projet PFCIGL, le gestionnaire du staff concerné sera chargé d'adopter, dans les cinq (5) jours qui suivent, les mesures disciplinaires appropriées dans le respect du code de travail congolais et du code de bonne conduite. Il est important de noter que l'objectif de ce processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident de VBG, voir l'auteur présumé de l'acte et le projet PFCIGL. L'objectif du processus de vérification sera aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement la responsabilité du système judiciaire.

Il est possible que, dans certains cas, la responsabilité de l'auteur présumé ne soit pas prouvée, ou l'auteur présumé ne puisse pas être identifié, même si l'incident est soutenu par des preuves fiables, ce qui rend impossible l'adoption des mesures disciplinaires à travers le MGP. Il est néanmoins important que le cas soit examiné, en prenant une décision et en mettant en place des actions correctives pour l'organisation plutôt que des sanctions disciplinaires individuelles.

Les mesures disciplinaires devraient se conformer aux lois relatives au Code de travail de la RDC, au contrat d'emploi, et au code de bonne conduite en vigueur pour l'entreprise en question. Une fois que la vérification sera conclue, les résultats seront soumis au Projet PFCIGL et à la Banque Mondiale.

2.7. Procédure d'appel d'une plainte en général

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, la personne plaignante peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer le processus de vérification déjà effectué et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen.

La procédure d'appel va être clairement définie : dans quels cas elle peut être utilisée ; comment elle fonctionnera et qui y participera. La procédure d'appel, lorsqu'elle est invoquée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée. Elle va être menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, afin de démontrer aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le MGP. Ainsi, l'on peut faire recours à l'EDS du projet qui a une connaissance solide sur les NES du CES de la Banque mondiale pour réexaminer la plainte.

Les appels sont surtout interjetés dans les affaires les plus difficiles ou délicates et permettent un réexamen de la question par le PFCIGL. Si un trop grand nombre de réponses font l'objet d'un appel, cela peut indiquer qu'il y a un problème, soit dans la procédure initiale du MGP ou dans la mise en œuvre du projet PFCIGL.

2.8. Résolution

Toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et, plus important encore, la personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte a été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures qui ont été prises apportent une solution.

2.9. Recours au tribunal

Après l'échec des plusieurs tentatives de l'arrangement à l'amiable pour une plainte d'ordre général, les personnes lésées par les résolutions des plaintes faites par les CLRGL sont libres à tout moment de saisir la justice et/ou recourir aux cours et tribunaux de leurs choix. Pour cette question, l'Officier du Ministère public dont le Magistrat va demander les conclusions des rapports de résolution des plaintes établis par les différents niveaux des CLRGL pour trancher l'affaire.

2.10. Suivi et enregistrement des plaintes

Pour assurer la surveillance et la gestion des plaintes reçues, le PFCIGL prévoit un moyen de suivre et d'enregistrer les principales étapes de tout processus de plainte. Ainsi, le EDS du projet va à chaque fois contrôler combien de plaintes ont été reçues et par qui, de quel endroit et de qui, à quel sujet, quand et comment le CLRGL a répondu à la plainte et quelles mesures ont été prises à cet effet. Une analyse des données recueillies peut être étudiée en même temps en regard des échéanciers et des événements clés du PFCIGL afin de dégager des tendances au niveau des résultats et peut permettre de voir les changements qu'il faudra envisager d'apporter. Assurer le suivi des réponses peut aider à alimenter le processus d'évaluation et permettre de faire des apprentissages et d'apporter des ajustements au besoin au MGP et/ou au PFCIGL.

Rapport du CLRC. Les réunions du CLRGL et particulièrement celle de traitement des litiges doivent avoir lieu mensuellement. Les réunions seront sanctionnées par un rapport mensuel à transmettre au PFCIGL et à la Banque mondiale endéans 72 heures de la tenue de la réunion. Un accusé de réception sera archivé et communiqué aux parties prenantes et aux ONG). Pour les cas de plaintes à traiter urgemment, le CLRGL se réunira sans délai afin de trouver des solutions rapides.

ère
seront archivées d'une manière très perfectionnée électroniquement dans un serveur constituant une base des données auprès du Service d'archivage du PFCGL. Ce système sera composé de deux modules, un module sur les plaintes reçues et un module sur le traitement des plaintes. Ce système donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues, ii) les solutions trouvées, et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions. A la fin du projet, le PFCIGL partagera toutes les informations utiles avec les Mairies ou les communes ainsi que les ONG citées ci-dessus afin d'assurer la pérennisation du MGP.

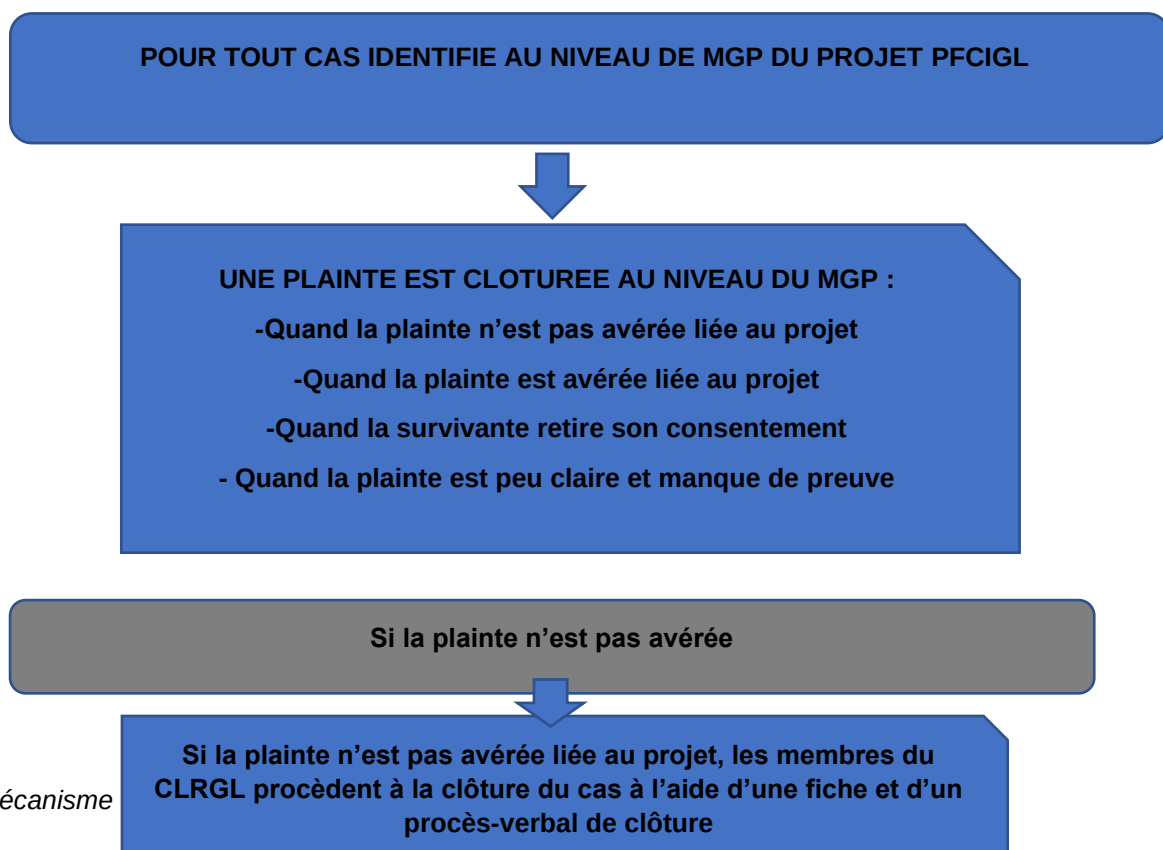
2.11. Indicateurs des résultats

De manière générale, les indicateurs à suivre pour le MGP sont comme suit (voir Annexe 1) :

- Nombre de plaintes reçues ;
- Pourcentage des plaintes de VBG référées aux prestataires de services à travers le point focal VBG du comité local (et contre-référées du prestataire envers le MGP) ;
- Nombre de plaintes résolues ;
- Nombre de plaintes non-résolues ;
- Délai de réponse apportée aux plaintes ;

- Délai de réponse apportée aux plaintes de VBG ;
- Nombre de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants ;
- Canal utilisé par le plaignant pour transmettre la plainte :
 - En personne,
 - Téléphone,
 - SMS/texte,
 - Message électronique et/ou courrier,
 - Autre (à préciser).

La base de données signalera également les problèmes qui reviennent le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes. Les informations fournies par la base de données devraient aider le CLRC à améliorer le MGP et à mieux à comprendre et traiter les impacts sociaux du projet. Toutes les réactions et plaintes enregistrées en dehors des cas de VBG seront disponibles sur le site web PFCGL et assorties d'un numéro de plainte pour aider le/la plaignant(e) à faire un suivi de l'avancement de son dossier.





Si la plaignante trouve des informations complémentaires au dossier et sollicite la réouverture

Si le MGP/EAS/HS trouve des informations complémentaires au dossier déjà traité.

Rapport du CLGP. Une séance de traitement des plaintes est prévue pour chaque mois c'est-à-dire le CLGP se réunira au moins 12 fois par an pour traiter les plaintes, et sur convocation du président pour traiter les plaintes urgentes. Les réunions seront sanctionnées par un rapport à transmettre aux agences du Projet PFCIGL endéans 72 heures.

Il sied de noter que le CLGP doit envoyer son rapport au Projet PFCIGL chaque mois même s'il n'y a pas des plaintes enregistrées au niveau de chaque quartier et commune.

2.14. ROLES ET RESPONSABILITES INSTITUTIONNELLES DE LA MISE EN ŒUVRE DU MGP

Les rôles et responsabilités des parties prenantes intervenant dans le MGP seront soigneusement définis et communiqués.

Coordination Nationale du Projet (PFCIGL) – la responsabilité ultime du MGP revient au responsable du PFCIGL à travers son Spécialiste en développement social, qui peut participer à l'étape de traitement des plaintes et au processus de vérification selon le type de plainte. Il apportera de manière possible les réponses appropriées du PFCIGL à la partie plaignante. Il formera les parties prenantes et le CLRGL sur la mise en œuvre du MGP.

