

REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO
**PROJET DE STABILISATION ET DE RELEVEMENT DE LA RDC « STAR-
RDC »**



COORDINATION GENERALE
KINSHASA
(175834)

**PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENNANTES (PMPP)
CERC EBOLA DANS LA ZONE DU PROJET (PROVINCES DU
NORD KIVU, SUD KIVU, ITURI, TSHOPO, HAUT UELE, KWILU,
KWANGO ET MAI-NDOMBE ET AUTRES**

**VOLUME 2 ACTUALISÉ AVEC L'ACTIVATION DE LA COMPOSSANTE 5
(REPOSE SOCIALE A LA CERC-MVE)**

AOUT 2026

TABLE DE MATIERE

LISTE DES TABLEAUX	4
LISTE DES FIGURES	4
I. INTRODUCTION	10
1.1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DU PROJET	10
1.2. OBJECTIF DU DEVELOPPEMENT DU PROJET	12
1.3. COMPOSANTES DU PROJET	12
1.4. ZONE D'INTERVENTION ET BENEFICIAIRES DU PROJET	14
1.5. RISQUES ET IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX POTENTIELS DU PROJET	15
II. REVE DESCRIPTION DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	17
III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	67
3.1. IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES	67
3.2. ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	70
3.3. SYNTHESE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES AU PROJET	78
IV. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	85
4.1. OBJECTIFS ET CALENDRIER	85
4.2. STRATEGIE PROPOSEE POUR LA DIFFUSION DES INFORMATIONS	87
4.3. STRATEGIES PROPOSEES POUR LES CONSULTATIONS	89
4.4. STRATEGIE PROPOSEE POUR LA PRISE EN COMPTE DES POINTS DE VUE DES GROUPES VULNERABLES	91
4.5. EXAMEN DES COMMENTAIRES	99
5.1. RESSOURCES	102
5.1.1. <i>Parties Prenantes</i>	102
5.1.2. <i>Confirmation de l'établissement d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes</i>	102
5.2. FONCTIONS DE GESTION ET RESPONSABILITES	103
VI. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET	105
6.1. PRINCIPE DE LA DEMARCHE	105
6.2. FONCTIONNEMENT DU MGP	105
6.3. TYPES DES PLAINTES	106
6.4. COMPOSITION DES CGP & CLGP	107
6.5. PRINCIPALES ETAPES DE TRAITEMENT DES PLAINTES	108
FIGURE 2. PRINCIPALES ETAPES DU MGP	112
6.6. SERVICE DE REGLEMENT DES PLAINTES DE LA BANQUE MONDIALE	113
6.7. PANEL D'INSPECTION	114
6.8. BUDGET PREVISIONNEL DE MISE EN ŒUVRE DU MGP	114
6.9. ACTIONS ENVISAGEES DU MGP	116
VII. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PMPP	118
CONCLUSION	120
BIBLIOGRAPHIE SOMMAIRE	123
ANNEXES.....	125
ANNEXE 1. PV DES REUNIONS DE CONSULTATIONS DU PUBLIC	125
ANNEXE 2. FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES	126
ANNEXE 3. PANNEAU D'AFFICHAGE DU MGP SUR LE SITE DES ACTIVITES	128
ANNEXE 4. QUELQUES PHOTOS DE CONSULTATION DU PUBLIC	130

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1. ZONES D'INTERVENTION DU PROJET A L'EST ET L'OUEST DE LA RDC.....	15
TABLEAU 2: ZONE D'INTERVENTION ACTUELLE DE LA MVE 17	15
TABLEAU 3. SYNTHÈSE DES PRÉOCCUPATIONS ET RECOMMANDATIONS DES PARTIES PRENANTES LORS DE LA PRÉPARATION DU PMPP DANS LES PROVINCES DU NORD KIVU, SUD KIVU ET ITURI.....	57
TABLEAU 4. SYNTHÈSE DE LA STRATÉGIE DE DIFFUSION DES INFORMATIONS	92
TABLEAU 5. STRATÉGIE POUR LES CONSULTATIONS DANS LE CADRE DU PROJET STAR-RDC.....	94
TABLEAU 6. CALENDRIER.....	101
TABLEAU 7. BUDGET PRÉVISIONNEL D'EXECUTION DES ACTIONS DE COMMUNICATION, DE SENSIBILISATION ET DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	102
TABLEAU 8. BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU MGP.....	114
TABLEAU 9. MISE EN ŒUVRE DU MGP.....	116

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1. ORGANIGRAMME DES FONCTIONS DU MGP	108
--	-----

SIGLES ET ABREVIATIONS

ACE	Agence Congolaise de l'Environnement
AFC/M23	Alliance Fleuve Congo/Mouvement du 20 Mai
AGR	Activité Génératrice des Revenus
AVENIR	Autonomisation par la Valorisation de l'Entrepreneuriat agricole et rural sensible à la Nutrition, Inclusif et Résilient au changement climatique
CES	Cadre environnemental et social
CGES	Cadre de gestion Environnementale et sociale
CGP	Comité de Gestion des Plaintes
CIMS	Centre Intégré des Services Multisectoriels
CLD	Comité Local de Développement
CLGP	Comité Local de Gestion des Plaintes
CPE	Coordination Provinciale de l'Environnement
CPPA	Cadre de Planification en faveur des Peuples Autochtones
CPR	Cadre de politique de réinstallation
EAS	Exploitation et Abus Sexuels
EIES	Études d'impact environnemental et social
EPST	Enseignement Primaire, Secondaire et Technique
ETD	Entité Territoriale Décentralisée
GRISE	Gestion des Risques et Impacts Sociaux et Environnementaux
HS	Harcèlement Sexuel
ICCN	Institut Congolais pour la Conservation de la Nature
IDA	Association Internationale de Développement
IDB	Infrastructure de Développement de Base
INS	Institut National de la Statistique
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MOP	Manuel Opérationnel du Projet
M-Pox	Monkey Pox
MVE	Maladie à Virus à Ebola
NES	Norme Environnementale et Sociale
OBC	Organisation à Base Communautaire
ONG	Organisation non gouvernementale
OSC	Organisation de la Société Civile
OVDA	Office de Voies de Desserte Agricole
PA	Peuples Autochtones
PASEA	Programme d'Accès aux Services d'Eau et d'Assainissement
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGES	Plan de gestion environnementale et sociale
PGMO	Plan de gestion de la main-d'œuvre
PIFORES	Projet d'Investissement pour la Forêt et la Restauration des Savanes
PMPP	Plan de Mobilisation des parties prenantes

PV	Procès-Verbal
RDC	République Démocratique du Congo
SGRIE	Spécialiste en Gestion des Risques et Impacts Environnementaux
SGRIS	Spécialiste en Gestion des Risques et Impacts Sociaux
SST	Santé et Sécurité au Travail
STAR-RDC	Stabilisation et Relèvement de la République Démocratique du Congo
THIMO	Travaux à Haute Intensité à la Main d'œuvre
UGP	Unité de Gestion du Projet
UNOPS	United Nations Office for Project Services/ Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets
VBG	Violence Basée sur le Genre
VCE	Violence Contre les Enfants
MVE	Maladie à virus Ebola
CERC	

PREAMBULE

Le présent document est élaboré conformément aux exigences de la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES n°10) relative à la mobilisation des parties prenantes et à la diffusion de l'information, conformément au Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale.

Il est structuré en deux parties complémentaires. La première est consacrée au Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du Projet de Stabilisation et de Relèvement de la République Démocratique du Congo (STAR-RDC). Elle présente les composantes du Projet, les parties prenantes concernées, leurs caractéristiques et leurs besoins, les modalités de mobilisation, les stratégies de consultation et de communication, les responsabilités des acteurs impliqués ainsi que les ressources nécessaires à la mise en œuvre du PMPP.

Dans le cadre de l'activation de la Composante 5 – Composante d'Intervention d'Urgence Contingente (CERC) pour la réponse sociale à la Maladie à Virus Ebola (CERC-MVE), le présent PMPP a été actualisé afin d'intégrer les nouvelles activités, les nouvelles catégories de parties prenantes, les nouvelles zones d'intervention potentielles ainsi que les modalités spécifiques de consultation, de communication et de participation communautaire applicables à cette réponse sociale. Cette mise à jour tient notamment compte des interventions relatives aux Activités Génératrices de Revenus (AGR), aux Travaux à Haute Intensité de Main-d'œuvre (THIMO sociaux), aux transferts monétaires ou en nature, aux assistants sociaux, aux Relais Communautaires (RECO), ainsi qu'aux institutions impliquées dans la mise en œuvre de la CERC-MVE.

La seconde partie porte sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du STAR-RDC, qui constitue une composante essentielle du PMPP. Elle décrit les procédures de réception, d'enregistrement, de traitement et de suivi des plaintes, y compris les plaintes sensibles, les plaintes liées aux Violences Basées sur le Genre (VBG), à l'Exploitation et aux Abus Sexuels (EAS) et au Harcèlement Sexuel (HS), ainsi que les rôles et responsabilités des différentes instances de gestion des plaintes.

Le présent PMPP est un document évolutif qui pourra être actualisé tout au long de la mise en œuvre du Projet afin de prendre en compte l'évolution des activités, des parties prenantes, du contexte d'intervention ainsi que des exigences environnementales et sociales applicables.

La présente version constitue une mise à jour du PMPP du Projet STAR-RDC, intégrant les dispositions spécifiques liées à l'activation de la Composante 5 (CERC-MVE). Elle est soumise à la Banque mondiale pour Avis de Non-Objection (ANO) dans le cadre de la mise en œuvre de la réponse sociale à la Maladie à Virus Ebola.

DÉFINITIONS DES CONCEPTS CLÉS

Parties touchées par le projet

L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales (NES 10, CES /Banque mondiale, version numérique, page 2, note d'orientation 5.1).

Partie prenante

Selon le CES de la Banque mondiale (NES 10/Banque mondiale, version numérique, page 2) le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui : Page 6 sur 59 : (i) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet); et (ii) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

Autres parties concernées

L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels. (NES 10, CES /Banque mondiale, version numérique, page 2, note orientation 5.2).

Bénéficiaires

Les bénéficiaires d'un projet sont les personnes qui tireront directement profit des activités mises en œuvre dans le cadre du projet. Il s'agit des personnes directement ciblées par les interventions du projet. Les bénéficiaires directs sont les personnes qui participeront directement au projet et bénéficieront ainsi de son existence ; quant aux bénéficiaires indirects, il s'agit de toutes les personnes ou familles qui vivent dans la zone d'influence du projet (FAO, préparation et analyse des avant-projets d'investissement).

Mécanisme de gestion des plaintes

Un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce. ((NES 10, CES /Banque mondiale, version numérique, page 8, note d'orientation 26.1).

Feedback

Informations utilisées par les organisations d'assistance concernant les perceptions, opinions, préoccupations et suggestions des personnes sur les comportements, les activités, les projets, les priorités et les stratégies. Le feedback comprend des avis positifs ainsi que des critiques et des suggestions d'amélioration (Catholic Relief Services, Guide du mécanisme de feedback, de plaintes et de réponses 2021, 78 p.)

Personnes défavorisées ou vulnérables

L'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière. (CES/Banque mondiale, page 19, note de bas de page 28).

Plainte

Préjudice spécifique rapporté par toute personne ayant été affectée de façon négative par l'action d'une organisation ou qui estime qu'une organisation a échoué à remplir un engagement (Catholic Relief Services, Guide du mécanisme de feedback, de plaintes et de réponses 2021, 78 p.)

Résilience

Elle désigne la capacité de prévenir les catastrophes et les crises ainsi que de les anticiper, de les absorber, de s'en accommoder ou de s'en relever de manière opportune, efficace et durable. Cela inclut la protection, la restauration et l'amélioration des systèmes de moyens de subsistance face aux menaces qui affectent l'agriculture, la nutrition, la sécurité alimentaire et la sécurité sanitaire des aliments". En d'autres termes, la résilience est la capacité des personnes, des communautés ou des systèmes qui sont confrontés à des catastrophes ou à des crises à résister aux dommages et à se rétablir rapidement. (Site Web FAO).

Violences Basées sur le Genre

L'expression qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (Note de Bonne Pratique, Banque mondiale)¹.

Exploitation et abus sexuels

L'exploitation sexuelle est tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. L'abus sexuel s'entend de l'intrusion physique effective ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires (CES, Banque mondiale).

Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel se caractérise par le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle ou sexiste, qui portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, ou créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante (CES, Banque mondiale).

¹ World Bank Group 2007. "Environmental, Health, and Safety (EHS) General Guidelines: Occupational Health and Safety." World Bank Group, Washington, DC. www.ifc.org/EHSGuidelines

I. INTRODUCTION

1.1. Contexte et justification du projet (CERC EBOLA)

Cette révision est réalisée en vue de compléter la réponse de santé publique en cours à la 17^{ème} épidémie de la maladie à virus Ebola en RDC, en contribuant au rétablissement des moyens de subsistance, à la restauration de la confiance communautaire et à l'atténuation des impacts sociaux de la crise dans les zones touchées et affectées par les conflits à l'est de la RDC à travers le déclenchement de la CERC.