Mairie des villes ciblées par le Projet – Cette entité va désigner le Point Focal Environnemental et Social qui sera chargé de tenir le cahier d'enregistrement des plaintes et transmettre régulièrement ces dites Plaintes au PFCIGL.

Quartier des sites frontières – Les Chefs des quartiers seront chargés de tenir le cahier registre d'enregistrement des plaintes et transmettre régulièrement ces dites plaintes auprès du point focal environnemental et social de la Mairie afin de les transmettre au PFCIGL.

Comité Local réinstallation et gestion des litiges (CLRGL) – Ce comité local dont la composition est détaillée dans le point C du processus de MGP est chargé de traitement, de vérification, et de donner des résolutions aux différentes plaintes reçues. Celles relatives aux VBG devront être traitées par la sous-commission VBG.

Mission de Contrôle (MdC) et Entreprises recrutés par le PFCIGL – la plupart des plaintes de nature non sensible peuvent être gérées et traitées directement par la MdC qui connaît de plus près la situation des plaintes sur terrain. Si la plainte les concerne directement ou qu'elle porte sur une question sensible, il pourrait être nécessaire de recourir au soutien du Spécialiste en développement social et réinstallation du PFCIGL et au CLRGL. Il est important de tenir compte du fait que certaines personnes, en particulier les populations riveraines bénéficiaires, pourraient se sentir mal à l'aise de porter plainte directement auprès du personnel avec lesquels elles travaillent tous les jours et qu'il pourrait être plus approprié pour elles de porter plainte auprès d'une personne plus éloignée ou de niveau du PFCIGL.

Chacune des entreprises recrutées par le projet doit avoir sa propre stratégie de mécanisme de gestion des plaintes (MGP de l'entreprise). La stratégie est de recueillir les plaintes de ses travailleurs et des faits liés aux travaux. Le MGP de l'entreprise doit prévoir les séances mensuelles de traitement des plaintes, et le rapport mensuel des plaintes et du traitement des plaintes doivent être envoyés à la Cellule Infrastructures et à la Banque mondiale endéans 72 heures de la tenue de la réunion. Pour les cas de plaintes à traiter urgemment, le CLRGL se réunira sans délai afin de trouver des solutions rapides sauf les plaintes de VBG, qui seront traitées à la sous-commission GBV.

Représentant des Personnes Affectées par le Projet (PAP) ou des bénéficiaires – la participation d'un représentant des PAP et/ou bénéficiaires ou encore des parties prenantes peut être un élément positif de transparence, mais il est important de mentionner que toutes les parties concernées comprennent quelles sont ses responsabilités et compétences (qui il ou elle représente ?) au sein d'une communauté ou population riveraine et en quoi sa présence va contribuer au processus et à la solution.

Représentant de la population autochtone (PA) se trouvant dans la zone du projet

Dans l'objectif de promouvoir la cohésion sociale, la confiance et crédibilité du MGP, un représentant de PA sera membre de MGP général. Il jouera le rôle de faciliter la transmission des plaintes de PA dans le MGP général, faciliter la transmission des plaintes issues du campement de PA, afin qu'elles soient traitées dans la dignité, respect de culture et selon le mécanisme coutumier de gestion des plaintes de PA. Bailleur de fonds (Banque mondiale) ou autre ONG ou bureau d'étude partenaire) – une partie prenante extérieure et relativement impartiale pourrait apporter une valeur ajoutée en matière de légitimité et de possibilités de réponses et de mesures, par exemple, réaffectation de fonds à une activité quelconque ou de soutien à l'enquête. Il sied de noter que la Banque mondiale est chargée de valider le présent MGP et veille à la supervision de la bonne mise en œuvre de celui-ci. Les bailleurs de fonds feront le suivi du mécanisme à travers les rapports que le projet produira mensuellement ainsi qu'à travers les missions de supervision de la Banque Mondiale.

Responsabilité de la mise en œuvre du MGP après le PFCGL

Avant la fin du projet, le projet PFCIGL devra clôturer avec toutes les plaintes gérées pendant sa mise en œuvre. N'existant plus, le projet PFCIGL ne peut plus assumer la responsabilité d'intervenir dans la gestion des plaintes.

Dans le souci de la pérennisation du MGP, la responsabilité de mise en œuvre dudit MGP après le départ du PFCIGL revient à la Mairie des sites frontières. Cette dernière ayant été associée à chaque étape du processus de gestion du projet. La Mairie est impliquée dans ce processus dès le démarrage du projet afin de prendre la relève du PFCIGL dans la gestion du MGP avec l'appui du Comité Local réinstallation et gestion des litiges, des Chefs des quartiers et les Chefs des avenues affectées par le Projet à la fin du projet. Ces plaintes seront liées aux ouvrages construits par le projet.

Il sied de signaler qu'après le départ du PFCIGL, la majorité des plaintes enregistrées serait celles liées aux PAP recensées et absentes lors des opérations des indemnisations, mais également des plaintes des PAP recensées inconnues.

2.15. Budget estimatif de la mise en œuvre du MGP

Tableau 14: Budget estimatif de la mise en œuvre du MGP

N°	Poste des dépenses	Nombre	Prix Unitaire en USD	Prix total en USD
1	Achat des téléphones portables Android capable d'envoyer les images pour les sites , imprimantes, et ordinateur faire le rapport , logitique bureau MGP de Nord kivu (, kasindi,	10	ff	3000

2	Achat des téléphones portables Android capable d'envoyer les images pour les sites , imprimantes, et ordinateur faire le rapport , logitique bureau MGP Achat des téléphones portables Android capable d'envoyer les images des sites Sud Kivu (Uvira , Yamoma et Rubenga Kiliba	25	ff	3000
3	Achat des téléphones portables Android capable d'envoyer les images pour les sites , imprimantes, et ordinateur faire le rapport , logitique bureau MGP Achat des téléphones portables Android capable d'envoyer les images des sites Haut katanga (Kasumbalesa	25	ff	3000
4	Achat des Cahiers Registres pour les sites : Uvira , Yamoma et Rubenga Kiliba, Kasindi , katanga (Kasumbalesa	100	10	1000
5	Achat boites à suggestion métallique *	20	30	600
6	Formation des formateurs des points focaux Uvira , Yamoma et Rubenga Kiliba, Kasindi , katanga (Kasumbalesa	3	100	9000
	Formation des membres de CLRGL sur tous les sites : Uvira , Yamoma et Rubenga Kiliba, Kasindi , katanga (Kasumbalesa	3	60	30000
7	Diffusion et vulgarisation du MGP dans les médias dans toutes les communes, quartiers concernés par le PFCIGL affichage des messages clés de la mise en œuvre du MGP	10	ff	5000
8	Jetons des présences des membres des CLRGL lors de la tenue des réunions de résolution des Plaintes pendant 5 ans de la mise en œuvre du Projet PFCIGL	60	4500	170000
9	Frais de Communication en flotte (entreprise cellulaire Orange, Airtel ou Vodacom) : Uvira , Yamoma et Rubenga Kiliba, Kasindi , katanga (Kasumbalesa	5 ans	100	6000
11	Mise en place du Logiciel de Gestion des Plaintes (LGP) – gestion numérique des plaintes et entretien / année	5	7 000	35 000
12	Recrutement d'un consultant programmeur pour la mise en place du logiciel du système de gestion des plaintes avec un support / année (1 mois de prestation)	1	10 000	10 000
13	Logistique bureaux MGP ensemble de site 5 ans	15	200	4 000
Total Général				99600

Le cout estimatif de la mise en œuvre du MGP sensible à l'EAS/HS est intégré dans le Plan d'Action EAS/HS inséré dans le CGES du Projet PFCIGL.

CONCLUSION

En somme, le présent document présente le Mécanisme de Gestion des Plaintes mis en place par le Projet PFCIGL. Ce document est en adéquation avec les outils de sauvegardes environnementales et sociales notamment, le cadre de gestion environnemental et social (CGES) et le cadre de politique de réinstallation involontaire (CPR) du Projet PFCIGL, mais également avec les NES n°1 et 10 de la Banque mondiale. Il sied de signaler que les plaintes VBG ont une spécificité dans leur traitement et Il donne le détail sur les différentes étapes de la mise en œuvre du MGP pour permettre au Projet PFCIGL de résoudre les plaintes susceptibles de surgir lors de sa réalisation. Il présente également les responsabilités institutionnelles de la mise en œuvre du MGP. Le budget estimatif de la mise en œuvre du MGP global est de 291.350

USD et le budget de la sous-commission VBG se réfère au Plan d'Action EAS/HS indiqué dans le CGES du Projet PFCIGL.

Ainsi donc, la mise en place du présent MGP permettra au Projet PFCIGL de répondre aux attentes des citoyens et de rectifier, au besoin, d'améliorer les relations entre toutes les parties prenantes en vue de la pérennisation du projet par les populations riveraines et d'assurer la redevabilité.

LES ANNEXES :

ANNEXE 1. INDICATEURS DE RESULTATS

Les indicateurs à suivre dans la mise en œuvre du MGP sont les suivants :

MECANISME DE DE PREVENTION ET PRISE EN CHARGE HOLISTIQUE

Services contre les VBG	Par qui/Intervenants	Accessibilité : Géographique et financière	Qualité de service	Observations
Code de conduite	Unité de Gestion du projet et ONG			Vulgariser le code de bonne conduite à tous (travailleurs de tous les services œuvrant à la frontière et petits commerçants) et infliger les sanctions prévu en cas de non-respect du code
Sensibilisation	L'entreprise			L'entreprise va sensibiliser tous les agents et la communauté sur les aspects de lutte contre les VBG/EAS/HS : les tracasseries sont énormes surtout au service de sécurité, contrôle et fouille des commerçants.
Référencement	Point focal VBG choisie par l'UGP ou L'ONG recrutée	Doit être disponible chaque jour et impartiale	Doit être formée et connaître les services où référer	En se référant à la cartographie des services disponibles, la chargée de référencement doit orienter les survivants en respectant leur opinion dans toute confidentialité et respect possible (Informé la survivante de l'assistance disponible, surtout médicale, Psycho sociale en étant sensible à ses besoins de confidentialité et de respect)
Services de prise en charge des survivantes				
PEC Psycho-Sociale				Voir la cartographie : L'agent de prise en charge doit être formé et de préférence de même sexe que la survivante. Doit aussi maîtriser le circuit de référencement
PEC Médicale				Sur la cartographie : Choisir une structure sanitaire spécialisée (ex : Heal Africa à GOMA, Panzi à Bukavu)
PEC Juridique				Sur demande de la survivante : on se réfère à la cartographie des services disponibles pour la référence juridique

Plaidoyer et réinsertion	UGP/ONG			Arrangement à l'amiable entre les officiels membres de services présents à la frontière, au pont, etc n'est pas toléré
--------------------------	---------	--	--	--

ANNEXE 2. MECANISMES DE PREVENTION ET PRISE EN CHARGE HOLISTIQUE

Services contre les VBG	Par qui/Intervenants	Accessibilité : Géographique et financière	Qualité de service	Observations
Code de conduite	Unité de Gestion du projet et ONG			Vulgariser le code de bonne conduite à tous (travailleurs de tous les services œuvrant à la frontière et petits commerçants) et infliger les sanctions prévu en cas de non-respect du code
Sensibilisation	ONG de sensibilisation			L'ONG sensibilise tous les agents et la communauté sur les aspects de lutte contre les : les tracasseries sont énormes surtout au service de sécurité, contrôle et fouille des commerçants.
Référencement	Point focal VBG choisie par l'UGP ou L'ONG recrutée	Doit être disponible chaque jour et impartiale	Doit être formée et connaître les services où référer	En se référant à la cartographie des services disponibles, la chargée de référencement doit orienter les survivants en respectant leur opinion dans toute confidentialité et respect possible (Informé la survivante de l'assistance disponible, surtout médicale, Psycho sociale en étant sensible à ses besoins de confidentialité et de respect)
Services de prise en charge des survivantes				
PEC Psycho-Sociale				Voir la cartographie : L'agent de prise en charge doit être formé et de préférence de même sexe que la survivante. Doit aussi maîtriser le circuit de référencement
PEC Médicale				Sur la cartographie : Choisir une structure sanitaire spécialisée (ex : Heal Africa à GOMA, Panzi à Bukavu)
PEC Juridique				Sur demande de la survivante : on se réfère à la cartographie des services disponibles pour la référence juridique
Plaidoyer et réinsertion	UGP/ONG			Arrangement à l'amiable entre les officiels membres de services présents à la frontière, au pont, etc n'est pas toléré

ANNEXE 3. LISTE DES PRESENCES



Republique Démocratique du Congo
MINISTÈRE DES INFRASTRUCTURES ET TRAVAUX PUBLICS
Cellule Infrastructures

PROJET DE FACILITATION DU COMMERCE ET INTEGRATION DANS LA RÉGION DES GRANDS LACS (PFCIGL)

LISTE DES PRESENCES A L'ATELIER DE FORMATION SUR L'ELABORATION DU PMPP

N°	NOM & POST-NOM	STRUCTURE	FONCTION	TELEPHONE	SIGNATURE
1	MEMBOTKE OKONDA FOFO	MEDICIN, Santé Environnement	Expert Environ Institutionnelle	0812368668	
2	ZIZIQUASAGABO, Frank	D. C. C	chef frontière	0994009091	
3	Michel BUKOKO	A C E	P	0997764905	
4	KIPAKANIRA NZIBUKIA	A U E H U P A	Secrétaire	0997785314	
5	MUGANZA KINYENGELE	D G M	CB - Pol. Front.	0993175792	
6	RUBUGA Joseph	POL. FIE	SZ POL-FIE	0995632576	
7	KIRAKU MULEWA Tom's	D. KJESHERO	Chef de Quartier Af.	0990960738	
8	Jean-Claude KIOMA	Min Prov Environ.	Expert	0997284685	
9	ANGELIQUE TUZA	COPEMECO	Sci AVEL	0990442829	
10	ITAWIHA JULIENNE	Commerce	Commerçante	0990391277	
11	KISUBA-BRIGITTE	P-ACIT	Présidente	0995487776	
12	Valérie WASSO	Raison de la Feu	Coordonnatrice	0998844301	

70A, avenue Roi Baudouin, Kinshasa/Gombe - www.celluleinfra.org - info@celluleinfra.org Tél. +243 (0) 81 010 2681 / +243 (0) 99 315 2226

Appuyé par



LA BANQUE
MUNDIALE



UKAID





Republique Démocratique du Congo
MINISTÈRE DES INFRASTRUCTURES ET TRAVAUX PUBLICS
Cellule Infrastructures

13					
14	MASIKA KIGHANA Esperance	FEC / Nord-Kivu	chef de la Direction prof.	0988480671	Muamanga
15	BANAMUGI KALONSA-Carles Mathieu	Représentant du Burund Cdm / KATISIMBI	CHEF DE SERVICE DEL'URBANISME e bureau 2 Bdt des Comm-LFC	0998767830	Muamanga
16	JOSE PASTAKI	DIXIÈME Commex		0993855161	Muamanga
17	Sem BANGUWIHA	Division AGRICULTURE	Chf de bureau	0976424720	Muamanga
18	FANTA SADIKI Bello	Q. MADENGO	chef de Quartier	0992741430	Muamanga
19	BORAUZIMA-RWAGASHA Joseph	membre MUFF/Passi dent. AVC/MUFF	Président / AVC / MUFF	0935487542	Muamanga
20	AXEL BYANIKIRO KISUBA	SOCIÉTÉ CIVILE / NK	Conseiller / Délégué	0995393609	Muamanga
21	ANTOINETTE - KABUO	MEMBRE ACT	COMMERCIAUX	0970033763	Muamanga
22	Alain-KITUMAINI	MININTER	EXPERT	0971960448	Muamanga
23	Isidore NDIBA M. PEPE MIKWA	PFCGLICI PFCALIOGA	Expert Environnementaliste Expert COMM	099021167	Muamanga
24	MUJINGA-MUREMI	EDS / PFCGL	EDS	0998087881	Muamanga
25	Gilbert BANATI	COMMUNE / GORA	Repr. Bourgeoisie	097519148	Muamanga
26	TULINABO KANANE	Q. KAHETBE	Membre	0994177136	Muamanga
27	VIVIAN NZABARINDA	PFCGL	Assistent	0998955970	Muamanga

Fait à Goma, le 26/01/2021

70A, avenue Roi Baudouin, Kinshasa/Gombe - www.celluleinfra.org - info@celluleinfra.org Tél. +243 (0) 81 010 2681 / +243 (0) 99 315 2226

Approuvé par



LA COOPÉRATION
EUROPEENNE .be





PROJET DE FACILITATION DU COMMERCE ET INTEGRATION DANS LA RÉGION DES GRANDS LACS (PFCIGL)

LISTE DES PRESENCES A L'ATELIER DE FORMATION SUR L'ELABORATION DU PMPP

N°	NOM & POST-NOM	STRUCTURE	FONCTION	TELEPHONE	SIGNATURE
1	Z. IDIHWABAGORE Franck	OCC	chef de section for	0994009091	
2	BURUKO CHIRIMWAMI	ACE	Directeur Provincial	0997764905	
3	MPAKANRA NZIMUKINDA	AVEHUPA	SECRETAIRE	0997783314	
4	PUGANZA DAVID	DGO/INK	CR	0993175792	
5	RUBUGA Joseph	POL FRT/INK	S ^e pol fnt	0995632576	
6	Alain KITUMAINI B	MIN. INTER/INK	Expert/Hin	0971960448	
7	Sam BANGUWITA	DIVISION AGRICULTURE	chef de bureau	0976484720	
8	ANGELIQUE TUZA	COPEMECO	SEC. AVEC	0990442879	
9	ANTOINETTE - KABUO	MIF/ACT		0970033763	
10	Valérie WASSO	Union de la Femme	Coordonatrice	0998844301	
11	JOSE KASTAKI	Commerce Extérieurs	chef de Bureau	0993855161	
12	AXEL BYANIKIRO KISUBA	Société Civile/N-Ka	Conseiller et Délégué	0995393609	

704, avenue Roi Baudouin, Kinshasa/Gombe - www.celluleinfra.org - info@celluleinfra.org Tél. +243 (0) 81 010 2681 / +243 (0) 99 315 2226

Appuyé par



LA COMMISSION
EUROPEENNE DE DEVELOPPEMENT





République Démocratique du Congo
MINISTRE DES INFRASTRUCTURES ET TRAVAUX PUBLICS
Cellule Infrastructures

13					
14	MAWUMA JULIENNE Gilbert BAHATI	commerçante Commune/GOMA	chef de bureau Repr. du Bourg	0990591977	
15	Joseph BAHAYU	PNHF NE	Inspecteur Admin.	0994177136	
16	Jean-Claude KIDMA	Membre Environn.	Expert	0794816687	
17	BORAVUMA - RWAGASHA JOSEPH	MUFF	membre de MIF et Président AVC MUFF	0997294685	
18	BANAMUGI KALONDA - Carlos - Martin	Représentant de la com / KAZISUKU	chef de service de l'urbanisme	0995487542	
19	TOMIS KIRAKU MULEWA	Bureau du Quartier	chef de Q. Aff. Keshu	0998767830	
20	MASIKA KIGHANA ESPERANIE	FEC / Nord-Kivu	chef de la Direction Proximité	0990960738	
21	KISUBA-BRIGITTE	P-ACIT	Présidente	0998480671	
22	TULINABO KANANE	ex Kahembe	Président	0995487776	
23	Isidore HAIBA M.	PFCGLIC	Expert	0998355870	
24	PEPE MIKWA	PFCGLIC	Expert	099021167	
25	FANTA SADIU Bello	C-Q MADERISO	EXPERT COM	0998087881	
			chef de Q.	0997741430	

26. Mécène - Muginyo

PFCGL

15 Septembre

Fait à Goma, le 25/1/2021

27. VIVIAN NZABARINDA

Assistant PFCGL

0994457371

70A, avenue Roi Baudouin, Kinshasa/Gombe - www.celluleinfra.org - info@celluleinfra.org Tél. +243 (0) 81 010 2681 / +243 (0) 99 315 2226

Appuyé par



LA BANQUE
MUNDIALE





PROJET DE FACILITATION DU COMMERCE ET INTEGRATION DANS LA RÉGION DES GRANDS LACS (PFCIGL)