La flambée épidémique, déclarée le 15 mai 2026 et désormais reconnue par l'OMS comme une urgence de santé publique de portée internationale, est active en Ituri, au Nord-Kivu, au Sud-Kivu, dans la Tshopo et le Haut-Uele. Il est particulièrement important de noter qu'elle est causée par le **virus Bundibugyo, pour lequel il n'existe ni vaccin homologué ni traitement spécifique**. Le contrôle de l'épidémie repose donc sur les comportements, les enterrements dignes et sécurisés, ainsi que la coopération des communautés, plaçant ainsi la réponse sociale au cœur de l'effort. Ce défi est aggravé par l'insécurité persistante et la crise humanitaire qui touchent une grande partie de l'est de la RDC, où les conflits actifs, les déplacements forcés, l'affaiblissement de la cohésion sociale et l'accès limité aux services de base continuent de compromettre la résilience. Dans de tels contextes, il ne peut y avoir de contrôle efficace de la maladie sans réponse sociale parallèle.

À ce stade, la réponse sociale proposée est limitée aux provinces de l'Ituri, du Nord-Kivu et du Sud-Kivu, qui relèvent du périmètre géographique actuel et des arrangements de mise en œuvre du Projet STAR-RDC. Bien que la Tshopo et le Haut-Uele soient également touchés par la flambée, ces provinces se situent en dehors de la zone d'intervention approuvée du Projet. Toute extension éventuelle de l'appui à ces provinces nécessiterait donc une évaluation distincte, incluant la confirmation de leur éligibilité au titre du Projet, la faisabilité opérationnelle, les modalités de mise en œuvre, les implications fiduciaires et environnementales et sociales.

Le Projet STAR-RDC a été conçu dans l'objectif d'améliorer l'accès aux infrastructures socio-économiques communautaires de base résilientes au climat, d'améliorer la réinsertion socio-économique et la résilience des individus associés aux groupes désarmés dans leurs communautés et soutenir les membres vulnérables de la communauté, et de renforcer les administrations au profit de 880 communautés (3.300.000 bénéficiaires directs et indirects) dans les Provinces du Nord Kivu (5 territoires et 2 villes : Beni, Walikale, Rutshuru, Lubero, Masisi, Ville de Goma et Ville de Beni), du Sud Kivu (4 territoires et 1 ville : Kalehe, Mwenga, Fizi, Shabunda, Ville de Bukavu) et de l'Ituri (4 territoires et 1 ville : Mambasa, Irumu, Djugu, Mahagi et Ville de Bunia).

Lors de la mission de S.E. Madame le Premier Ministre réalisée à Goma, en date du 27 juin 2024, au cours de l'audience qu'elle avait accordée au Projet STAR-Est, elle avait exprimé à l'équipe l'intention du Gouvernement de pouvoir demander l'extension des activités de ce projet dans d'autres provinces confrontées aux mêmes défis. Elle revint sur la même demande lors de la réunion du 26 novembre de la même année tenue avec la Banque mondiale et l'équipe du Projet.

En date du 28 avril 2024, S.E le Ministre en charge des Finances adressa une correspondance à la Banque mondiale demandant la délocalisation de la Coordination Générale du Projet en revenant sur la demande du Gouvernement Central.

L'occupation de plusieurs Territoires des Provinces du Nord Kivu (Ville de Goma, Territoires de Masisi, Rutshuru, une partie du Territoire de Walikale et une partie du Territoire de Lubero) et du Sud Kivu (Ville de Bukavu, Territoires de Kalehe, de Walungu, de Kabare et une partie du Territoire de Mwenga) par les rebelles de l'AFC/ M23, réduit la zone d'intervention du Projet, faisant un total de 6 territoires affectés et 2 inaccessibles sur 13 prévus et impactant

négalement les capacités du Projet à atteindre les résultats escomptés à l'échéance du 31 décembre 2027.

L'extension du Projet dans des zones non affectées à l'Ouest du pays, précisément dans les Provinces du Kwilu, du Kwango et du Mai-Ndombe, et le déploiement des activités dans un environnement politiquement stable lui permettra d'accroître son efficacité opérationnelle à travers la mise en œuvre des activités de réhabilitation des infrastructures socio-économiques de base (IDB), les travaux à Haute intensité de la Main d'œuvre (THIMO), des AGR, de la lutte contre les VBG ainsi que des activités de gouvernance et de développement communautaire ciblant dans les Provinces susmentionnées : (i) les populations affectées par les conflits entre les Teke et Yaka (phénomène MOBONDO) et autres conflits intercommunautaires ; (ii) es jeunes désœuvrés impliqués dans le banditisme ; (iii) les femmes et les filles survivantes des VBG, EAS, HS ; (iv) Les administrations fiscales.

Les zones d'extension ciblées sont conformes au Cadre de Partenariat Pays entre la Banque mondiale et la RDC.

Le projet STAR-RDC est envisagé comme une contribution à la paix et au développement dans les provinces orientales de la RDC et devrait compléter d'autres investissements dans les infrastructures, l'énergie et l'agriculture financés par le Groupe de la Banque mondiale pour soutenir davantage le relèvement.

Le projet a été approuvé le 20 décembre 2022 et l'Accord de financement a été signé le 13 mars 2023. Le projet a été déclaré effectif le 30 novembre 2023 avec l'achèvement des conditions d'effectivité, y compris : (i) la Coordination Générale établie avec un personnel compétent en nombre adéquat et avec des termes de référence, des qualifications, une expérience et une intégrité satisfaisantes pour l'Association et telles que définies dans le Manuel Opérationnel du Projet (MOP) ; (ii) le Protocole d'Accord Interprovincial exécuté selon des termes et conditions acceptables pour l'Association et est en pleine vigueur ; (iii) le PIM a été préparé et adopté par le Bénéficiaire sous une forme et un contenu acceptables pour l'Association ; (iv) l'Accord de Souscription Provincial exécuté selon des termes et conditions acceptables pour l'Association et est en pleine vigueur ; et (v) le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale, y compris le Plan d'Action EAS/HS, le Plan d'Engagement des Parties Prenantes, le Plan de Gestion du Travail, le PMPP, le CPR, le CPPA, l'Évaluation Sociale et des Conflits, l'Évaluation des Risques de Sécurité et le Plan de Gestion de la Sécurité ont été préparés, consultés et divulgués sous une forme et un contenu acceptables pour l'Association.

Par la nature, les caractéristiques et l'envergure des activités envisagées dans le cadre de sa mise en œuvre, le STAR-RDC a fait l'objet d'une évaluation environnementale et sociale complète et a été classé comme un projet avec des risques et impacts environnementaux et sociaux substantiels. A cet effet, certaines Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque ont été déclenchées, afin de prévenir et atténuer les incidences négatives sur l'environnement et le milieu humain, qui pourraient découler de sa mise en œuvre. Au nombre des normes déclenchées dans le cadre du Projet, figure la NES 10 « Mobilisation des parties prenantes et information », qui recommande l'élaboration d'un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) en vue de favoriser l'adhésion des différentes parties prenantes au projet, et la prise en compte de leurs préoccupations.

1.2. Objectif du développement du projet

L'objectif de développement du Projet est de : (i) améliorer l'accès aux infrastructures socio-économiques communautaires de base résilientes au climat, (ii) améliorer la réinsertion socio-économique et la résilience des individus associés aux groupes désarmés dans leurs communautés et soutenir les membres vulnérables de la communauté, et (iii) renforcer les administrations dans certaines provinces.

Le projet répond au besoin de soutenir le gouvernement dans le déploiement de sa politique de rétablir la paix et la sécurité en République Démocratique du Congo.

Le « cadre de partenariat-pays » (appelé aussi stratégie de partenariat-pays du Groupe de la Banque mondiale) entre le Gouvernement de la RDC et la Banque mondiale, en cours de finalisation, propose d'adopter une approche globale pour s'attaquer aux facteurs de fragilité, de conflit et de violence (FCV).

Par ailleurs, dans le cadre de la CERC, le projet vise (i) à restaurer les moyens de subsistance des familles affectées par la maladie à virus Ebola, (ii) à reconstruire la confiance communautaire et (iii) à mitiger les risques VBG/EAS/HS dans les zones touchées et affectées par les conflits à l'est de la RDC.

1.3. Composantes du Projet

Le Projet est structuré en séjour par six (6) composantes :

Composante 1 : Stabilisation à base communautaire

La composante vise à renforcer la capacité de la communauté à identifier et à résoudre ses problèmes dans une approche participative et durable, où la communauté est impliquée dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des activités.

Activités clés

- Sensibilisation sur la planification participative communautaire, sur les mécanismes de prévention et de résolution des conflits impliquant la participation des communautés ;
- Construction des infrastructures sociales à base communautaire (écoles, Centres des santé, Centre de promotion sociale, marchés, adduction d'eau, etc.) ;
- Sensibilisation des communautés aux causes des conflits intercommunautaires et du banditisme.

Composante 2 : Réintégration à base communautaire

Cette composante vise à la réinsertion sociocommunautaire des jeunes désœuvrés et autres personnes vulnérables en vue de favoriser leur retour à la vie sociale et professionnelle, notamment en leur offrant des opportunités d'apprentissage, de formation et de travail.

Activités clés :

- Octroi d'emplois temporaires au profit des jeunes désœuvrés dans le cadre de travaux de réhabilitation des routes de desserte agricole dans les entités ciblées ;
- Octroi des subventions en faveur des populations vulnérables ;
- Appui psycho-sociale en faveur des populations affectés par le Phénomène Mobondo et autres conflits intercommunautaires.

Composante 3 : Gouvernance décentralisée

Cette composante vise à appuyer les institutions des Gouvernements provinciaux afin de leur permettre d'améliorer leurs recettes pour soutenir la stabilisation et le redressement dans leurs provinces.

Activités clés :

- Appui aux Régies financières des Provinces concernées et à certaines ETD pour la maximisation des recettes ;
- Appui à la capacitation des membres des Assemblées provinciales et des exécutifs provinciaux des provinces cibles ;
- Mapping des OSC et des ONG œuvrant dans le contrôle des flux financiers illicites et des finances publiques de manière générale ;
- Renforcement des capacités des OSC, des CLD et des services sociaux dans le domaine de la planification et de la participation citoyenne ;
- Numérisation des systèmes de collecte de recettes provinciales et locales ;
- Informatisation des chaînes de dépenses et des systèmes de comptabilisation.

Composante 5 : Contingence d'intervention d'urgence (CERC)

Faisant suite à la déclaration de la 17^{ème} épidémie de la maladie à virus Ebola dont la province de l'Ituri est l'épicentre, par le Ministre de la santé publique, hygiène et prévoyance sociale le 15 Mai 2026, le Projet STAR-RDC envisage le déclenchement de sa composante 5 relative à la contingence d'intervention d'urgence (CERC) avec pour objectif de (i) restaurer les moyens de subsistance des familles affectées par la maladie à virus Ebola, (ii) reconstruire la confiance communautaire et (iii) mitiger les risques VBG/EAS/HS dans les zones touchées et affectées par les conflits à l'est de la RDC.

Composante 6 : Réponse intégrée et résilience communautaires face aux VBG

Pour contribuer à la prévention et à la réponse aux Violences Basées sur le Genre (VBG) ; il est crucial d'identifier et d'atténuer les risques, d'améliorer la prise en charge des survivantes, et de renforcer la collaboration entre les acteurs impliqués.

Activités clés :

Les activités clés de prévention et de réponse aux violences basées sur le genre (VBG), notamment en cas d'exploitation sexuelle comprennent la formation, la sensibilisation, la création de mécanismes de signalement, la prise en charge des survivantes, la réhabilitation des victimes et le renforcement des systèmes juridiques et de sécurité.

Prévention :

- Formation et sensibilisation : Appui aux programmes de formation des communautés (incluant les leaders locaux), des organisations (OBC) et des individus pour changer les attitudes et les comportements qui contribuent aux VBG.
- Communication et engagement communautaire en vue de changer les normes et les comportements : Appui à l'organisation des campagnes de sensibilisation pour informer

sur les services disponibles et encourager la participation communautaire à la lutte contre les VBG.

- Mesures d'atténuation des risques : Réaliser des évaluations des risques de VBG, notamment l'exploitation et les abus sexuels (EAS) et le harcèlement sexuel (HS), et prendre des mesures pour atténuer ces risques.

Réponse :

- Appuyer les services de soutien holistique aux survivantes des Violences basées sur le genre, incluant celles d'abus et d'exploitation sexuels ainsi que le Harcèlement sexuel. Ceci comprend (i) le soutien à la prestation de services dans les centres d'excellence, (ii) l'élargissement de l'accès à la justice, (iii) le soutien à la prestation de services dans les CISM et (iv) le renforcement de la réponse du secteur de la santé à la violence sexiste.
- Aménagement des espaces sûrs pour les filles et les femmes.
- Soutenir au développement des compétences par la formation et la mise en place des programmes qui permettent aux survivantes d'acquérir des compétences professionnelles, de développer leurs talents et de trouver un emploi.
- Mise en place des AGR permettant aux survivantes des VBG et à d'autres personnes vulnérables identifiées d'avoir accès à des opportunités économiques qui leur permettent de devenir indépendantes et de vivre dignement.
- Appui à la prévention de la ré-victimisation afin d'éviter que les survivantes ne soient à nouveau victimes de violence.
- Renforcement de la coordination et du développement institutionnel à travers :
- La coordination avec le Ministère des Genres au niveau national par (i) (i) la diffusion et le partage d'informations pour la mise en œuvre des lois et politiques clés ; (ii) des missions de supervision conjointes ; (iii) l'appui à la mise en œuvre de la base de données nationale sur les violences basées sur le genre ; et (iv) l'identification d'opportunités conjointes pour favoriser l'accès à la justice et l'indemnisation des survivantes.
- La coordination avec les divisions provinciales du Min Genre pour (i) l'organisation de réunions de coordination des parties prenantes ; (ii) le soutien au fonctionnement des divisions provinciales du genre, de la famille et de l'enfance ; (iii) l'organisation d'événements spéciaux (par exemple, 16 jours d'activisme contre les VBG, la Journée internationale des droits des femmes, etc.) ; (iv) l'opérationnalisation de la base de données sur les VBG au niveau provincial ; et (v) la diffusion et le renforcement des capacités des principaux partenaires pour la mise en œuvre des lois et politiques clés et des missions de supervision conjointe.

1.4. Zone d'intervention et bénéficiaires du Projet

Le projet couvre actuellement un ensemble de six (6) provinces, sept (7) villes et vingt-deux (22) territoires. Les zones d'intervention du STAR-RDC détaillés ci-dessous. Notons que dans le cadre de la réponse sociale à la maladie à virus Ebola, le projet bénéficiera de la possibilité de se déployer dans toutes les provinces de la RDC ; selon le besoin et suivant le rythme de l'expansion de l'

Tableau 1. Zones d'intervention du Projet à l'Est et l'Ouest de la RDC

Provinces	Villes et Territoires
Nord Kivu	Villes : Goma, Beni, Bukavu et Bunia ; territoires : Beni, Lubero, Masisi, Rutshuru et Walikale
Sud Kivu	Ville de Bukavu ; territoires : Kalehe, Shabunda, Mwenga et Fizi
Ituri	Ville de Bunia ; territoires : Mahagi, Djugu, Irumu et Mambasa
Kwango	Ville de Kenge, Territoires de Kenge, Popokabaka et Kasongolunda
Kwilu	Bandundu Ville, Territoires de Bagata, Gungu et Bulungu
Mai-Ndombe	Kwamouth Cité, Territoires de Yumbi et Oshwe

Tableau 2: Zone d'intervention actuelle de la MVE 17

Provinces	Villes et Territoires
Nord Kivu	Villes : Goma, Beni et Butembo ; Territoires : Beni et Lubero
Sud Kivu	Ville : Bukavu ; Territoire : Kabare (notamment la zone de santé de Miti-Murhesa)
Ituri	Ville : Bunia ; Territoires : Djugu, Irumu, Mambasa, Mahagi et Aru
Haut-Uélé	Ville : Isiro ; Territoires : à préciser selon l'évolution de la situation épidémiologique
Tshopo	Ville : Kisangani ; Territoires : à préciser selon l'évolution de la situation épidémiologique
Bas-Uélé	Ville/Territoire : Buta ; autres territoires à préciser selon l'évolution de la situation épidémiologique

1.5.Risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet

En dépit des impacts positifs visés à travers le STAR-RDC, sa mise en œuvre est susceptible d'engendrer certains risques et impacts environnementaux et sociaux négatifs.

Le risque environnemental est classé « **substantielle** ». Les risques/impacts environnementaux anticipés sont liés aux activités des composantes 1 et 2, y compris la construction d'infrastructures communautaires à l'aide du THIMO, y compris les investissements dans l'éducation, la santé, l'eau, l'assainissement et l'hygiène et la livraison de fournitures et de biens d'urgence communautaires, tels que des semences aux groupes de producteurs sous-composante 2.2. La Composante 2 comprend le THIMO axé surtout sur les routes d'accès rurales, les petits ponts et les chaussées, etc. ; et la mise en place d'activités génératrices de revenus (AGR), y compris de petites subventions pour une gamme d'utilisations finales génératrices de revenus potentielles, sur la base de plans d'affaires approuvés. Les activités de THIMO en milieu urbain comprendront le déblaiement des débris, la reconstruction/réhabilitation et l'entretien des routes, des systèmes de drainage, des marchés ; réhabilitation d'équipements communautaires ou d'écoles ; tandis que dans les zones rurales, il inclura l'agriculture à petite échelle et les routes d'accès. Les risques et impacts négatifs potentiels sur les populations humaines ou l'environnement sont principalement liés à la phase de construction et à la livraison de fournitures et de biens d'urgence à la communauté.

Les principaux risques et impacts pendant la phase de construction devraient inclure la présence de munitions non explosées / abandonnées (U/AXO), la santé et la sécurité au travail (SST) liées aux infrastructures communautaires, THIMO et petites subventions, la santé et la sécurité des communautés (sécurité des services, sécurité routière ; VBG/EAS/HS, M-Pox et VIH-Sida, etc.) et la pollution due aux déchets solides, à la poussière et au bruit.

Le risque social est considéré comme « **élevé** », en raison du risque EAS/HS, ainsi que des risques de sécurité dans de nombreuses zones des six (6) provinces ciblées, y compris les défis du travail dans les communautés touchées par le conflit, l'inclusion des anciens combattants dans certaines activités du projet, et d'importantes contraintes de capacité de gestion des risques sociaux anticipés, étant donné que bon nombre des entités gouvernementales locales et provinciales et des ONG engagées dans le projet seront peu familiarisées avec les politiques et normes sociales de la Banque mondiale (ou d'autres). Les activités de projet étendues et soutenues proposées dans les domaines de la communication, de la sensibilisation, de l'analyse de la sensibilité aux conflits, de la médiation, de la formation à la gestion des conflits et du soutien psychosocial atténueront certains de ces risques, mais étant donné la nature du projet, des risques résiduels importants persisteront.

Les activités de projet étendues et soutenues proposées dans les domaines de la communication, de la sensibilisation, de l'analyse de sensibilité aux conflits, de la médiation, de la formation à la gestion des conflits et du soutien psychosocial atténueront certains de ces risques, mais compte tenu de la nature du projet, des risques résiduels importants persisteront.

L'inclusion d'anciens combattants dans les activités du projet dans les communautés ciblées peut créer des tensions sociales et des conflits, et un risque accru des VBG pour les femmes et les filles ; cependant, la conception du projet comprend un certain nombre d'activités qui seront développées pour gérer et réduire ces risques, y compris un ensemble solide et réactif de mesures de soutien holistiques, y compris une assistance psychosociale, médicale et juridique aux survivants de VBG, ainsi qu'aux anciens combattants et communautés d'accueil. Le cadre pour fournir un tel soutien aux ex-combattants et aux autres membres de la communauté est toujours en cours de développement, les aspects clés liés aux risques E&S seront intégrés lorsqu'ils seront déterminés dans le CGES complet, le(s) PGES, le(s) PMPP et le PGMO.

Quant aux risques liés à la mise en œuvre du Projet, ils sont les suivants :

- Risques d'exclusion de certains groupes vulnérables ;
- Risques sur la santé et la sécurité des travailleurs et des communautés riveraines : maladies, incidents ou accidents sur les chantiers du projet ;
- Risques de survenue de violences basées sur le genre (exploitation et abus/harcèlement sexuel) liés à l'afflux de la main d'œuvre ;
- Risques de conflits entre les populations et les travailleurs du projet ;
- Risques de conflits fonciers ;
- Plaintes récurrentes liées à la mise en œuvre des activités du projet ;
- Risques de contamination à la maladie à virus ebola (MVE) et le Mpox ;
- Risques de concurrence entre les populations riveraines et le projet pour l'accès à certaines ressources, notamment les ressources en eau.

Les mesures d'atténuation de ces risques sont prises en compte dans le Cadre de Gestion Environnementale et sociale (CGES).

II. BREVE DESCRIPTION DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

La consultation et la participation des parties prenantes reposent sur une démarche inclusive et participative conduite durant tout le cycle du projet, dans le but de construire autour des parties prenantes, une adhésion et un engagement effectifs et efficaces pour l'évaluation et la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux du Projet.

Depuis l'initiation du processus de préparation du STAR-RDC, la participation de l'ensemble des parties prenantes a été au centre de l'approche. L'approche méthodologique qui a été adoptée est la démarche participative : rencontre d'information, d'échange et de discussion autour du Projet et les outils méthodologiques tels que l'entretien semi-structuré et le focus group ont été mobilisés et appliqués comme mode opérationnel.

Des rencontres institutionnelles et des séances de consultation des parties prenantes ont été menées dans chacune des six (6) provinces ciblées par le STAR-RDC, à savoir le Nord Kivu, le Sud Kivu et l'Ituri du 06 août au 24 septembre 2022 de manière progressive par l'Expert environnemental et social du STAR-Est à l'époque ainsi que dans les provinces nouvellement en restructuration notamment les provinces de Kwilu, Kwango et Mai-Ndombe par l'équipe de gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux (GRISE) du STAR-RDC en restructuration.

Les acteurs ciblés étaient constitués des membres des Gouvernements provinciaux (Gouverneurs, Ministres), des services techniques provinciaux, les acteurs locaux de la société civile, les représentants des communes, Mairies, territoires, des membres des associations des jeunes, des femmes, des associations des handicapés, la société civile environnementale et sociale, les populations autochtones, etc.

Le tableau 4 ci-dessous fait ressortir les parties prenantes consultées dans les zones d'intervention du Projet

.

Tableau 2. Parties Prenantes consultées par Provinces en 2022

Province du Nord Kivu	Province du Sud Kivu	Province de l'Ituri
Projet de Désarmement Démobilisation Réinsertion Communautaire et Sociale ; Fonds Social de la RDC ; Ministère des Finances ; Ministère chargé des Mines ; Ministère de la Décentralisation et Réformes institutionnelles ; Ministère des Infrastructures et travaux publics ; Ministère du Plan et de la reconstruction ; Ministère des Ressources hydrauliques et de l'électricité ; Ministère des Affaires sociales ; Ministère du Genre, famille et enfant ; Ministère de l'Environnement et Développement Durable ; Ministère de l'Urbanisme et Habitat ; Ministère de l'Emploi, Travail et Prévoyance Sociale ; Ministère de la santé publique ; Ministère de l'EPST ; Gouvernorat de province du Nord Kivu ; Mairie Communes ; Agence Congolaise de l'Environnement (ACE) ; Division provinciale du Genre ; Division provinciale des Finances ; Division provinciale des affaires sociales ; Division provinciale de l'emploi ;	Projet de Désarmement Démobilisation Réinsertion Communautaire et Sociale ; Fonds Social de la RDC ; Ministère des Finances ; Ministère chargé des Mines ; Ministère de la Décentralisation et Réformes institutionnelles ; Ministère des Infrastructures et travaux publics ; Ministère du Plan et de la reconstruction ; Ministère des Ressources hydrauliques et de l'électricité ; Ministère des Affaires sociales ; Ministère du Genre, famille et enfant ; Ministère de l'Environnement et Développement Durable ; Ministère de l'Urbanisme et Habitat ; Ministère de l'Emploi, Travail et Prévoyance Sociale ; Ministère de la santé publique ; Ministère de l'EPST ; Gouvernorat de province du Nord Kivu ; Mairie Communes ; Agence Congolaise de l'Environnement (ACE) ; Division provinciale du Genre ; Division provinciale des Finances ; Division provinciale des affaires sociales ; Division provinciale de l'emploi ;	Projet de Désarmement Démobilisation Réinsertion Communautaire et Sociale ; Fonds Social de la RDC ; Ministère des Finances ; Ministère chargé des Mines ; Ministère de la Décentralisation et Réformes institutionnelles ; Ministère des Infrastructures et travaux publics ; Ministère du Plan et de la reconstruction ; Ministère des Ressources hydrauliques et de l'électricité ; Ministère des Affaires sociales ; Ministère du Genre, famille et enfant ; Ministère de l'Environnement et Développement Durable ; Ministère de l'Urbanisme et Habitat ; Ministère de l'Emploi, Travail et Prévoyance Sociale ; Ministère de la santé publique ; Ministère de l'EPST ; Gouvernorat de province du Nord Kivu ; Mairie Communes ; Agence Congolaise de l'Environnement (ACE) ; Division provinciale du Genre ; Division provinciale des Finances ; Division provinciale des affaires sociales ;