LISTE DES PRESENCES A L'ATELIER DE FORMATION SUR L'ELABORATION DU PMPP

N°	NOM & POST-NOM	STRUCTURE	FONCTION	TELEPHONE	SIGNATURE
1	Lusambo Mukabaganyi	Ministère des Finances	Conseillère	0998665646	
2	MISANGI M. Joseph	SGM / Sud-Kivu	CB / opération	0997086791	
3	Placide IRAGI NYAKURA	IPA / Sud-Kivu	Ag. chef de cellule Produits Indust.	099782704	
4	MURHUKA BASIRWA Joseph	MININTER	Conseiller jdg	0991787789	
5	BYAMUNGU SAFARI CIKUTU	SRAV	chef de poste RZ	099446033	
6	INGUW-BIEB Veron	OCC	CHIEF DE POSTE / RZ	0992825661	
7	Alile KALABIRA	XTCM	Fluque de Media	0992834342	
8	Egobolo DU-POPA	police de Frontier	Coord.	09978657870	
9	CARIGA BISURO Seguin	PNKR	Coordo. Cab. ds	099777575	
10	Prudent OYADIA	BCEC-SK	Negociant	09979049170	
11	OMBENI MULUME Gervais	P-ACTISK	Président	0998668085	
12	Jean-Paul MUMBATA KISALI	PNHFISK	Inspecteur Prov	09977981748	

70A, avenue Roi Baudouin, Kinshasa/Gombe - www.celluleinfra.org - info@celluleinfra.org Tél. +243 (0) 81 010 2681 / +243 (0) 99 315 2226

Appuyé par



LA BANQUE
MUNDIALE





PROJET DE FACILITATION DU COMMERCE ET INTEGRATION DANS LA RÉGION DES GRANDS LACS (PFCIGL)

LISTE DES PRESENCES A L'ATELIER DE FORMATION SUR L'ELABORATION DU PMPP

N°	NOM & POST-NOM	STRUCTURE	FONCTION	TELEPHONE	SIGNATURE
1	ZANTALANGILA RAPHAEL	FEC SUD-KIVU	SEC P.	0977996001	
2	LEON MANGA	MAIRIE/ENKAVU	Sec. Permanent	0998658945	
3	HWAHUKANJA B Emmannuel	ECN SUD-KIVU	Chf Programme	0998674914	
4	CAZIGA BISURO Séguin	PNKB	Coordo. Cab. AS	0979049170	
5	RICHARD KUANGARI	ACE/SK	Chf de Service Technique	0997674771	
6	BASAKILA SHABANI	Ministère INFRA	Conseiller	0815338821	
7	ALICE KAJABIKA	XFEM	Jeune de Média	0992834343	
8	BYAMUNGU SAFARI OIKURU	SCAV	Chf de Porte RZIL	0994460335	
9	INGUW - BIELO VERON	OCC	CHEF DE POSTE/RZIL	0992825661	
10	MURHULA BASIRWA Joseph	MININTER	Conseiller juridique	0991787989	
11	MATHORO BORA Dorian	CHEC	Assistante	0949047007	
12	AMANI MAKOMBE JULIE	Q. NYALUKEMBA	Chf d'Antenne du PFCIGL	0993712644	

70A, avenue Roi Baudouin, Kinshasa/Gombe - www.celluleinfra.org - info@celluleinfra.org Tél. +243 (0) 81 010 2681 / +243 (0) 99 315 2226

Appuyé par



ASSOCIATION
BEIN DE DEVELOPPEMENT .be





Republique Démocratique du Congo
MINISTRE DES INFRASTRUCTURES ET TRAVAUX PUBLICS
Cellule Infrastructures

13	Egbolonu - popa citizistopie	Camel police de Front iere	Camel	0979657870	
14	Ir Placide IRAGI NYAKURA	1 P A sud-kiv	Agencement chef de Cellule Product. Agro industrielle	0997182704	
15	MISANGI MUSABILA Jomp	DGN/SK	CB/ops	0997086791	
16	AG Jean-Paul MUMBAGA KISUKU	PNHF/SK	Inspection Prov.	0979981748	
17	BYAMUNGU NFUNSIKO Grâce	COMMUNE S. IBANDA	Secrétaire à la Commune	0978048892	
18	PROUDENT MPAMA	B CSC - SK	Représentant	0998668085	
19	OMBENI MULUME Gervais	P - ACT/SK	Président.	0995443649	
20	Thierry M. RUKATA	Radio Maendeleo	Journaliste	0975999782	
21	Esperance AMBA	CFHEC	Sociologue	0812002871	
22	CIKURU Victorien	R TNK	Journaliste	0975833567	
23					
24					
25					

Fait à Bukavu le 28/11/2021

70A, avenue Roi Baudouin, Kinshasa/Gombe - www.celluleinfra.org - info@celluleinfra.org Tél. +243 (0) 81 010 2681 / +243 (0) 99 315 2226

Appuyé par



LA BANQUE
MUNDIALE





Republique Démocratique du Congo
MINISTRE DES INFRASTRUCTURES ET TRAVAUX PUBLICS
Cellule Infrastructures

13	BASAKILA SHABANI	MIN. INFRASTR	Conseiller	0815338821	
14	BYAMUNGU NFUNSIKO Grace	COMMUNE D'IBANDA	Secrétaire	0978048892	
15	ISONDO KASERIKIA	DG-DA	Sous-directeur	0999933400	
16	RICHARD KYANGAZI	ACEISK	CST	0997674721	
17	LEON MANGA	MAIRIE/BUKAVU	Sec. Permanent	0998658945	
18	AMANI MAKOMISE JULIA	R. NYALUKEMBE	Chef Avenue du Grand Nord	0993712644	
19	DANTALANGILA RAPHAEL	TEC SUD-KIVU	Secrétaire	0977996001	
20	VUHILIA TOTO	P-ALT	PCT	097624200	
21	CIKURU Victorien	R-TN IC	Journaliste	097533567	
22	DWISABA ASSANI	CI	EBS	0815394228	
23					
24					
25					

Fait à Bukavu, le 28/1/2021

79A, avenue Roi Baudouin, Kinshasa/Gombe - www.celluleinfra.org - info@celluleinfra.org Tél. +243 (0) 81 010 2681 / +243 (0) 99 315 2226

Appuyé par



Accompagné
ministère du Développement .be



ANNEXE 4. INFORMATION DE LA PRESSE ECRITE

Goma : Le PFCIGL a organisé un atelier d'élaboration du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Dans le cadre de la préparation du Projet de facilitation du commerce et d'intégration dans la région des grands lacs (PFCIGL), le Projet tient à élaborer le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), conformément aux exigences de la Norme environnementale et sociale N°10 de la Banque mondiale, relative à la "Mobilisation des parties prenantes et information". Le PFCIGL sera financée par la Banque mondiale.

L'objectif de Développement de ce projet, PFCIGL, est de faciliter le commerce transfrontalier en augmentant la capacité de commerce et en réduisant les coûts rencontrés par les commerçants, en particulier les petits commerçants et les femmes, à des endroits ciblés aux zones frontalières.

La mobilisation des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale du projet, renforcer l'adhésion des parties prenantes et contribuer sensiblement à une conception et à une mise en œuvre réussie du projet. Le PMPP vise à impliquer la participation active de toutes les parties prenantes dans les processus décisionnels, pour favoriser le dialogue, réduire les tensions, protéger les droits de tout un chacun par rapport aux impacts positifs du projet, y compris des minorités et des catégories sociales marginales.

Cet atelier s'est tenu à Goma dans la salle de la Maison de la femme du 25 au 26 septembre 2021. L'objectif est (i) d'identifier toutes les parties prenantes dans le Projet ; (ii) identifier les besoins des Parties Prenantes, (iii) identifier les canaux de communication avec les parties

prenantes ; (iv) déterminer le mode de consultation des parties prenantes et enfin élaborer un premier draft d'un PMPP détaillant l'identification et l'analyse des parties prenantes, le programme d'activités d'engagement et un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) pour le projet ainsi que celui sensible au EAS/HS. Le PMPP doit aussi prendre en compte les personnes vulnérables notamment les populations autochtones pygmées, les handicapés... Ces consultations se dérouleront sur tous les sites ciblés lors de la mise en œuvre.

"Les principes de base d'un engagement communautaire sont la confiance, l'autonomisation et l'appropriation, l'inclusion, l'accès à l'information, la participation, l'intégrité, la responsabilité..." explique Mustafa Assani El'Hadj, expert en développement social à la Cellule infrastructures du ministère national des infrastructures et travaux publics.

Les participants à cet atelier sont les représentants des services aux frontières (DGDA OCC DGM PNHF SQAV et police des frontières), la société civile, les personnes vivant avec handicap, les commerçants transfrontaliers, la FEC, les associations de défense des droits des femmes et lutte contre les violences sexuelles, les ministères et divisions provinciales, la division du commerce, le BIC, l'agence congolaise de l'environnement (ACE), les bourgmestres et chefs des quartiers...

ASSURER L'ADHÉSION DES PARTIES PRENANTES

Les objectifs du PMPP sont de : * Proportionner les risques environnementaux et sociaux ; * Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux



Vue des participants à l'atelier de Goma du 25 au 26 septembre 2021. PHOTO DROITS TIERS

responsables du projet de bien identifier ces dernières et de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive. Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale. Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet pendant toute sa durée de vie autour des questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir. Doter les parties touchées par le projet de moyens leur permettant aisément d'évoquer leurs préoccupations et, si nécessaire, de porter plainte, et aux responsables du projet d'y répondre et de les traiter par les mécanismes de recours et règlements des plaintes et suivi des activités."

"Nous allons identifier les bénéficiaires, les canaux de communication, les mode de consultation et le temps des parties prenantes. Si un projet n'implique pas les parties prenantes dès la conception, il risque d'échouer car les bénéficiaires risquent de ne pas utiliser les ouvrages construits. Les bénéficiaires doivent se mobiliser pour la cause du projet et assurer le suivi régulier des activités" explique Mustafa Assani El'Hadj, expert en développement social à la Cellule infrastructures du ministère national des infrastructures et travaux publics.

Les participants ont suivi des notions sur : * Le plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) et ses objectifs ; La revue et principes de base d'élaboration du PMPP et cadre d'engagement communautaire (par une approche participative) ; Le résumé des activités antérieures de l'engagement communautaire et d'identification ; La cartographie de l'influence des parties, obstacles potentiels à la participation de toutes les parties prenantes, et matrice d'engagement des parties ; Les différents niveaux d'implication, communication et diffusion d'information ; la responsabilité de la mise en œuvre du PMPP, ressource de la mise en œuvre des activités du PMPP ; Mécanismes de recours et règlements des plaintes et suivi des activités."

Les nouvelles normes environnementales et sociales de la banque mondiale dans la mise en œuvre des projets exigent de procéder à l'évaluation de gestion de risques et effets sociaux et environnementaux, d'améliorer des emplois et conditions de travail des agents, d'utiliser rationnellement des ressources et de bien gérer les pollutions, de s'assurer de la bonne santé et sécurité des travailleurs ; prévoir le plan d'action de réinstallation, assurer la préservation de la biodiversité ; la protection des droits des peuples autochtones ; la protection du patrimoine culturel (lieux de culte, tombes) ; L'intermédiaire financier et la Mobilisation des parties prenantes et information.

Pepe MIKWA



ENVOYÉ SPÉCIAL ADJOINT POUR LE CLIMAT DES ÉTATS-UNIS

Jonathan Pershing éclaire la presse sur sa mission en Afrique

L'envoyé spécial adjoint pour le climat des USA, Jonathan Pershing, va tenir un point de presse numérique, ce jeudi 1 octobre. C'est ce que renseigne un communiqué de l'ambassade des États-Unis en RDC.

Les participants sont appelés à se connecter à la conférence 10 minutes en avance. Ils devront saisir leur nom, leur organe de presse, et leur localisation.

L'intervenant prononcera une brève allocution d'ouverture, après quoi la modératrice ouvrira le micro aux questions des journalistes participants. Les participants devront saisir leurs questions (français ou anglais) ou indiquer à la modératrice dans le chat qu'ils souhaitent poser une question en direct, oralement, en anglais. Les journalistes peuvent aussi soumettre des questions écrites à l'avance (français ou anglais) lors de leur

inscription sur Eventbrite ou par e-mail à afmediahub@state.gov.

En cas de difficultés techniques pendant le point de presse, vous pouvez envoyer un e-mail à afmediahub@state.gov pour informer la modératrice de tout problème éventuel, renseigne le communiqué.

Jonathan Pershing est envoyé spécial adjoint pour le climat au département d'État des États-Unis. Auparavant, il était l'envoyé spécial pour le changement climatique au département d'État des États-Unis et le principal négociateur des États-Unis pour la Convention-cadre des Nations unies sur les changements climatiques sous l'administration Obama.

Il a aussi occupé le poste d'envoyé spécial adjoint et de conseiller international principal en matière de climat auprès de la Maison-Blanche et du secrétaire d'État.

Jonathan a également

occupé le poste de conseiller principal en matière de climat auprès du secrétaire à l'Énergie des États-Unis. Il a travaillé à la Fondation Hewlett, à l'Institut des ressources mondiales et à l'Agence internationale de l'énergie, et en tant que conseiller scientifique et directeur adjoint du Bureau du changement climatique mondial au département d'État des États-Unis dans les années 1990.

C'est depuis le 27 septembre dernier que Jonathan Pershing est en visite officielle dans différents pays africains. Il se rendra successivement en Afrique du Sud, en Namibie, en République Démocratique du Congo, en République du Congo et au Sénégal.

L'agenda de cette tournée prévoit des rencontres avec des homologues dans les pays à visiter et ceux de l'Union africaine, la société civile, le secteur privé et d'autres représentants des pays donateurs et des institutions



financières au sujet des questions climatiques.

Dans sa journée en Afrique, Jonathan Pershing procédera à l'évaluation des efforts déployés par les pays concernés dans la lutte contre la crise climatique et élever le niveau des ambitions

sur le plan mondial ayant la tenue de ce COP 26, prévue du 31 octobre au 12 novembre prochains à Glasgow, au Royaume-Uni.

Orly-Darel
NGI AMBUKULU

Bukavu : Le PFCIGL a organisé un atelier d'élaboration du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Cet atelier s'est tenu à Bukavu dans la salle de l'Hôtel Elisabeth du 28 au 29 septembre 2021. Dans le cadre de la préparation du Projet de facilitation du commerce et intégration dans la région des grands lacs (PFCIGL), le Projet tient à élaborer le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), conformément aux exigences de la Norme environnementale et sociale N°10 de la Banque mondiale, relative à la "Mobilisation des parties prenantes et information". Le PFCIGL sera financée par la Banque mondiale.

"L'objectif est (i) d'identifier toutes les parties prenantes dans le Projet ; (ii) identifier les besoins des Parties Prenantes, (iii) identifier les canaux de communication avec les parties prenantes ; (iv) déterminer le mode de

prenantes, le programme d'activités d'engagement et un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) pour le projet ainsi que celui sensible au EAS/HS. Le PMPP doit aussi prendre en compte les personnes vulnérables notamment les populations autochtones pygmées, les handicapés

... Ces consultations se dérouleront sur tous les sites ciblés lors de la mise en œuvre," selon Mustafa Assani El'Hadj, expert en développement social à la Cellule infrastructures du ministère national des infrastructures et travaux publics.

La mobilisation des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale du projet, renforcer l'adhésion des parties prenantes et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du projet. Le PMPP vise à impliquer la participation active de toutes les parties prenantes dans les



projet, y compris des minorités et des catégories sociales marginales.

PROMOUVOIR LE COMMERCE

"Les principes de base d'un engagement communautaire sont la confiance, l'autonomisation et l'appropriation, l'inclusion, l'accès à l'information, la participation, l'intégrité, la

infrastructures et travaux publics.

Les participants à cet atelier sont les représentants des services aux frontières (DGDA OCC DGM PNHF SQAV et police des frontières), la société civile, les personnes vivant avec handicap, les commerçants transfrontaliers, la FEC, les associations de défense des droits des femmes et lutte

l'environnement (ACE), les bourgmestres et chefs des quartiers ...

L'objectif de Développement de ce projet, PFCIGL, est de faciliter le commerce transfrontalier en augmentant la capacité de commerce et en réduisant les coûts rencontrés par les commerçants, en particulier les petits commerçants et les femmes, à des endroits ciblés aux zones frontalières.

"Nous allons identifier les bénéficiaires, les besoins des bénéficiaires, les canaux de communication, les mode de consultation et le temps des parties prenantes. Si un projet n'implique pas les parties prenantes dès la conception, il risque d'échouer car les bénéficiaires risquent de ne pas utiliser les ouvrages construits. Les bénéficiaires doivent se mobiliser pour la cause du projet et assurer le suivi régulier des activités", explique Mustafa Assani El'Hadj, expert en développement social à la

ANNEXE 5. LISTES DES PRESENCES, COMMUNIQUÉS RADIOPHONIQUES ET PV DES CONSULTATIONS DU PUBLIC PRECEDENTES LORS D'ELABORATION CGES, EIES, CPR ET CPPA



PROJET DE FACILITATION DE COMMERCE ET D'INTÉGRATION DANS LA RÉGION DE
GRANDS LACS (PFCIGL)

COMMUNIQUÉ RADIOPHONIQUE

Elaboration du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES),
Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) et Cadre de Planification en faveur des Populations
Autochtones (CPPA) dans les Provinces du Nord et du Sud-Kivu
en République Démocratique du Congo

IL EST PORTÉ À LA CONNAISSANCE DU PUBLIC CE QUI SUIT :

1. Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo (RDC) et Banque mondiale ont engagé un processus de mise en place du pour l'exécution du Projet de Facilitation du Commerce et Intégration dans la Région des Grands-Lacs (PFCIGL), placé respectivement sous la tutelle du Ministère du Commerce Extérieur de la République Démocratique du Congo (RDC) et sous la tutelle du Ministère des Finances, du Budget et de la planification économique du Burundi ; d'un montant total de 150 millions de dollars américains (soit 87 millions pour la RDC et 57 millions pour le Burundi et COMESA 6 millions).
2. L'objectif de développement du projet est de faciliter le commerce transfrontalier en augmentant la capacité du commerce et en réduisant les contraintes rencontrées par les commerçants, en particulier les petits commerçants et les femmes à des endroits ciblés aux zones frontalières.
3. Le PFCIGL donnera suite aux activités du PFCGL en cours de réalisation et intégrera la modernisation des infrastructures frontalières, portuaires et routières ciblées ainsi que la réalisation des centres de stockage et de centres de transformation des produits agricoles.
4. Le PFCGL est prévu pour une durée de cinq (5) ans et sera exécuté dans les Provinces du Nord-Kivu et Sud-Kivu. Le PFCIGL dont les travaux font l'objet de cette étude s'articulera autour de quatre composantes :

Composante 1 : Amélioration de l'environnement politique et réglementaire du commerce Transfrontalier

- Sous-composante 1.1 : Simplification des procédures pour les petits commerçants
- Sous-composante 1.2 : Mise à l'échelle des mesures COVID-19 pour le commerce à petite échelle
- Sous-composante 1.3 : Coordination régionale

Composante 2 : Amélioration des infrastructures commerciales de base

- Sous-composante 2.1 : Réhabilitation et modernisation des postes frontaliers
- Sous-composante 2.2 : Construction et développement des marchés frontaliers
- Sous-composante 2.3 : Amélioration des ports lacustres

- Sous-composante 3.4 : Soutenir la certification et la mise en conformité des produits sélectionnés

Composante 4 : Appui à la mise en œuvre et suivi évaluation

- Sous-composante 4.1 : Soutien à la mise en œuvre et communication
- Sous-composante 4.2 : Suivi et évaluation du Projet

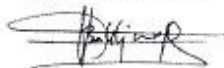
2. Le PFCIGL avait été classifié projet à risque environnemental et social élevé au sens de la classification du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque Mondiale, ainsi que l'outil de screening des risques d'EAS/HS qui a classifié le projet à risque modéré.