Province du Nord Kivu	Province du Sud Kivu	Province de l'Ituri
Division provinciale de la santé ; Division provinciale de l'EPST ; Division provincial du Plan ; Division provinciale des Mines ; Société Civile ; Confessions religieuses ; Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la Stabilisation au Congo ; Projet des Nations Unies pour le Développement ; Organisation des Nations Unies pour la Population ; Projet Alimentaire Mondial ; UNOPS ; Associations de femmes ; Associations de jeunes ; Fédération des Entreprises du Congo ; Associations de Peuples Autochtones ; Radios locales ; Union Nationale des Presse au Congo ; Inspection Provinciale du travail ; Syndicat des travailleurs ; Coopérative agricole et/ou minière ; Forces Armées de la République Démocratique du Congo ; Police Nationale Congolaise	Division provinciale de la santé ; Division provinciale de l'EPST ; Division provincial du Plan ; Division provinciale des Mines ; Société Civile ; Confessions religieuses ; Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la Stabilisation au Congo ; Projet des Nations Unies pour le Développement ; Organisation des Nations Unies pour la Population ; Projet Alimentaire Mondial ; UNOPS ; Associations de femmes ; Associations de jeunes ; Fédération des Entreprises du Congo ; Associations de Peuples Autochtones ; Radios locales ; Union Nationale des Presse au Congo ; Inspection Provinciale du travail ; Syndicat des travailleurs ; Coopérative agricole et/ou minière ; Forces Armées de la République Démocratique du Congo ; Police Nationale Congolaise	Division provinciale de l'emploi ; Division provinciale de la santé ; Division provinciale de l'EPST ; Division provincial du Plan ; Division provinciale des Mines ; Société Civile ; Confessions religieuses ; Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la Stabilisation au Congo ; Projet des Nations Unies pour le Développement ; Organisation des Nations Unies pour la Population ; Projet Alimentaire Mondial ; UNOPS ; Associations de femmes ; Associations de jeunes ; Fédération des Entreprises du Congo ; Associations de Peuples Autochtones ; Radios locales ; Union Nationale des Presse au Congo ; Inspection Provinciale du travail ; Syndicat des travailleurs ; Coopérative agricole et/ou minière ; Forces Armées de la République Démocratique du Congo ; Police Nationale Congolaise

Tableau 3. Parties Prenantes consultées par Provinces en 2026

Province du Kwilu	Province du Kwango	Province de Mai-Ndombe
Ministère des Finances ; Ministère chargé des Mines ; Ministère de la Décentralisation et Réformes institutionnelles ; Ministère des Infrastructures et travaux publics ; Ministère du Plan et de la reconstruction ; Ministère des Ressources hydrauliques et de l'électricité ; Ministère des Affaires sociales ; Ministère du Genre, famille et enfant ; Ministère de l'Environnement et Développement Durable ; Ministère de l'Urbanisme et Habitat ; Ministère de l'Emploi, Travail et Prévoyance Sociale ; Ministère de la santé publique ; Ministère de l'EPST ; Gouvernorat de province du Kwilu ; Mairie Communes ; Agence Congolaise de l'Environnement (ACE) ; Division provinciale du Genre ; Division provinciale des Finances ; Division provinciale des affaires sociales ; Division provinciale de l'emploi ; Division provinciale de la santé ; Division provinciale de l'EPST ; Division provincial du Plan ;	Ministère des Finances ; Ministère chargé des Mines ; Ministère de la Décentralisation et Réformes institutionnelles ; Ministère des Infrastructures et travaux publics ; Ministère du Plan et de la reconstruction ; Ministère des Ressources hydrauliques et de l'électricité ; Ministère des Affaires sociales ; Ministère du Genre, famille et enfant ; Ministère de l'Environnement et Développement Durable ; Ministère de l'Urbanisme et Habitat ; Ministère de l'Emploi, Travail et Prévoyance Sociale ; Ministère de la santé publique ; Ministère de l'EPST ; Gouvernorat de province du Kwango ; Mairie Communes ; Agence Congolaise de l'Environnement (ACE) ; Division provinciale du Genre ; Division provinciale des Finances ; Division provinciale des affaires sociales ; Division provinciale de l'emploi ; Division provinciale de la santé ; Division provinciale de l'EPST ; Division provincial du Plan ;	Ministère des Finances ; Ministère chargé des Mines ; Ministère de la Décentralisation et Réformes institutionnelles ; Ministère des Infrastructures et travaux publics ; Ministère du Plan et de la reconstruction ; Ministère des Ressources hydrauliques et de l'électricité ; Ministère des Affaires sociales ; Ministère du Genre, famille et enfant ; Ministère de l'Environnement et Développement Durable ; Ministère de l'Urbanisme et Habitat ; Ministère de l'Emploi, Travail et Prévoyance Sociale ; Ministère de la santé publique ; Ministère de l'EPST ; Gouvernorat de province du Nord Kivu ; Mairie Communes ; Agence Congolaise de l'Environnement (ACE) ; Division provinciale du Genre ; Division provinciale des Finances ; Division provinciale des affaires sociales ; Division provinciale de l'emploi ; Division provinciale de la santé ; Division provinciale de l'EPST ;

Province du Kwilu	Province du Kwango	Province de Mai-Ndombe
Division provinciale des Mines ; Société Civile ; Confessions religieuses ; Associations de femmes ; Associations de jeunes ; Fédération des Entreprises du Congo ; Radios locales ; Union Nationale de Presse du Congo ; Inspection Provinciale du travail ; Syndicat des travailleurs ; Coopérative agricole et/ou minière ; Forces Armées de la République Démocratique du Congo ; Police Nationale Congolaise ; Projet PASEA ; Projet AVENIR ; Université de Kikwit ; Université de Bandundu ;	Division provinciale des Mines ; Société Civile ; Confessions religieuses ; Associations de femmes ; Associations de jeunes ; Fédération des Entreprises du Congo ; Radios locales ; Union Nationale de Presse du Congo ; Inspection Provinciale du travail ; Syndicat des travailleurs ; Coopératives agricole ; Forces Armées de la République Démocratique du Congo ; Police Nationale Congolaise ; Université de Kenge ;	Division provincial du Plan ; Division provinciale des Mines ; Société Civile ; Confessions religieuses ; Associations de femmes ; Associations de jeunes ; Fédération des Entreprises du Congo ; Associations de Peuples Autochtones ; Radios locales ; Union Nationale de Presse du Congo ; Inspection Provinciale du travail ; Syndicat des travailleurs ; Coopératives agricole ; Forces Armées de la République Démocratique du Congo ; Police Nationale Congolaise ; Projet AVENIR ; Projet PIFORES ; Université de Mai-Ndombe : Institut Supérieur des Sciences de la Santé ;

Liste des parties Prenantes consultées dans le cadre de la préparation de la CERC, 2026

Ministère des Affaires sociales ; Cellule de Suivi des Projets et Programmes (CSPP) ; Projet PEQIP (Projet d'Amélioration de la Qualité de l'Enseignement Primaire)	Les Divisions Provinciales de la Santé (DPS) Les Bureaux Centraux de Zones de Santé (BCZS) Les ONG Internationales et agences des Nations unies Les ONG Nationales
--	---

Projet PAAF (Projet d'Apprentissage et d'Autonomisation des Filles) ; L'Institut Nationale de Santé Publique (UNSP) Le COUSP (Centre des Opération d'Urgence de Santa Publique	
---	--

-

Le résumé des consultations des Parties prenantes par province est renvoyé en annexe 1 du rapport.

Pour recueillir les avis des différents acteurs ciblés, les points ci-après ont été soulevés et discutés après présentation du projet par l'équipe de la GRISE :

- La perception du projet ;
- Les risques environnementaux et sociaux du projet ;
- La question foncière et les contraintes majeures ;
- Les critères d'éligibilité des personnes affectées ;
- Les mécanismes locaux de résolution des conflits ;
- La participation et l'implication des acteurs et des populations ;
- Les craintes, attentes, préoccupations, etc. ;
- Les besoins renforcement ;
- Les personnes vulnérables ;
- Les préoccupations et craintes vis-à-vis du projet ;
- Les suggestions et recommandations à l'endroit du projet.

Tableau 3. Synthèse des préoccupations et recommandations des parties prenantes lors de la préparation du PMPP dans les provinces du Nord Kivu, Sud Kivu et Ituri

Catégorie de parties prenantes	Provinces	Territoires/Villes	Craintes/Préoccupations	Attentes/Suggestions/Recommandations
Les parties prenantes intéressées	Ituri	Bunia	– Détournement d'argent et/ou mauvaise gestion d'argent par les agences d'exécution ; – Insécurité répétitive dans la zone du projet ; – Chevauchement du projet avec d'autres projets similaires dans la zone simultanément exécutée : projet de 145 territoires et STEP-2 du FSRDC ; – Mise en écart de la Société Civile et d'autres services étatiques spécialisés dans l'exécution du projet.	– Réussite maximum du projet pour impacter positivement la vie des bénéficiaires ; – Prioriser les communautés locales bénéficiaires dans le processus de recrutement ; – Amélioration des conditions de vie des bénéficiaires ; – Prioriser la sélection des entreprises locales dans l'exécution des sous-projets ; – Maintenir la qualité des ouvrages pour leur pérennité
		Mahagi	– Favoritisme dans la sélection des bénéficiaires ; – Non sélection de la main d'œuvre locale dans l'exécution des activités ; – Risques de perturbation des ménages ; – Risque d'embauche des enseignants et autres fonctionnaires de l'Etat au projet ;	– Renforcer l'Autorité de l'Etat ; – Amélioration des conditions socio-économique de la commune de Mahagi et des 08 chefferies du Territoire de Mahagi ; – Diminution du taux de chômage dans le territoire ; – Diminution de la violence dans la région ; – Construction d'un Stade moderne au Chef-lieu du territoire de Mahagi par le projet pour renforcer la cohésion sociale ;

Catégorie de parties prenantes	Provinces	Territoires/Villes	Craintes/Préoccupations	Attentes/Suggestions/Recommandations
			– Non pérennisation des actions par les acteurs ; – Non prise en compte des personnes vivant avec handicap ; – Lenteur dans la mise en place du P-DDRCS ; – Risque liés aux EAS/HS.	– Lutter contre la pauvreté et la cohésion pacifique ; – Renforcement de la cohésion civilo-militaire surtout l’Etat de Siege ; – Accessibilité aux infrastructures socio-économiques de base.
	Sud Kivu	Bukavu	– L’impraticabilité des routes et l’inaccessibilité de certains milieux ; – L’insécurité et les tracasseries ; – Détournement des fonds alloués aux activités ; – Corruption, trafic d’influence dans la sélection les bénéficiaires ; – Récupérations et influences politiques ; – Maintenance et gestion des infrastructures à la fin du projet ; – Recrutement sentimental du personnel (népotisme) ; – Lourdeur administrative pour la mise en œuvre des activités ; – Manque de transparence ; – Insuffisance de communication ; – Népotisme	– Relèvement de l’économie locale ; – Résolution des problèmes sociaux ; – Désenclavement des ETD ; – Amélioration des infrastructures socio-économique de base ; – Création d’emploi ; – Développement des unités de production locales ; – Réduction du banditisme et de la délinquance ; – Réinsertion communautaire des démobilisés ; – Résilience de la communauté et changement des comportements ; – Consolidation de la confiance entre la communauté et le projet ; – Sanctions en cas de malversation et détournement ; – Réalisme et humanisme du projet dans les temps ; – Bonne politique d’évaluation en amont et en aval ; – Suivi, évaluation et redevabilité ;

Catégorie de parties prenantes	Provinces	Territoires/ Villes	Craintes/Préoccupations	Attentes/Suggestions/Recommandations
				– Affectation des fonds aux besoins réels exprimés par la communauté locale ; – Utilisation de la main d'œuvre locale sauf si elle n'existe pas dans la communauté locale ; – Implication de toutes les communautés pour une appropriation du projet ; – Désenclavement des entités.
		Mwenga	– Détournement des fonds ; – Non décaissement de fonds ; – Appropriation du projet par les politiciens ; – Non-respect de l'échéance du projet (chronogramme) ; – Imputation financière non réaliste ; – Utilisation de la grande partie d'argent au niveau de Kinshasa que les provinces concernées.	– Réalisation des activités dans le délai convenu ; – Exclusivité des activités dans toutes les entités ; – Amélioration des conditions de vie de la population ; – Implication de toutes les parties prenantes sur terrain ; – Amélioration de la sécurité et paix ; – Création des emplois ; – Cohésion sociale ; – Circulation de la monnaie dans le milieu ; – Amélioration de l'éducation ; – Implication de la femme et les Peuples Autochtones ; – Amélioration de la qualité de santé ; – Circulation libre des personnes et de leurs biens ; – Tenir compte des besoins réels de la population au moment de lancement des activités ; – Harmonisation des interventions entre les autres projets similaires dans la zone d'intervention ; – Faciliter les milieux enclavés ; – Impliquer les personnes vivant avec handicap ;

Catégorie de parties prenantes	Provinces	Territoires/Villes	Craintes/Préoccupations	Attentes/Suggestions/Recommandations
				– Non changement des parties prenantes.
		Kalehe	– Non réalisation du projet suite au retard de préparation ; – Détournement de fonds alloués au projet ; – Népotisme dans le recrutement du personnel, des bénéficiaires et les entreprises ; – Non-respect du temps, avant le lancement officiel du projet.	– Réalisation effective du projet ; – Amélioration des conditions socio-économiques des bénéficiaires ; – Réduction de chômage dans les zones d'exécution du projet ; – Implication effective de la communauté locale ; – Recrutement local de la main d'œuvre aux activités du projet.
	Nord Kivu	Walikale	– Détournement des fonds ; – Discrimination dans la sélection des bénéficiaires – Retard dans l'adoption des lois pour la mise en vigueur du projet ; – Non-participation des organisations locales dans la mise œuvre du projet ; – Non concertation du projet ; – Couverture médiatique assez limitée pour prendre en compte les zones du projet ; – Mauvais état des voies de communication ; – Insuffisance de leadership de la femme dans les institutions et les organes décisionnels du village ;	– Création d'emplois dans le milieu ; – Désenclavement de milieu ; – Amélioration des conditions des vies des communautaires locales ; – Changement de la mentalité des communautés locales ; – Travail avec les leaders communautaires, les artistes-musiciens et comédiens dans la mobilisation communautaire ; – Utilisation principalement du swahili comme langue de communication et sensibilisation tout en tenant compte des langues locales et rependues dans la province ; – Organisation un renforcement des capacités des formateurs et des autres membres du réseau ; – Amélioration les voies de desserte pour faciliter l'écoulement des produits.

Catégorie de parties prenantes	Provinces	Territoires/Villes	Craintes/Préoccupations	Attentes/Suggestions/Recommandations
			– Non facilitation de la parole à la femme pour dans une réunion avec les hommes, même si la femme veut intervenir.	
		Masisi	– Détournement des fonds ; – Discrimination dans la sélection des bénéficiaires – Retard dans l'adoption des lois pour la mise en vigueur du projet ; – Non-participation des organisations locales dans la mise œuvre du projet ; – Non concrétisation du projet ; – Couverture médiatique assez limitée pour prendre en compte les zones du projet ; – Mauvais état des voies de communication ; – Insuffisance de leadership de la femme dans les institutions et les organes décisionnels du village ; – Non facilitation de la parole à la femme pour dans une réunion avec les hommes, même si la femme veut intervenir.	– Création d'emplois dans le milieu ; – Désenclavement de milieu ; – Amélioration des conditions des vies des communautaires locales ; – Changement de la mentalité des communautés locales ; – Travail avec les leaders communautaires, les artistes-musiciens et comédiens dans la mobilisation communautaire ; – Utilisation principalement du swahili comme langue de communication et de sensibilisation tout en tenant compte des langues locales et rependues dans la province ; – Organisation d'un renforcement des capacités des formateurs et des autres membres du réseau ; – Amélioration des voies de desserte pour faciliter l'écoulement des produits.
		Beni	– Insécurité dans la zone du projet ;	– Recrutement de la main d'œuvre locale ; – Réduction du chômage dans le milieu ;

Catégorie de parties prenantes	Provinces	Territoires/ Villes	Craintes/Préoccupations	Attentes/Suggestions/Recommandations
			– Détournement du Projet ; – Perturbation des activités économiques par le recrutement des bénéficiaires ; – Manque d'indemnisation des PAP affectés après les activités du projet ; – Non financement du projet par le bailleur par suite de la lenteur de la préparation du projet ; – Importation de la main d'œuvre pour la réalisation des activités dans la zone du projet ; – Non-respect des lignes budgétaires dans la réalisation des activités.	– Amélioration des conditions de vie socio-économique des populations de la zone d'exécution du projet ; – Stabilité et paix dans la zone ; – Baisse de la criminalité dans la zone ; – Accessibilité dans certains milieux inaccessibles suite à la réalisation des activités THIMO ; – Respect des engagements entre les parties prenantes au projet ; – Respect du temps d'exécution des activités du projet ; – Respect des procédures de la passation des marchés lors de l'implémentation des activités du projet ; – Accepter les points de vue des parties prenantes ; – Meilleure affectation de l'argent sur les différentes composantes du projet et les zones du projet ; – Respect de la Parité.
		Lubero	– Duplication des activités du projet avec les autres projets existant dans la zone : STEP-2 du FSRDC et le projet de 145 territoires ; – Détournement des fonds et des matériels du projet ; – Non recrutement de la main d'œuvre locale.	– Non réalisation du projet par suite de la lenteur dans la préparation du projet ; – Transparence dans l'exécution des activités du projet ; – Former les bénéficiaires sur différentes activités du projet pour l'appropriation ; – Mettre en place les stratégies de la pérennisation des activités du projet ;

Catégorie de parties prenantes	Provinces	Territoires/ Villes	Craintes/Préoccupations	Attentes/Suggestions/Recommandations
				– Affichage officiel des offres d'emploi lors du recrutement du personnel, entreprises et autres fournitures ; – Appropriation du projet par les communautés locales de la zone d'exécution du projet ; – Cohabitation pacifique et la paix entre les communautés locales.
		Goma	– Impraticabilité des routes et l'inaccessibilité de certains milieux ; – Insécurité et tracasseries ; – Détournement des fonds alloués aux activités ; – Corruption, trafic d'influence dans la sélection des bénéficiaires ; – Récupérations et influences politiques ; – Maintenance et gestion des infrastructures à la fin du projet ; – Mauvais recrutement du personnel ; – Lourdeur administrative pour la mise en œuvre des activités ; – Manque de transparence ; – Insuffisance de communication ; – Népotisme	– Relèvement de l'économie locale ; – Résolution des problèmes sociaux ; – Désenclavement des ETD ; – Amélioration des infrastructures socio-économiques de base ; – Création d'emploi ; – Développement des unités de production locales ; – Réduction du banditisme et de la délinquance ; – Réinsertion communautaire des démobilisés ; – Résilience de la communauté et changement des comportements ; – Consolidation de la confiance entre la communauté et le projet ; – Sanctions en cas de malversation et détournement ; – Réalisme et humanisme du projet dans les temps ; – Bonne politique d'évaluation en amont et en aval ; – Suivi, évaluation et redevabilité ;

Catégorie de parties prenantes	Provinces	Territoires/ Villes	Craintes/Préoccupations	Attentes/Suggestions/Recommandations
				– Affectation des fonds aux besoins réels exprimés par la communauté locale ; – Utilisation de la main d'œuvre locale sauf si elle n'existe pas dans la communauté locale ; – Implication de toutes les communautés pour une appropriation du projet ; – Désenclavement des entités.
Les parties prenantes affectées et leur communauté	Toutes les trois (3) provinces	Tous les territoires visités	– Discrimination, injustice sociale entre les Bantu et les PA ; – Difficultés relatives à l'obtention des documents cadastraux pour la sécurisation de leurs espaces	– Dédommagement des biens affectés ; – Référence aux services compétents pour l'évaluation des biens dans le cadre du projet ; – Renforcement de la sécurité dans la zone du projet ; – Formation et sensibilisations des forces de défense et de sécurité sur la protection des civils ; – Mener un plaidoyer et une sensibilisation auprès des groupes armés en vue de la sécurisation des bénéficiaires et intervenants au projet ; – Mise en place d'une politique d'hygiène et d'assainissement en milieu rurale ; – Facilitation à l'accès à l'eau potable ; – Contribution à l'accès aux soins de santé primaires ; – Amélioration de l'accès à l'éducation de base ; – Respect strict des normes et critères de passation des marchés dans le recrutement de la main d'œuvre ; – Respect des différents textes établis dans la gestion de la main d'œuvre (faire signer à tous les

Catégorie de parties prenantes	Provinces	Territoires/Villes	Craintes/Préoccupations	Attentes/Suggestions/Recommandations
				ouvriers des contrats respectant le SMIG de la RDC 4,11 à 5 \$US, les heures de travail, la politique d'hygiène et sécurité des travailleurs) ; – Encouragement du dialogue communautaire ; – Appui et renforcement des capacités institutionnelles et organisationnelles des services techniques de l'Etat, les ETD et des organisations d'appui à la mise œuvre des activités du projet ; – Implication des ASBL et ONG féminines et masculines dans la sensibilisation et le monitoring en faveur du genre, des VGB/EAS/HS.
Les groupes vulnérables (PA, Handicapés, etc.)	Idem	Idem	– Discrimination, injustice sociale entre les Bantu et les PA, les handicapés, etc. ; – Difficultés relatives à l'obtention des documents cadastraux pour la sécurisation de leurs espaces et activités ; – Non scolarisation des enfants des PA ; – Problématique des personnes vivant avec un handicap ; – Problématique des jeunes	– Accompagnement des PA, des handicapés et des autres vulnérables dans la sécurisation des terres à leur possession en leur octroyant des titres et certificats collectifs, des exonérations des taxes pour leurs activités ; – Accompagnement des PA dans la scolarisation des enfants ; – Amélioration de l'accès aux soins de santé primaires ; – Implication des PA dans les activités du projet : notamment les THIMO et les AGR ; – Prise en compte de la main d'œuvre locale constituée des jeunes PA et Handicapés.

Source : Mission de préparation du PMPP/STAR-RDC, 2022

A cette étape de la préparation du STAR-RDC et dans le cadre du présent PMPP, certaines activités de consultation et de participation des parties prenantes sont déjà engagées et d'autres seront planifiées.

Tableau 5. Synthèse des préoccupations et recommandations des parties prenantes lors de la préparation du PMPP dans les provinces du Nord-Kivu, du Sud-Kivu, d'Ituri, du Kwilu, du Kwango, du Mai-Ndombe, du Tshopo, du Haut-Uélé et du Bas-Uélé.

Acteurs/Institutions	Principaux thèmes abordés	Appréciations et préoccupations	Moyens par lesquels les parties prenantes ont été informées	Suggestions et recommandations des parties prenantes ⁴
Gouvernement, Mairies, territoires/Services techniques provinciaux	– Conditions de réussite du projet – Opportunités offertes par le Projet et gestion équitable des ressources – Gestion des impacts et risques E&S – Prise en compte du genre – Gestion des préoccupations des différentes parties prenantes – Préoccupations spécifiques Gestion des risques sécuritaires	– Existence de ressources humaines disposées à accompagner le projet – Existence de sites pour les différents services – Existence d'associations œuvrant dans le domaine des EAS/HS/VCE et la promotion du genre – Existence d'associations de femmes et de jeunes – Existence d'instance traditionnelle de gestion des conflits – Renforcement des infrastructures existantes – Disponibilité des acteurs intéressés par le projet à apporter leur	L'ensemble des provinces ont été informés du projet par une lettre officielle. Suite à ces informations introductives, l'UGP a eu des discussions individuelles spécifiques avec les 3 provinces consultées dans le cadre de la préparation du PMPP	– Former ou recycler le personnel des services techniques et administratifs dans le suivi environnemental de projet – Impliquer les services techniques et administratifs dans la mise en œuvre du projet – Mettre en place une stratégie efficace de résolution des conflits – Veillez à l'application des textes sur la qualité, santé, hygiène et sécurité – Renforcer le contrôle sur les pesticides – Former les agriculteurs dans l'utilisation optimale des pesticides – Mettre en place un plan de gestion des pesticides

Acteurs/Institutions	Principaux thèmes abordés	Appréciations et préoccupations	Moyens par lesquels les parties prenantes ont été informées	Suggestions et recommandations des parties prenantes ⁴
		appui dans la mise en œuvre du projet. – Difficulté pour la circulation de l'information entre les responsables des services techniques – Insuffisance de personnel formé dans le suivi environnemental et social de projet – Insuffisance d'implication des services techniques et administratifs lors de la mise en œuvre du projet – Récurrence des conflits communautaires dans la zone du projet – Insuffisance d'équipement en matériel et mobilier de bureau – Insécurité due aux transactions financières physiques (en espèces)		– Mettre en place un plan de gestion des déchets – Former et appuyer la jeunesse à la réalisation de sous-projets – Faciliter l'accès des femmes aux activités des sous-projets – Sensibiliser les communautés sur les activités du projet – Encourager les systèmes de paiements électroniques (système bancaire, orange money, M-Pesa, etc.)