3. Le PFCIGL est soumis aux exigences du nouveau CES de la Banque Mondiale, entré en vigueur le 01 octobre 2018. Neuf sur les dix Normes environnementales et Sociales (NES) ont été jugées pertinentes pour ce projet. Il s'agit de :

- NES n°1 – Évaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux ;
- NES n°2 – Emploi et conditions de travail ;
- NES n°3 – Utilisation rationnelle des ressources et prévention et gestion de la pollution ;
- NES n°4 – Santé et sécurité des populations ;
- NES n°5 – Acquisition des terres, restrictions à l'utilisation des terres et réinstallation forcée ;
- NES n°6 – Préservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles biologiques ;
- NES n°7 – Peuples autochtones/communautés locales traditionnelles d'Afrique subsaharienne historiquement défavorisées ;
- NES n°8 – Patrimoine culturel ;
- NES n°10 – Mobilisation des parties prenantes et information ; et
- Politique 7.50 : Projets relatifs aux voies d'eau internationales (Lacs Kivu et Édouard).

4. Conformément au Plan de Mobilisation des Parties Prenantes au Projet (PMPP) et à la NES n°10 Mobilisation des parties prenantes et information, la Cellule Infrastructures a recruté le Consultant firme OKAPI ENVIRONNEMENT & GENIE CIVIL SARL en vue d'élaborer le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES), Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) et Cadre de Planification en faveur des Populations Autochtones du PFCIGL. Le Consultant informe aux populations riveraines de la ville de Goma en particulier, qu'il procède du 30 août au 1^{er} mars 2021 à partir de 09h00' jusqu'à 17h00', aux consultations du public auprès des différentes parties prenantes du Projet ci-après : services de l'État et privés concernés, des personnes ressources ainsi que les ONG sur les risques sociaux et effets potentiels du projet identifiés dans le Cadre Environnemental et Social ; afin que celles-ci puissent contribuer valablement à l'élaboration des mesures de conception et d'atténuation envisagées dans le cadre du Projet.

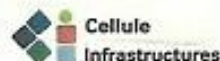
Fait à BUNAGANA, le 01/09/2021
Pour le Consultant



Bruno BOLEKIMO



NO 1102
République Démocratique du Congo
MINISTRE DES INFRASTRUCTURES ET TRAVAUX PUBLICS
Cellule Infrastructures



PROJET DE FACILITATION DE COMMERCE ET D'INTÉGRATION DANS LA RÉGION DE
GRANDS LACS (PFCIGL)

COMMUNIQUÉ RADIOPHONIQUE

Elaboration du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES),
Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) et Cadre de Planification en faveur des Populations
Autochtones (CPPA) dans les Provinces du Nord et du Sud-Kivu
en République Démocratique du Congo



IL EST PORTÉ À LA CONNAISSANCE DU PUBLIC CE QUI SUIT :

1. Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo (RDC) et la Banque mondiale ont engagé un processus de mise en place du crédit de l'Association Internationale pour le Développement (IDA) pour l'exécution du Projet de Facilitation du Commerce et d'Intégration dans la Région des Grands-Lacs (PFCIGL), placé respectivement sous la tutelle du Ministère du Commerce Extérieur de la République Démocratique du Congo (RDC) et sous la tutelle du Ministère des Finances, du Budget et de la planification économique du Burundi ; d'un montant total de 150 millions de dollars américains (soit 87 millions pour la RDC et 57 millions pour le Burundi et COMESA 6 millions).

2. L'objectif de développement du projet est de faciliter le commerce transfrontalier en augmentant la capacité du commerce et en réduisant les contraintes rencontrées par les commerçants, en particulier les petits commerçants et les femmes à des endroits ciblés aux zones frontalières.

3. Le PFCIGL donnera suite aux activités du PFCGL en cours de réalisation et intégrera la modernisation des infrastructures frontalières, portuaires et routières ciblées ainsi que la réalisation des centres de stockage et de centres de transformation des produits agricoles.

4. Le PFCGL est prévu pour une durée de cinq (5) ans et sera exécuté dans les Provinces du Nord-Kivu et Sud-Kivu. Le PFCIGL dont les travaux font l'objet de cette étude s'articulera autour de quatre composantes :

Composante 1 : Amélioration de l'environnement politique et réglementaire du commerce Transfrontalier

- Sous-composante 1.1 : Simplification des procédures pour les petits commerçants
- Sous-composante 1.2 : Mise à l'échelle des mesures COVID-19 pour le commerce à petite échelle
- Sous-composante 1.3 : Coordination régionale

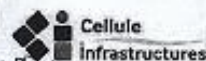
Composante 2 : Amélioration des infrastructures commerciales de base

- Sous-composante 2.1 : Réhabilitation et modernisation des postes frontaliers
- Sous-composante 2.2 : Construction et développement des marchés frontaliers
- Sous-composante 2.3 : Amélioration des ports lacustres
- Sous-composante 2.4 : Construction et réhabilitation des routes d'accès et de liaison





Republique Démocratique du Congo
MINISTÈRE DES INFRASTRUCTURES ET TRAVAUX PUBLICS
 Cellule Infrastructures



**PROJET DE FACILITATION DE COMMERCE ET D'INTÉGRATION DANS LA RÉGION DE
 GRANDS LACS (PFCIGL)**

COMMUNIQUÉ RADIOPHONIQUE

Élaboration du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES),
 Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) et Cadre de Planification en faveur des Populations
 Autochtones (CPPA) dans les Provinces du Nord et du Sud-Kivu
 en République Démocratique du Congo

IL EST PORTÉ À LA CONNAISSANCE DU PUBLIC CE QUI SUIT :

1. Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo (RDC) et Banque mondiale ont engagé un processus de mise en place du pour l'exécution du Projet de Facilitation du Commerce et Intégration dans la Région des Grands-Lacs (PFCIGL), placé respectivement sous la tutelle du Ministère du Commerce Extérieur de la République Démocratique du Congo (RDC) et sous la tutelle du Ministère des Finances, du Budget et de la planification économique du Burundi ; d'un montant total de 150 millions de dollars américains (soit 87 millions pour la RDC et 57 millions pour le Burundi et COMESA 6 millions).
2. L'objectif de développement du projet est de faciliter le commerce transfrontalier en augmentant la capacité du commerce et en réduisant les contraintes rencontrées par les commerçants, en particulier les petits commerçants et les femmes à des endroits ciblés aux zones frontalières.
3. Le PFCIGL donnera suite aux activités du PFCGL en cours de réalisation et intégrera la modernisation des infrastructures frontalières, portuaires et routières ciblées ainsi que la réalisation des centres de stockage et de centres de transformation des produits agricoles.
4. Le PFCGL est prévu pour une durée de cinq (5) ans et sera exécuté dans les Provinces du Nord-Kivu et Sud-Kivu. Le PFCIGL dont les travaux font l'objet de cette étude s'articulera autour de quatre composantes :

Composante 1 : Amélioration de l'environnement politique et réglementaire du commerce Transfrontalier

- Sous-composante 1.1 : Simplification des procédures pour les petits commerçants
- Sous-composante 1.2 : Mise à l'échelle des mesures COVID-19 pour le commerce à petite échelle
- Sous-composante 1.3 : Coordination régionale

Composante 2 : Amélioration des infrastructures commerciales de base

- Sous-composante 2.1 : Réhabilitation et modernisation des postes frontaliers
- Sous-composante 2.2 : Construction et développement des marchés frontaliers
- Sous-composante 2.3 : Amélioration des ports lacustres
- Sous-composante 2.4 : Construction et réhabilitation des routes d'accès et de liaison

Composante 3 : Appui à la commercialisation des produits de chaînes de valeur sélectionnées



TEL: 081002490
 0810091244
 083628331



Vu pour avis

Je vais de recevoir un
communiqué du projet (PFCIGL)
en date du 09/09/2021

Pour diffusion à

la radio com. & journal

ETUDINS

le chef de programme

Jean-B. Muboko

0990095990

PROJET DE FACILITATION DE COMMERCE ET D'INTÉGRATION DANS LA RÉGION DE
GRANDS LACS (PFCIGL)

COMMUNIQUÉ RADIOPHONIQUE

Elaboration du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) pour le Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) et Cadre de Planification en faveur des Communautés Locales (CPPA) dans les Provinces du Nord et du Sud-Kivu en République Démocratique du Congo

IL EST PORTÉ À LA CONNAISSANCE DU PUBLIC CE QUI SUIT

Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo (RDC) et la Banque mondiale ont engagé un processus de mise en place du crédit de l'Association Internationale pour le Développement (IDA) pour l'exécution du Projet de Facilitation du Commerce et d'Intégration dans la Région des Grands-Lacs (PFCIGL), placé respectivement sous la tutelle du Ministère du Commerce Extérieur de la République Démocratique du Congo (RDC) et sous la tutelle du Ministère des Finances, du Budget et de la planification économique du Burundi d'un montant total de 150 millions de dollars américains (soit 87 millions pour la RDC et 57 millions pour le Burundi et COMESA 6 millions).

1. L'objectif de développement du projet est de faciliter le commerce transfrontalier en augmentant la capacité du commerce et en réduisant les contraintes rencontrées par les commerçants, en particulier les petits commerçants et les femmes à des endroits clés aux zones frontalières.
2. Le PFCIGL donnera suite aux activités du PFCGL en cours de réalisation et intègre la modernisation des infrastructures frontalières, portuaires et routières ciblées ainsi que la réalisation des centres de stockage et de centres de transformation des produits agricoles.
3. Le PFCGL est prévu pour une durée de cinq (5) ans et sera exécuté dans les Provinces du Nord-Kivu et Sud-Kivu. Le PFCIGL dont les travaux font l'objet de cette étude s'articulera autour de quatre composantes :

Composante 1 : Amélioration de l'environnement politique et réglementaire du commerce Transfrontalier

- Sous-composante 1.1 : Simplification des procédures pour les petits commerçants
- Sous-composante 1.2 : Mise à l'échelle des mesures COVID-19 pour le commerce à petite échelle
- Sous-composante 1.3 : Coordination régionale

Composante 2 : Amélioration des infrastructures commerciales de base

- Sous-composante 2.1 : Réhabilitation et modernisation des postes frontaliers
- Sous-composante 2.2 : Construction et développement des marchés frontaliers
- Sous-composante 2.3 : Amélioration des ports lacustres
- Sous-composante 2.4 : Construction et réhabilitation des routes d'accès et de liaison

Composante 3 : Appui à la commercialisation des produits de chaînes de valeur sélectionnées

Recu à Iduri à la
radio Communautaire
Kalinga FM pour 4
diffusions

0993899501

le 08/09/21

ANNEXE 6. PROCÈS-VERBAUX DE RÉUNIONS DE CONSULTATIONS DU PUBLI AVEC LES PA

1-

PROJET DE FACILITATION DE COMMERCE ET INTÉGRATION DANS LA
RÉGION DES GRANDS LACS (PFCIGL)

Objet : Consultation du public de l'élaboration du Cadre de
Planification en faveur des Populations Autochtones (CPA)
du PFCIGL

Procès-verbal

Province : NORD KIVU

Ville/cité : BANIA GANA

L'an deux mille-vingt-un, le 2 septembre, s'est tenue une consultation du public à Baniagana

La rencontre était présidée par le Chef de Mission M. GERSUENO.