Acteurs/Institutions	Principaux thèmes abordés	Appréciations et préoccupations	Moyens par lesquels les parties prenantes ont été informées	Suggestions et recommandations des parties prenantes ⁴
Groupes de jeunes	– Opportunités offertes par le Projet et gestion équitable des ressources – Gestion des impacts et risques E&S – Prise en compte du genre – Mode de recueil et de Gestion des plaintes – Gestion des risques sécuritaires – Préoccupations spécifiques	– Non-implication des jeunes dans la restitution des études et dans la mise en œuvre du projet – Appréciation positive – Intérêt perçu du projet – Engouement à participer aux activités du projet – Existence d'instance traditionnelle de gestion des conflits – Règlement non transparent des plaintes au niveau administratif – Faible confiance à l'instance administrative – Existence de nombreux jeunes sans emploi dans la zone du projet – Absence d'infrastructure de sport	Une communication de proximité (focus group) pour toute information liée au STAR-RDC	– Impliquer les leaders de la jeunesse pendant la réalisation du projet – Exiger le recrutement de la main d'œuvre locale et mettre en place une commission de suivi du recrutement de la main-d'œuvre – Impliquer les chefs locaux dans la réalisation des projets – Enregistrer les plaintes par écrit pour des raisons de traçabilité – Assurer une réinsertion socio professionnelle des jeunes – Intégrer le recrutement de la main-d'œuvre locale dans le contrat de l'entreprise – Réaliser quelques sous-projets sportifs pour les jeunes

Acteurs/Institutions	Principaux thèmes abordés	Appréciations et préoccupations	Moyens par lesquels les parties prenantes ont été informées	Suggestions et recommandations des parties prenantes ⁴
		– Absence de formation des jeunes dans la création d'emploi		
Groupes de femmes	– Opportunités offertes par le Projet et gestion équitable des Ressources – Gestion des impacts et risques E&S – Prise en compte du genre – Mode de recueil et de Gestion des plaintes – Préoccupations en lien avec les risques VBG, la participation des femmes – Gestion des risques sécuritaires – Préoccupations spécifiques	– Manque d'appui dans la réalisation des AGR (Activité Génératrice de Revenu) – Difficulté d'accès aux crédits – Intérêt perçu du projet – Engouement à participer aux activités du projet – Existence d'instance traditionnelle de gestion des conflits – Règlement non transparent des plaintes au niveau administratif – Faible confiance à l'instance administrative – Fréquence des cas de VBG, EAS/HS	Une communication de proximité (focus group) pour toute information liée au STAR-RDC	– Faciliter l'accès aux crédits aux femmes – Impliquer les chefs locaux dans la réalisation des projets – Enregistrer les plaintes par écrit pour des raisons de traçabilité – Moderniser les marchés – Accompagner les femmes dans la lutte contre les cas de VBG, EAS/HS
Groupe d'hommes	– Opportunités offertes par le Projet et gestion équitable des ressources	– Manque d'appui dans la réalisation de projet	Une communication de proximité (focus group) pour toute	– Mettre en place une stratégie efficace de résolution des conflits agropastoraux

Acteurs/Institutions	Principaux thèmes abordés	Appréciations et préoccupations	Moyens par lesquels les parties prenantes ont été informées	Suggestions et recommandations des parties prenantes ⁴
	– Gestion des impacts et risques E&S – Implication des hommes dans la prise en compte du genre – Mode de recueil et de Gestion des plaintes – Mode d’acquisition des terres Gestion des risques sécuritaires – Préoccupations spécifiques	– Absence d’une institution spécialisée dans la résolution des conflits – Dégradation avancée de certaines pistes de desserte agricole – Difficulté d’accès à l’eau potable – Existence de mécanisme traditionnel de gestion de plaintes – Intérêt perçu du projet – Engouement à participer aux activités du projet – Démarrage tardif du projet	information liée au STAR-RDC	– Réhabiliter les pistes de desserte agricoles – Enregistrer les plaintes par écrit pour des raisons de traçabilité
Autorités coutumières et religieuses	– Opportunités offertes par le Projet et gestion équitable des ressources – Gestion des impacts et risques E&S – Implication des hommes dans la prise en compte du genre	– Les échanges ont révélé que pendant la réalisation des travaux du projet des difficultés peuvent être rencontrées en raison de la présence de sites culturels et sacrés (tombes, lieux sacrés,	Une communication officielle (visite avec un traducteur, téléphone, courrier...)	– Impliquer les autorités coutumières et religieuses dans le choix des sites – Respecter les engagements vis-à-vis des communautés locales – Adopter une bonne démarche de négociation en impliquant tout le monde

Acteurs/Institutions	Principaux thèmes abordés	Appréciations et préoccupations	Moyens par lesquels les parties prenantes ont été informées	Suggestions et recommandations des parties prenantes ⁴
	– Mode de recueil et de Gestion des plaintes (disponible et à mettre en place par le Projet) – Mode d'acquisition des terres – Gestion des risques sécuritaires – Préoccupations spécifiques	lieux de cultes...) situés sur les potentiels sites de réalisation des ouvrages		– Impliquer toutes les sensibilités Dialogue entre les acteurs concernés – Consulter les propriétaires terriens et les coutumiers – Impliquer les autorités coutumières et religieuses si les sites du patrimoine culturel seront perturbés – Règlement à l'amiable et Négociation avec le soutien des autorités locales – Acceptation des décisions – Sauvegarde de la cohésion sociale et l'entente – Prendre en compte les avis des communautés locales
Populations déplacées internes ou réfugiés	– Opportunités offertes par le Projet et gestion équitable des ressources – Gestion des impacts et risques E&S – Implication des hommes dans la prise en compte du genre – Mode de recueil et de Gestion des plaintes	– Intérêt perçu du projet – Difficile intégration des populations migrantes dans le tissu social – Enfants transformés en bouvier – Prendre en compte les avis des communautés locales	Une communication officielle (visite avec un traducteur, téléphone, courrier...)	– Renforcer la sensibilisation contre l'emploi des enfants – Sensibiliser et encourager les parents à scolariser les enfants

Acteurs/Institutions	Principaux thèmes abordés	Appréciations et préoccupations	Moyens par lesquels les parties prenantes ont été informées	Suggestions et recommandations des parties prenantes ⁴
	(disponible et à mettre en place par le Projet) – Mode d’acquisition des terres – Gestion des risques sécuritaires – Préoccupations spécifiques			
ONG/OSC	– Domaines d’intervention – Opportunités offertes par le Projet et gestion équitable des ressources Gestion des impacts et risques E&S – Prise en compte du genre et inclusion sociale – Mode de recueil et de Gestion des plaintes (disponible et à mettre en place par le Projet) – Contions de réussite du projet – Gestion des risques sécuritaires	– Bonne connaissance du milieu – Intérêt perçu du projet – Non implication des OSC/ONG – Situation sécuritaire relativement stable – Atténuation des risques des VBG/EAS/HS grâce aux activités de sensibilisation – Existence de structures de femmes qui mènent des plaidoyers dans les villages en faveur des femmes – Le phénomène des enfants de la rue	Une communication officielle (courriel, téléphone, courrier, plateforme d’échange, ...) pour toute information liée au STAR-RDC	– Recruter la main d’œuvre locale – Mettre à disposition de tout le monde les informations du projet – Assurer la maintenance – Organiser des rencontres de concertations pour que tout le monde se sente concerné – Développer des AGR des femmes et les appuyer techniquement et financièrement – Sensibiliser les populations contre les VBG, EAS/HS – Sensibiliser la population sur tous les aspects du projet – Former les ONG/OSC

Acteurs/Institutions	Principaux thèmes abordés	Appréciations et préoccupations	Moyens par lesquels les parties prenantes ont été informées	Suggestions et recommandations des parties prenantes ⁴
	– Situation des droits humains – Préoccupations spécifiques			– Sensibiliser les populations sur les risques sanitaires (infections, décès, etc.) – Sensibiliser les populations, les leaders religieux et les autorités coutumières contre les violences faites aux femmes et enfants

Source : Mission de préparation de la CERC EBOLA/PMPP/STAR-RDC, Juin 2026

III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Les parties prenantes du Projet regroupent les acteurs ou groupes d'acteurs intervenant à un niveau quelconque de la mise en œuvre, ayant un intérêt direct ou indirect spécifique, pouvant influencer ou être influencés par le projet dans un processus décisionnel. Les parties prenantes incluent des individus ou des groupes qui peuvent être directement impactés par le projet, ou ceux qui peuvent être des bénéficiaires du projet, tels que : des individus, des groupes d'associations, des groupes de communautés locales ou des organisations communautaires.

Les parties prenantes des projets peuvent également inclure des acteurs qui sont impliqués dans la mise en œuvre du projet et ont une forte influence sur le succès des projets tels que la communauté locale, les ministères, agences ou départements du gouvernement, OSC/ONG, les collectivités territoriales et les institutions gouvernementales locales et les prestataires, par exemple. Leur identification nécessite la prise en compte d'éléments tels que le rapport au projet, le besoin de participation, le niveau de vulnérabilité, les attentes en termes de participation et les priorités.

Les principales parties prenantes qui seront informées et consultées au sujet du STAR-RDC sont constituées par celles qui :

- Sont ou pourraient être affectées par le Projet (parties touchées par le Projet) ;
- Peuvent avoir un intérêt dans le Projet (autres parties concernées).

Le présent PMPP suivra la démarche préconisée ci-après :

- Identification des parties prenantes susceptibles d'être concernées par le projet ;
- Identification des informations à divulguer dans le domaine public, les langues et moyens ou canaux de communication appropriés et la localisation des activités (où elles seront situées) ;
- Information et explication sur les possibilités de consultation publique ;
- Description du mécanisme de gestion des plaintes du STAR-RDC, y compris les procédures spécifiques pour le traitement éthique et confidentiel des plaintes liées aux VBG/EAS/HS, et la manière d'y accéder ;
- Engagement pour la publication des informations de routine sur les performances environnementales et sociales du Projet, y compris sur les possibilités de consultation et sur la manière dont les réclamations seront gérées.

3.1. Identification des parties prenantes

a) STAR-RDC

La mise en œuvre du Projet STAR-RDC va impliquer un grand nombre de personnes classées en trois principales catégories.

- Les parties prenantes concernées : individus, groupes et entités qui pourraient ne pas ressentir directement les impacts du Projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le Projet et/ou qui pourraient affecter le projet et le processus de sa mise en œuvre.
- Les parties concernées comprennent les autorités administratives et élues, le personnel du projet, les bénéficiaires du projet (jeunes garçons et filles de 15 -24 ans ni formation ni en emploi, les organisations non gouvernementales et de la société civile intéressées

par le projet, les autorités religieuses et coutumières locales, les structures publiques et privées de formation professionnelle et d'emploi ainsi que les médias.

- Les parties prenantes touchées : personnes, groupes et autres entités qui sont directement ou indirectement impactés (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par le projet et/ou qui ont été identifiés comme les plus susceptibles d'être affectés par le projet et qui doivent être étroitement impliqués dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion.
- Les parties touchées sont constituées de personnes ou institutions affectées par l'un des impacts potentiellement négatifs du projet.
- Les groupes vulnérables : personnes et groupes d'individus susceptibles d'être touchés de manière disproportionnée ou davantage défavorisés par le Projet par rapport à d'autres groupes en raison de leur vulnérabilité et cela peut nécessiter des efforts d'engagement spéciaux pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.

b) CERC EBOLA

- Ministère des Affaires sociales ;

Cellule de Suivi des Projets et Programmes (CSPP) ;

Projet PEQIP (Projet d'Amélioration de la Qualité de l'Enseignement Primaire)

Projet PAAF (Projet d'Apprentissage et d'Autonomisation des Filles) ;

L'Institut Nationale de Santé Publique (UNSP)

Le COUSP (Centre des Opération d'Urgence de Santa Publique

Les Divisions Provinciales de la Santé (DPS)

Les Bureaux Centraux de Zones de Santé (BCZS)

Les ONG Internationales

Les ONG Nationales

Tableau 6. Parties prenantes potentielles du Projet

Niveau National	Niveau Provincial	Niveau Territorial/local
– Présidence de la RDC ; – Programme de Désarmement Démobilisation Réinsertion Communautaire et Sociale ; – Ministère des Finances ; – Ministère de la Décentralisation et Réformes institutionnelles ; – Ministère des Infrastructures et travaux publics ; – Ministère du Plan et de la reconstruction ; – Ministère des Ressources hydrauliques et de l'électricité ; – Ministère des Affaires sociales ; – Ministère du Genre, famille et enfant ; – Ministère de l'Environnement et Développement Durable ; – Ministère de l'Urbanisme et Habitat ; – Ministère de l'Emploi, Travail et Prévoyance Sociale ; – Ministère de la santé publique ; – Ministère de l'EPST.	– Gouvernorats de provinces du Nord Kivu, Sud Kivu, Ituri, Kwilu, Kwango et Mai-Ndombe ; – Programme de Désarmement Démobilisation Réinsertion Communautaire et Sociale – Mairies ; – Communes ; – Division provinciale du Genre, famille et enfant ; – Division provinciale des Finances ; – Division provinciale des affaires sociales ; – Division provinciale de l'emploi ; – Division provinciale de la santé ; – Division provinciale de l'EPST ; – Division provinciale du Plan ; – Agence Congolaise de l'Environnement (ACE) ; – Société Civile ; – Confessions religieuses ; – Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la Stabilisation au Congo ; – Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) ; – Organisation des Nations Unies pour la Population ; – Programme Alimentaire Mondial ;	– Territoires ; – Communes rurales ; – Service territorial du Genre, famille et enfant ; – Service territorial des Finances ; – Service territorial des affaires sociales ; – Service territorial de l'emploi ; – Zones de santé ; – Sous-Division de l'EPST ; – Service territorial du Plan ; – Société Civile territoriale ; – Confessions religieuses ; – Mission de l'Organisation des Nations Unies pour la Stabilisation au Congo ; – Associations de femmes ; – Associations de jeunes ; – Association pour la défense des droits des enfants ; – Fédération des Entreprises du Congo ; – Associations de Peuples Autochtones ; – Radios locales ; – Service territorial du travail ; – Syndicat des travailleurs ; – Coopérative agricole et/ou minière ; – Forces Armées de la République Démocratique du Congo ; – Service territorial de l'environnement ;

	– Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (UNOPS) ; – Associations de femmes ; – Associations de jeunes ; – Fédération des Entreprises du Congo ; – Associations de Peuples Autochtones ; – Radios locales ; – Union Nationale des Presses au Congo ; – Inspection Provinciale du travail ; – Syndicat des travailleurs ; – Coopérative agricole et/ou minière ; – Forces Armées de la République Démocratique du Congo ; – Coordination Provinciale de l'Environnement (CPE) ; – Institut Congolais pour la Conservation de la Nature (ICCN) ; – Office de Voies de Desserte Agricole (OVDA) ; – Service National de l'hydraulique rural ; – Entreprises des travaux. – Projet PEQIP (Projet d'Amélioration de la Qualité de l'Enseignement Primaire) – Projet PAAF (Projet d'Apprentissage et d'Autonomisation des Filles)	– Inspection territoriale de l'Environnement (ITE) ; – Institut Congolais pour la Conservation de la Nature (ICCN) ; – Office de Voies de Desserte Agricole (OVDA) ; – Service territorial de l'hydraulique rural ; – Entreprises des travaux. – –
--	--	--

Source : Mission de préparation de la CERC EBOLA/PMPP/STAR-RDC, Juin 2026

En plus d'acteurs techniques, les parties prenantes suivantes sont identifiées comme ayant un intérêt spécifique à un niveau quelconque de la mise en œuvre du projet :

- Organisations Non Gouvernementales (ONG)/Associations locales, y compris des associations des femmes ;
- Structures d'encadrements et d'appui ;
- Structures techniques déconcentrées (communaux de l'agriculture, l'élevage, l'environnement, le commerce, l'économie, etc.) ;
- Services administratifs décentralisés de l'Etat ;
- Autorités administratives, coutumières et religieuses ;
- Organisation provinciale, locales spécialisées dans la gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS.

Tableau 7. Parties intéressées/concernées par le Projet

Parties prenantes	Nature de l'intérêt dans le Projet
Ministère en charge des Finances	– Tutelle du Projet ; – Mobilisation des ressources propres de l'Etat et des ressources extérieures ; – Gestion des ressources propres et extérieures de l'Etat et encadrement des dépenses publiques
Ministère de la Décentralisation et Réformes institutionnelles	– Mise en œuvre des stratégies et des mécanismes de la politique gouvernementale sur la décentralisation ; – Mise en œuvre du transfert des compétences et des responsabilités aux Entités territoriales décentralisées et aux Provinces ; – Coordination et canalisation des appuis à la décentralisation des partenaires au développement et encadrement de la coopération décentralisée.
Ministère des Infrastructures et travaux publics	– Conception, construction, modernisation, développement, aménagement et entretien des infrastructures routières, portuaires, aéroportuaires, ferroviaires, hydroélectriques non concédées, scolaires, sanitaires, sociales, touristiques et sportives, des bâtiments et des édifices publics en collaboration, le cas échéant, avec les Ministères sectoriels concernés par les projets d'infrastructures ; – Conception, construction, aménagement et entretien des ouvrages à caractère national de drainage, d'assainissement et de lutte antiérosive
Ministère du Plan et de la reconstruction	– Planification et programmation de la politique de développement économique et social de la République Démocratique du Congo ;

Parties prenantes	Nature de l'intérêt dans le Projet
	– Préparation du Plan de développement économique et social, programmation de son exécution et suivi de sa réalisation
Ministère des Affaires sociales	– Assistance sociale aux populations nécessiteuses ; – Supervision des activités relatives aux personnes vivant avec handicap et autres personnes vulnérables – Mise à jour du Registre Social Unique (RSU) – Formation et supervision des Assistants sociaux
Ministère du Genre, famille et enfant	– Protection et promotion du statut de la femme, de l'enfant et de la famille ; – Etude et mise en œuvre de toutes les mesures visant à mettre fin à la discrimination et à la violence contre la femme, en vue d'assurer, au plan du droit, l'égalité de l'homme et la femme
Ministère de l'Environnement et Développement Durable	– Exécution des politiques nationales de gestion durable de l'environnement et de la préservation de la biodiversité et des écosystèmes ; – Evaluation et suivi des études environnementales et sociales de tout projet susceptible de porter atteinte à l'environnement
Ministère du Développement Rural	– Elaboration et suivi des projets de développement dans les campagnes, milieux ruraux et péri urbains ; – Elaboration des techniques de forages manuels et mécaniques ;
Ministère de l'Emploi, Travail et Prévoyance Sociale	– Organisation et mise en œuvre de l'inspection en matière de travail, de la formation professionnelle et de prévoyance sociale ; – Contrôle de l'application des dispositions légales et réglementaires relatives aux conditions de travail et à la protection des travailleurs dans l'exercice de leurs fonctions
Ministère de l'Enseignement Primaire, Secondaire et Technique	– Conception des normes et des directives pour la construction et la réalisation des infrastructures scolaires et suivi de leur mise en application, en collaboration avec le Ministère ayant les Travaux publics dans ses attributions – Encadrement des ex-combattants et autres groupes désœuvrés qui intégreront les écoles après construction/réhabilitation dans la zone du projet
Ministère de la Santé Publique, Hygiène et Prévoyance Sociale	– Organisation et régulation du système de santé : Définir la politique nationale de santé, agréer et contrôler les établissements de santé publics et

Parties prenantes	Nature de l'intérêt dans le Projet
	privés, les pharmacies, les laboratoires ainsi que l'enseignement médical technique – Lutter contre les épidémies et grandes endémies : Coordonner la surveillance épidémiologique, la prévention et la riposte face aux urgences sanitaires (Mpox, Choléra, Ebola, Paludisme, VIH/SIDA, etc.) via l'Institut National de Santé Publique (INSP) et divers programmes nationaux spécialisés. – Police et surveillance sanitaire aux frontières : Assurer le contrôle sanitaire des voyageurs, des marchandises et des points d'entrée (aéroports, ports, frontières terrestres) pour éviter la propagation transfrontalière d'épidémies
Unité de Gestion du Projet	– Gestion de mise en œuvre – Gestion et suivi environnemental et social
Les autorités coutumières et les leaders religieux et les chefs de campements des PA	– Intervention dans l'information et la sensibilisation des populations sur les bonnes pratiques dans les lieux de culte et contribution à la gestion des plaintes ou litiges, y compris sur les questions liées aux VBG, incluant l'EAS/HS
ONG et Presses	– Intervention dans les activités de sensibilisation et de communication, y compris au sujet des normes de genre et des questions de prévention et réponse aux VBG

Source : Mission de préparation de la CERC EBOLA/ PMPP/STAR-RDC, Juin 2026

Le STAR-RDC recrutera au sein de l'Unité de Gestion du Projet un(e) Spécialiste en Gestion des Risques et Impact Sociaux (SGRIS), un(e) Spécialiste en Gestion des Risques et Impacts Environnementaux (SGRIE) et un(e) Spécialiste en Gestion des Risques et Impacts VBG/EAS/HS qui auront pour mission d'assurer une fonction environnementale et sociale à même de gérer la consultation des parties prenantes, traiter les réclamations et mettre en œuvre les mesures visant à minimiser et répondre les risques et impacts potentiels dans le cadre de la mise en œuvre du STAR-RDC ainsi faire le suivi et le reportage des mesures mises en place . Ces derniers seront inclus dans les processus de consultation et d'engagement, notamment afin de mieux communiquer sur :

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

3.1.1. Parties prenantes susceptibles d'être affectées par le Projet

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

Les risques et impacts potentiels auxquels les PAP peuvent faire face couvrent aussi bien les aspects environnementaux que sociaux.

3.1.2. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Il est particulièrement important d'identifier les personnes et les groupes qui peuvent avoir plus de difficultés à participer et ceux susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée par le Projet, en raison de leur situation de vulnérabilité.

Il s'agit, entre autres : les femmes et les jeunes, les enfants, y compris les enfants de la rue, les personnes handicapées, les personnes âgées, les personnes démunies vivants seules ou les veuves, les orphelins, les minorités, les déplacés des guerres internes, les peuples autochtones, les albinos, les personnes guéris de la maladie à virus Ebola, etc.

3.2. Analyse des parties prenantes

En général, les parties prenantes n'ont pas toutes le même niveau d'engagement vis-à-vis du projet STAR-RDC. Par conséquent, l'analyse des parties prenantes permet de synthétiser et de récapituler les informations sur l'ensemble des personnes, des groupes de personnes, des organismes et des institutions concernées d'une manière ou d'une autre par le projet STAR-RDC.

Après avoir identifié ces parties prenantes (chapitre 3 ci-dessus), il s'agit maintenant d'analyser leurs liens avec les actions du projet STAR-RDC et les intérêts en jeu, leur capacité à participer à la réussite ou à l'échec du projet, d'estimer le degré de collaboration ou les frictions potentielles entre les différentes parties.

Le but ultime est de déterminer le niveau de mobilisation et d'engagement des parties prenantes, la relation probable entre elles et le projet STAR-RDC, et aider à identifier les méthodes de mobilisation, de consultation et de communication/sensibilisation appropriées pour chaque groupe de parties prenantes pendant la durée du Projet.

Certaines des méthodes les plus courantes utilisées pour consulter les parties prenantes comprennent des/la/les :

- Téléphone/e-mail, WhatsApp ;
- Entrevues individuelles ;
- Ateliers/groupes de discussion ;
- Distribution de brochures et de bulletins d'information ;
- Réunions publiques ;
- Journaux/magazines/radio ;
- Communiqués dans les églises.

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

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

En général, l'engagement est directement proportionnel à l'impact et à l'influence, et à mesure que l'impact d'un projet sur un groupe de parties prenantes augmente ou que l'influence d'un acteur particulier augmente, l'engagement avec ce groupe de parties prenantes doit s'intensifier, s'approfondir en termes de fréquence et d'intensité de la méthode d'engagement utilisée.

Tout engagement devrait se faire sur la base de méthodes culturellement acceptables et appropriées pour chacun des différents groupes de parties prenantes. Par exemple, lors de la consultation des représentants du gouvernement, les présentations officielles sont la méthode de consultation privilégiée, alors que les communautés préfèrent les réunions publiques et les discussions de groupe informelles animées par des affiches, des brochures non techniques et d'autres aides visuelles.

Diverses techniques d'engagement sont utilisées pour établir des relations avec les parties prenantes, recueillir des informations auprès d'elles, les consulter et diffuser les informations sur les projets aux parties prenantes.

Des consultations séparées avec des groupes de femmes et groupes vulnérables seront aussi tenues pour maximiser la participation et la confidentialité.

Lors de la sélection d'une technique de consultation appropriée, des méthodes de consultation appropriées sur le plan culturel et le but de la collaboration avec un groupe d'intervenants doivent être pris en compte.

Leurs niveaux d'influence, d'intérêt et de désir de collaborer avec le projet sont nuancés et varient selon leur intérêt vis-à-vis du Projet.