Étaient présents (voir liste de présences en annexe)

1. Points discutés

Au cours de cet atelier, le Consultant de l'OKAPI FBC a
introduit la séance en présentant le projet PFCIGL avec
ses Composants et sous Composants. Durant l'exposé, il
a démontré que les PA résidant le village de BANIA GANA et
autour de la zone du projet, sont concernés par ce projet.
Le Bureau a conduit à un regard sur ces PA.

2. Questions posées

Il s'agit de signaler qu'au cours de ce atelier, les PA
ont émis des suggestions en lien et place de l'atelier.

3. Réponses apportées

Comme signalé ci-haut, les participants ou pays autochtones
peuvent émettre des recommandations afin de
trouver des réponses à leurs questions.

4. Perception du Projet

- Les PA ont manqué le mot pour exprimer les jolies de l'Projet
- est une solution à leur préoccupation de santé, sans abris

5. Préoccupations et craintes

- Pas d'accès à la terre
- Pas d'accès aux soins de santé
- Pas d'accès à l'éducation du fait que la plupart d'entre eux ne sont pas mécanisés.
- Pas d'accès à l'eau potable
- Manque de services agricoles pour certains PA ayant perdu la terre par métayage.
- Présence de gangs de rocade
- Affrontement des chefs de barons suite au vol de produits agricoles.
- Absence d'appui à leur association (ADMP: Association de Développement pour les Minoritaires de Pyramide)

6. Suggestions et recommandations

- Acheter et doter de terres afin de servir de Carrefour et de culture agricole.
- Faciliter la prise en charge de frais de scolarisation des enfants de PA durant la phase du projet.
- Faciliter la prise en charge de l'hospitalisation des PA durant le projet ou l'absence de couverture sociale de santé.
- Renforcer les capacités des membres de PA et la jeunesse de l'ADMP.
- Acheter de l'engrais pour faciliter le transport de marchandises comme Achète Générale de Revue (AGR).
- Intégrer les PA dans les projets comme Tous Travaux (TT).

7. Conclusion

- Les Peuples Autochtones ont saisi le effort de l'Etat Congolais via le PFCIBL à travers son projet spécialement d'élaboration d'un outil de savoir agricole communautaire et locale afin de prendre en compte les desiderata.
- Le Consultant et l'Etat l'opère OKAPI EDC a saisi la priorité de de PA de répondre à ces besoins.

①

PROJET DE FACILITATION DE COMMERCE ET INTÉGRATION DANS LA
RÉGION DES GRANDS LACS (PFCIGL)

Objet : Consultation du Public sur l'élaboration du Cadre de
Planification autochtone (CPPA) du PFCIGL.

Procès-verbal

Province : NORA-KIVU

Ville/cité : Goma, Lushagala, Mobamburo et HEWA/BORA

L'an deux mille-vingt-un, le 31/08 s'est tenue une consultation du public à

La rencontre était présidée par le Chef de Mission Faustin GERENGOBO

Étaient présents (voir liste de présences en annexe)

1. Points discutés

- Activités principales des peuples autochtones
- Infrastructures sanitaires et scolaires
- Eau et électricité
- Infrastructure routière
- Population
- ONG en contact avec les peuples autochtones

2. Questions posées

- Au cours de cette consultation, les peuples autochtones
- n'ont pas posé de questions. Par contre, ils ont
- donné des suggestions à leur préoccupation
- (voir P.5)

3. Réponses apportées

- RAS

①

4. Perception du Projet

- Les peuples autochtones ont remercié le gouvernement congolais pour leur explication en amont de ce projet.
- Outil de sauvegarde sociale afin de prendre en compte leurs desiderata.

5. Préoccupations et craintes

- Inaccessibilité au point d'approvisionnement en eau potable (Lacvati).
- Non prise en compte des requêtes aux projets antérieurs.
- Absence d'installations sanitaires sur le site.
- Éloignement de l'école pour les enfants.
- Absence d'infrastructures routières.
- Manque de soins de filles lors d'approvisionnement de l'eau de lacvati d'une distance de 3 à 4 km du site.
- Absence d'activités génératrices de revenus sur le site.
- Manque d'appui à l'association dénommée Union des Pygmées pour le Développement Intégral en 2011 "UPDI".
- Vulnérabilité de la femme lors de l'accouchement.

6. Suggestions et recommandations

- Renforcer la capacité de membres de l'Union des Pygmées pour le Développement Intégral afin d'autoproduire en charge.
- Construire des infrastructures sanitaires et scolaires.
- Faciliter l'approvisionnement en eau potable sur le site.
- Sensibilisation des gens sur la planification familiale et COVID.
- Encourager les activités génératrices de revenus (AGR) pour faire face à la pauvreté.

7. Conclusion

- Les peuples autochtones ont mis l'accent de voir la réalisation de leurs préoccupations durant l'exécution du projet.

ANNEXE 7. QUELQUES EXEMPLAIRES DES LISTES DES PRÉSENCES ET DES PROCÈS-VERBAUX DES CONSULTATIONS DU PUBLIC



PROJET DE FACILITATION DU COMMERCE ET INTEGRATION DANS LA RÉGION DES
GRANDS LACS (PFCIGL)

MISSION D'ÉLABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET
SOCIALE (CGES), DU CADRE DE POLITIQUE DE RÉINSTALLATION (CPR) ET DU
CADRE DE PLANIFICATION EN FAVEUR DES POPULATIONS AUTOCHTONES EN RDC

LISTE DES PRÉSENCES AUX CONSULTATIONS DU PUBLIC

N°	Noms et Post-noms	Fonction/Institution	Sexe	Téléphone	Signature
1	STEREH BOSIMILI	président, TWA	M	0992653337	[Signature]
2	NOHGLI SEBUNU CU	membre, TWA	M	-	[Signature]
3	MPAGAMZEHE KAME	TWA	M	-	[Signature]
4	MVUNGISPA MUKUZI	TWA	M	-	[Signature]
5	QAKURU GASIPAL	-	M	-	[Signature]
6	ALEXIS MBEYA	-	M	-	[Signature]
7	ELITIE, RUCAYU	-	M	-	[Signature]
8	GASPAR, NIZAMBA	-	M	-	[Signature]
9	JEAN BAPTISTE	-	M	-	[Signature]
10	Guwagata Bakala	-	M	-	[Signature]
11	NFIZI Janas	-	M	-	[Signature]
12	Magira Jean	-	M	-	[Signature]
13	Makura marie	-	M	-	[Signature]
14	BAROGI NA Marc	-	M	-	[Signature]
15	N'RASPORI Pierre	-	M	-	[Signature]
16	Munda Samura	-	M	-	[Signature]
17	Kabheri Bayene	-	M	-	[Signature]
18	Nyandwe Pascal	-	M	-	[Signature]
19	Musachara Guy	-	M	-	[Signature]
20					



PROJET DE FACILITATION DU COMMERCE ET INTEGRATION DANS LA RÉGION DES
GRANDS LACS (PFCIGL)

MISSION D'ÉLABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET
SOCIALE (CGES), DU CADRE DE POLITIQUE DE RÉINSTALLATION (CPR) ET DU
CADRE DE PLANIFICATION EN FAVEUR DES POPULATIONS AUTOCHTONES EN RDC

LISTE DES PRÉSENCES AUX CONSULTATIONS DU PUBLIC

N°	Noms et Post-noms	Fonction/Institution	Sexe	Téléphone	Signature
1	✓ BYAMUNGO NYAMULINDA	Vice -Prés. Musharak	M	0971549186	
2	✓ KALIMBIRO MATCHUHA	Cadre de base	F	0896281092	
3	✓ BAYENE CIREMBE	Jeunesse	M	—	
4	✓ BATHUHA SAMVURA	Agriculture	M	—	
5	✓ Françoise PRINCE	Agriculture	F	—	
6	✓ RAMAZANI MUNDA	Agriculture	M	—	
7	✓ SHAHAMBA BATONDI	Notable	M	0995148114	
8	✓ WONGO MANE BALUME	Agriculture	M	—	
9	✓ MAISHA NYANDWE	Agriculture	M	—	
10	✓ NYOTA NYANDWE	Agriculture	F	—	
11	✓ RACHEL TCHIKE	Agriculture	F	—	
12	✓ LONBINE KAHARI	Agriculture	F	—	
13	✓ ROSA TERANYA	Agriculture	F	—	
14	✓ MATCHOZI FOKAS	Agriculture	M	—	
15	✓ MANIX PASCAL	Agriculture	M	0997170294	
16	✓ SEKERETI MECHAK	Agriculture	M	—	
17	✓ Buloki Ilunga Fidal	Consultat Envir	M	0815143951	



PROJET DE FACILITATION DU COMMERCE ET INTEGRATION DANS LA RÉGION DES
GRANDS LACS (PFCIGL)

MISSION D'ÉLABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET
SOCIALE (CGES), DU CADRE DE POLITIQUE DE RÉINSTALLATION (CPR) ET DU
CADRE DE PLANIFICATION EN FAVEUR DES POPULATIONS AUTOCHTONES EN RDC

LISTE DES PRÉSENCES AUX CONSULTATIONS DU PUBLIC

N°	Noms et Post-noms	Fonction/Institution	Sexe	Téléphone	Signature
1	SABATO MUZA	TWA	F	-	
2	UZAM KUNDIA	TWA	F		
3	MUKESHIMANA - JA KINGITE	TWA	F		
4	N. RABASARI - FADA KE	TWA	F		
5	N. RASAFARI - BUKU WA	TWA	F		
6	SIFA BUKUMI	TWA	F		
7	MUNJAWIMANA	TWA	F		
8	MUNJA WIMANA BUKUMI	TWA	F		
9	NYIRASHIZA - SEBU HUE	TWA	F		
10	BUKARA - NYUKAM WE	TWA	F		
11	IRAKIZA PASCALIE	TWA	F		
12	M. SINDAMENYE SUZANA	TWA	F		
13	M. NZAINDO ANUALITE	TWA	F		
14	MUNEMBABAZI BEATRICE	TWA	F		
15	BARAZIYI MWANA CLEMENCE	TWA	F		
16					
17					
18					



PROJET DE FACILITATION DU COMMERCE ET INTEGRATION DANS LA RÉGION DES
GRANDS LACS (PFCIGL)

MISSION D'ÉLABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET
SOCIALE (CGES), DU CADRE DE POLITIQUE DE RÉINSTALLATION (CPR) ET DU
CADRE DE PLANIFICATION EN FAVEUR DES POPULATIONS AUTOCHTONES EN RDC

LISTE DES PRÉSENCES AUX CONSULTATIONS DU PUBLIC

N°	Noms et Post-noms	Fonction/Institution	Sexe	Téléphone	Signature
1	NICOLAS MUHOMBO	SRAV	M	0921301055	
2	RUTEANGE NGONGO	ANR	M	0994853278	
3	NYAMUHIRWA-RWINDA	MARITIME	M	0973401863	
4	MURONDA ASSUMANI	Repr CATHOL.	M	0993151882	
5	CHISHIBANTI Marcellin	Notable	M	0977740528	
6	Hon. Kanyegere Imab	Notable	M	09999413213	
7	KINGOFI GODEFROID	PNHF/Louvigi	M	0972659889	
8	Muhunguza Modeste	DG-DA/Muompa	M	0995999239	
9	MOSOKO NYAKAKI	Comd ESC Pol Fit	M	0995935154	
10	DALIDA MWANGO	Commerçante	F	0971262366	
11	BAJIRIAMU JOZE	Commerçante	F		
12	KIZA SANDA	Commerçante	F		
13	FRANCINE MASEMA	Commerçante	F		
14	SIKITU - TATU	Commerçante	F		
15	SIKUTUWA	Commerçante	F		
16	Mambole Noé	Repr cath	M	0995645490	
17	Kabumbawe Lumale	comité conseiller de des ducel	M	0998340266	
18	MIRINDA SANKA	Repr de l'association	M	0992469129	



PROJET DE FACILITATION DU COMMERCE ET INTEGRATION DANS LA RÉGION DES
GRANDS LACS (PFCIGL)

MISSION D'ÉLABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET
SOCIALE (CGES), DU CADRE DE POLITIQUE DE RÉINSTALLATION (CPR) ET DU
CADRE DE PLANIFICATION EN FAVEUR DES POPULATIONS AUTOCHTONES EN RDC

LISTE DES PRÉSENCES AUX CONSULTATIONS DU PUBLIC

N°	Noms et Post-noms	Fonction/Institution	Sexe	Téléphone	Signature
1	ESPERENCE OUTCHÉ	Animatrice/BOFA	F	0998890653	
2	MUHEMURA MUPIMA	Genre	F		
3	ALINE NGIYA	Commercante	F	0977602413	
4	SIKITU -TATU	Commercante	F		
5	MASENO FRASINE	Commercante	F		
6	KIZA SAUDA	Commercante	F		
7	AUDA MIWANGO	Commercante	F	0971262366	
8	SIXUSWA ZAWADI	Commercante	F		
9	BATIARA JOSEPHINE	Commercante	F		
10	FRANCINE MASENGA	CP AGM	F	0995680919	
11	Isidore MABA	E.E PFCIGL	M	0977021162	
12	OIZA VANESSA	Agent Genre/Puvisi	F		
13	Valery KIHANDARO	Commercante	F		
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					



PROJET DE FACILITATION DU COMMERCE ET INTEGRATION DANS LA RÉGION DES
GRANDS LACS (PFCIGL)

MISSION D'ÉLABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET
SOCIALE (CGES), DU CADRE DE POLITIQUE DE RÉINSTALLATION (CPR) ET DU
CADRE DE PLANIFICATION EN FAVEUR DES POPULATIONS AUTOCHTONES EN RDC

LISTE DES PRÉSENCES AUX CONSULTATIONS DU PUBLIC

N°	Noms et Post-noms	Fonction/Institution	Sexe	Téléphone	Signature
1	PEGUY MATSHIPA	ENVIRONNEMENTALISTE CFHEC/KASINDI	M	0999102282	
2	MPOBITZ BAKE	Architecte CRESTE KASINDI	M	099790120	
3	Dr. N'SINBA SINDANO	C.P./SRAV	M	0997973004	
4	KASEREKA KYANDEMA	C.P. COMMER. EXT	M	0990656136	
5	KASINERA TSAVURUME	1 ^{re} vice Présidente de la société civile	F	0999959049	
6	Masika M. Soudate	Pres Amacco	F	0976084947	
7	KANU LE MATABISH	V. Président PACT	M	0991340200	
8	KAVI RA	BAMUSWEKE	F	-	
9	KASEREKA MAKONA PR	Pres MARCHEROUWA	M	0997480646 0824166211	
10	KAHINDO PERUSI AIME	PRESIDANTE	F	0970396646 0817263237	
11	KAVIRA MUSAHI	PRESIDANTE	F	0972439226	
12	KAHAMWITI-KATEMBO	CDA/OCL	M	0994564998	
13	KAVIRA VIRKY WASIKI	Comman en chef de Kampanche de HAMBOUR	F	0974986601	
14	MAMBO SAASITA	PNHF	M	0990959551	
15	Austin LINDJANOJA	CONTENTION	M	0998086274	
16	GERARD TABAKIYE	POLICE FR	M	0992618105	
17	Muhendo Rukhali FARE JORINE	Présidente P-ACT AFR	F	0990986270 0974076738	
18	MARION COMBONA	DR D	F	0990986270	



PROJET DE FACILITATION DU COMMERCE ET INTEGRATION DANS LA RÉGION DES
GRANDS LACS (PFCIGL)

MISSION D'ÉLABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET
SOCIALE (CGES), DU CADRE DE POLITIQUE DE RÉINSTALLATION (CPR) ET DU
CADRE DE PLANIFICATION EN FAVEUR DES POPULATIONS AUTOCHTONES EN RDC

LISTE DES PRÉSENCES AUX CONSULTATIONS DU PUBLIC

N°	Noms et Post-noms	Fonction/Institution	Sexe	Téléphone	Signature
1	ELISABETH MUYAMAMBA	Présidente/Ass. AMYF	F	0992487444	
2	MUKESHIMANA YACL	Présidente ASS ADFB	F	0977146906	
3	AIME IZABAYO	membre IACBIO	F	—	
4	Mpinwoboko Julien	membre C.C.P TOMI	F	—	
5	BUKARA ELIZABETH	représentante des pygmées	F	—	
6	CHIZANYE ADELINÉ	Présidente/Ass. CAEM	F	0971016820	
7	VUMILIA ABELINE	SEC / ASSOC. CAEM	F	0975276124	
8	MUKASI ESPERANCE	présidente AMF	F	0926459564	
9	MUHINDOBUNIA ELISE	Conseiller/AVD	F	0975337192	
10	MAHIRWE FRANÇOISE	membre COBOD	F	0979077877	
11	MAOMBI FURHA	membre UVPR	F	0977213526	
12	Bwika Seragonda christa	conseiller UVBAG	F	0723449713	
13	ANISA SERUSIRBI	Membre de l'AVPS	F	0921584957	
14	H. BATEGABET MARIE JEANNE	Conseillère de l'AVD	F	0997219155	
15	KANYERE-SUKHWA	présidente APCOG	F	0993665585	
16	NAOMIE ZAWADI	BIC / COMESA	F	0924050653	
17	NZABONIMPA PHILIPPE	R-ACT / Président	M	0994014076	
18	Fidèle Bulir. Th...	Consultant ENV	M	0811742554	



PROJET DE FACILITATION DU COMMERCE ET INTEGRATION DANS LA RÉGION DES
GRANDS LACS (PFCIGL)

MISSION D'ÉLABORATION DU CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET
SOCIALE (CGES), DU CADRE DE POLITIQUE DE RÉINSTALLATION (CPR) ET DU
CADRE DE PLANIFICATION EN FAVEUR DES POPULATIONS AUTOCHTONES EN RDC

LISTE DES PRÉSENCES AUX CONSULTATIONS DU PUBLIC

N°	Noms et Post-noms	Fonction/Institution	Sexe	Téléphone	Signature
1	KAMBAGE SIYAVUYIRWA FA-KASIMAH		M	0994177970	
2	MASIKA-BAYTSURA Clémence	AVEHUPA	F	0970186579	Clémence
3	MALIKA-CATHO	AVE-HUPA	F	0995698521	
4	MBUSA-SKIMIMYWA	U.A.H.P.D	M	0970854149	
5	MIRIAM BULAYA	UMOJAMI NGUVU	F	0970854148	
6	KAVIRA BASIBAHARI	COPROA	F	0995926763	
7	KAHAMBU RACHEL	AGR. CONCESSIONAIRE	F	0993095734	
8	KAVIRA LUHAYO ESTHER	COMMERCE/AMACO	F	0997167516	
9	SIFA-BUSOMOKE	COMMERCANTE	F	0992965023	
10	MUHINDO-THAVUGHA	TID/COMESA	M	0994220610	
11	KAVIRA JULIE	ICAF	F	0993539263	
12	MBAMBU MAPAIA	ADEV	F	0993320160	
13	KATHUVA LUTHER	ADEV	F	0993090528	
14	MAMY KEMBE	Bas-peuple	F	0999988344	
15	KAHINDO ESPE	BAS peuple	F	0974934141	
16	KWASEMIRA MBAGANIASI	AVEHUPA	F	0994783833	
17	KYAKIMWA SOLANGE	CAMPUSTE	F	0816941799	
18	KOUMOUNGUA		F	0995260041	