De manière générale, les consultations menées lors de la préparation du PMPP montrent que toutes les parties prenantes intéressées sont engagées à jouer un rôle prépondérant. Toutefois, leur pouvoir vis-à-vis du Projet a été évalué sur trois niveaux simples (élevé, moyen et faible) dépendamment des moyens qu'elles disposent aux fins d'exercer leur mission. La note a été déduite des entretiens réalisés avec chacun et de leur rôle dans le processus. Leur pouvoir vis-à-vis du Projet a été évalué sur la base des critères suivants :

Tableau 8. Evaluation du pouvoir des parties prenantes par catégorie

Catégorie de parties prenantes	Sous-catégorie de parties prenantes	Niveau	Critères
Parties prenantes intéressées	Entités de la coordination du Projet	Elevé	Sont classées dans cette catégorie, les entités qui ont plus d'intérêt et plus d'influence dans le projet
	– Autres parties prenantes : – ETD ; – Relais communautaires ; – Communicateurs traditionnels ; – Organisations de la société civile ; – Autorités religieuses et les leaders d'opinion ;	Moyen	Sont classées dans cette catégorie, les entités qui ont plus d'intérêt et moins d'influence et souhaitent fortement collaborer et dont les capacités doivent être renforcées

Catégorie de parties prenantes	Sous-catégorie de parties prenantes	Niveau	Critères
	– Médias et les groupes d'intérêt associés, y compris les médias parlés, écrits et audiovisuels ainsi que leurs associations ; – Acteurs politiques, culturels, sportifs, etc. ; – Secteur privé, notamment les fournisseurs de biens et de services impliqués dans la plus large chaîne d'approvisionnement du Projet ; – Entreprises intéressées ; – Lieux de culte et autres ; – Institutions religieuses ; – Partenaires de développement ; – grand public.		
Parties prenantes affectées et leur communauté		Faible	Sont classées dans cette catégorie, les personnes, les ménages et les communautés qui ont plus d'intérêt et moins d'influence et qui souhaitent fortement une prise en charge médicale, psychosociale et économique face aux éventuels impacts négatifs qui peuvent être créés par la mise en œuvre du projet
Groupes vulnérables		Faible	Sont classées dans cette catégorie, les individus (homme, femme, enfant, PA autre dépendant, personnes de troisième âge et vivant avec handicap, personnes déplacées, etc.) et groupes qui ont plus d'intérêt et moins d'influence et de capacité de résilience et souhaitant bénéficier de mesures spécifiques (médicale, psychosociale, économique, etc.) que les futures consultations

Catégorie de parties prenantes	Sous-catégorie de parties prenantes	Niveau	Critères
			Préciseront

Source : Mission de préparation du CERC EBOLA/PMPP/STAR-RDC, Juillet 2026

Enfin, sur la base des entretiens et des informations disponibles, la volonté de chacune des parties prenantes a été classée essentielle.

Toutefois, les parties prenantes formées par les entités de coordination, ne disposent de ressources financières et techniques relativement suffisantes pour soutenir certaines activités de gestion du Projet notamment celle de la communication. Par conséquent, elle devrait disposer de plus de capacités pour interagir et influencer sur les parties prenantes indiquées ci-dessus.

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

Globalement, l'analyse montre qu'aucune partie prenante n'est antagoniste ou opposée au Projet STAR-RDC.

Un très grand nombre d'acteurs est en revanche jugé relativement passif du fait de leur faible capacité à collaborer activement, bien que directement concernés par le projet. C'est le cas des médias, des territoriales, des organisations et relais communautaires, des communicateurs traditionnels, des artistes, des sportifs, etc. dont la faiblesse des capacités (techniques de sensibilisation et communication, moyens logistiques et financiers) ne leur permet pas de jouer pleinement un rôle actif.

Afin de s'assurer de la mobilisation de ces différents groupes et la prise en compte de leurs avis et points de vue, des consultations spécifiques doivent être menées par le Projet, suite à la finalisation du PMPP.

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

Tableau 9. Evaluation du pouvoir des parties prenantes au Projet STAR-RDC

Capacité à influencer le	Elevé	Parties prenantes intéressées	Autres acteurs parmi les parties prenantes intéressées
		Quadrant 1 = les accompagner et motiver	Quadrant 2 = les informer, les impliquer pro - activement et les appuyer

	Faible	Parties prenantes affectées et leur communauté Quadrant 3 = les prendre en charge, les informer et les appuyer	Groupes vulnérables Quadrant 4 = les prendre en charge, les informer, les appuyer et répondre à leurs besoins et préoccupations spécifiques
		Faible	Élevé
	Niveau d'impact par le Projet		

3.3. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

Tableau 10. Synthèse des besoins des parties prenantes au Projet

Zone d'intervention du Projet	Parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de communications privilégiés	Besoins spécifiques
Provinces de/du : Ituri (Mahagi et Bunia) Sud Kivu (Bukavu, Mwenga et Kalehe), Nord Kivu (Goma, Beni, Lubero, Masisi et Walikale), Kwilu (Bandundu), Kwango (Kenge) et Mai-Ndombe (Inongo) Tshopo Haut Ouélé Toute autre Province	Populations locales (Bantu)	Niveau d'instruction (de faible à nul)	– Communication/Traduction des informations dans les langues nationales et locales parlées : – Officielle/nationale : Français ; – Nationales : Swahili et Lingala et Kikongo – Vernaculaire/locales : Kinande, Mashi, Kihunde, Kinywaranda, Alur, Kitembo, Kihavu, Kimbala, Kiyanzi, Kipende, etc. selon les réalités de chaque province d'intervention du projet	– Réunions ; – Assemblées générales ; – Vidéo (projection) ; – Organe de presse : Radio, Presse écrite, Téléphone, Internet, etc. – Réseaux sociaux : Whatsapp, Facebook, Twiter, etc. – Entretiens directs ou semi directs ; – Focus groups ; – Crieur public ; – Affiches ; – Dépliants ; – Banderoles ; – Boîtes à images ; – Communiqués dans les églises ;	– Création des radios clubs ; – Organisation des tribunes d'expression populaire, des théâtres participatifs, des boîtes à images en y ajoutant des jeux de rôle ; – Privilégier les émissions existantes dans les chaînes locales et qui parlent de la paix et la stabilisation au lieu d'en créer d'autres ; – Sensibilisation au profit des populations locales (Bantu) sur les VBG/EAS/HS, les comportements interdits par les travailleurs du projet auprès les membres de la communauté, et les procédures mises à disposition par le projet pour dénoncer les incidents EAS/HS ;

touché par la MVE				– Spots publicitaires et émissions radiodiffusées	– Atténuer les impacts des cas des VBG/EAS/HS ; les IST et VIH-Sida aux femmes déplacées et les fille-mères – Création des centres d’alphabétisation pour les femmes ; – Former les femmes dans les AGR surtout dans les milieux ruraux
	Peuples Autochtones (PA)	Niveau d’instruction (de faible à nul)	– Communication/Traduction des informations dans les langues nationales et locales parlées : – Officielle/Nationale : Français ; – Nationales : Swahili, Kikongo et Lingala – Vernaculaires/locales : Kinande, Mashi, Kihunde, Kinywaranda, Alur, Kitembo, Kihavu, Kimbala, Kiyanzi, Kipende, etc. selon les réalités de chaque province d’intervention du projet	– Communication des Leaders PA ; – Crieurs public dans les campements des PA ; – Focus groups (hommes et femmes)	– Renforcement des capacités des PA : paix, cohésion sociale, AGR, etc. – Sécurisation des terres ; – Renforcement des mesures sécuritaires pour les aires des PA ; – Réalisation d’infrastructures sociales de base dans les campements des PA (écoles, eau potable, etc.) ; – Mise en place d’un comité de gestion des conflits inclusifs (regroupant les représentants des PA, des femmes PA, les représentants des Bantus, les services techniques et

					administratifs, des populations autochtones) ; – Sensibilisation au profit des PA sur les VBG/EAS/HS, les comportements interdits par les travailleurs du projet auprès les membres de la communauté, et les procédures mises à disposition par le projet pour dénoncer les incidents EAS/HS ; – Plaidoyer auprès des entreprises pour le recrutement des PA
	Travailleurs sur les chantiers	Quelques responsables sont instruits Faible propension à lire des documents	Traduction du Français dans une langue locale Aussi tenir compte des autres langues locales	– Réunions ; – Assemblées générales ; – Vidéo (projection) ; – Organe de presse : Radio, Presse écrite, Téléphone, Internet, etc. – Réseaux sociaux : Whatsapp, Facebook, Twiter, etc.	– Comité MGP chantier avec tous les kits : classeurs de plaintes, fiches de plainte ; – Mesures d'Hygiène, Santé/sécurité au travail ; – Mis en place du code du travail au chantier avec des clauses spécifiques interdisant les comportements liés à l'EAS/HS, et les sanctions en cas de non-respect ; – Prise en compte du genre ;

				– Entretiens directs ou semi directs ; – Focus groups ; – Crieur public ; – Affiches ; – Dépliants ; – Banderoles ; – Boîtes à images ; – Communiqués dans les églises ; – Spots publicitaires et émissions radiodiffusées	– Mettre en place le Projet de formation et sensibilisation, y compris une formation régulière en matière de risques et conséquences des VBG, y compris EAS/HS, contenu du code de bonne conduite, et fonctionnement du MGP sensible à l'EAS/HS ; – Mesures de gestion des risques sur les VBG/EAS/HS
	Acteurs étatiques : services techniques et administratifs, provinciaux	Niveau d'instruction moyen à élevé	– Langues de communication : – Nationale : Français ; – Locales : Swahili et Kikongo – Dialectes : Lingala, Kinande, Mashi, Kihunde, Kinywaranda, Alur, Kitembo, Kihavu, Kimbala, Kiyanzi, Kipende, etc. selon les réalités de chaque province d'intervention du projet	– Documents écrits ; – Réunions ; – Assemblées générales ; – Vidéo (projection) ; – Organe de presse : Radio, Presse écrite, Téléphone, Internet, etc. – Réseaux sociaux : Whatsapp, Facebook, Twiter, etc.	– Renforcement de capacités et d'appui sur d'importantes thématiques identifiées par le PMPP, incluant sur les questions liées au genre et aux VBG/EAS/HS ; – Diffusion de message sur les opportunités et les risques du projet y compris la période de démarrage ; – Implication au processus d'évaluation et de gestion des risques/impacts et mesures d'atténuation des

				– Entretiens directs ou semi directs ; – Focus groups ; – Crieur public ; – Affiches ; – Dépliants ; – Banderoles ; – Boîtes à images ; – Communiqués dans les églises ; – Spots publicitaires et émissions radiodiffusées	– impacts (Covid-19, VIH-Sida, VBG/EAS/HS) ; – Consultation et prise en compte des avis, préoccupations des Parties Prenantes notamment les PAP et les PA, y compris les femmes
	ONG /OSC	Quelques responsables sont instruits ; Propension moyenne à lire des documents	– Langues de communication : – Nationale : Français ; – Locales : Swahili et Kikongo – Dialectes : Lingala, Kikongo, Kinande, Mashi, Kihunde, Kinywaranda, Alur, Kitembo, Kihavu, Kimbala, Kiyanzi, Kipende, etc. selon les réalités de chaque province d'intervention du projet	– Documents écrits ; – Réunions ; – Assemblées générales ; – Vidéo (projection) ; – Organe de presse : Radio, Presse écrite, Téléphone, Internet, etc. – Réseaux sociaux : Whatsapp, Facebook, Twiter, etc.	– Mesures de protection des parties prenantes ; – Disponibilité/ accessibilité de registres et classeurs de plaintes ; – Disponibilité des fiches de plaintes ; – Les canaux d'informations sur les questions de genre et VBG et sur la gestion des risques liés aux VBG/EAS/HS/VCE, y compris l'accès au MGP. Ainsi que les services

				– Entretiens directs ou semi directs ; – Focus groups ; – Crieur public ; – Affiches ; – Dépliants ; – Banderoles ; – Boîtes à images ; – Communiqués dans les églises ; – Spots publicitaires et émissions radiodiffusées	d'assistance VBG dans les différentes zones d'intervention
	Médias	Quelques responsables sont instruits	Traduction du Français dans une langue locale	– Documents écrits ; – Réunions ; – Assemblées générales ; – Vidéo (projection) ; – Organe de presse : Radio, Presse écrite, Téléphone, Internet, etc. – Réseaux sociaux : Whatsapp, Facebook, Twiter, etc.	– Création des radios clubs ; – Organisation des tribunes d'expression populaire, des théâtres participatifs, des boites à images en y ajoutant des jeux de rôle ; – Privilégier les émissions existantes dans les chaines locales et qui parlent de la paix et la stabilisation au lieu d'en créer d'autres ; – Renforcement de capacités et compréhensions sur les

				– Entretiens directs ou semi directs ; – Focus groups ; – Crieur public ; – Formation ; – Affiches ; – Dépliants ; – Banderoles ; – Boîtes à images ; – Communiqués dans les églises ; – Spots publicitaires et émissions radiodiffusées	- questions liées au genre et aux VBG/EAS/HS ; – Formation et sensibilisation sur l’atténuer des impacts des cas des VBG/EAS/HS ; les IST et VIH-Sida aux femmes déplacées et les fille-mères – Création des centres d’alphabétisation pour les femmes ; – Former les femmes dans les AGR surtout dans les milieux ruraux
--	--	--	--	---	--

Source : Mission de préparation de la CERC EBOLA/ PMPP/STAR-RDC, Juin 2026

IV. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

4.1.Objectifs et calendrier

L'Objectif du plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) 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. Le PMPP doit décrire les efforts à réaliser en matière de communication et de consultation qui doivent être réalisés pour assurer l'engagement de toutes les parties prenantes. L'engagement des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Il vise à favoriser le développement de relations solides, constructives et réactives avec les personnes affectées par le Projet STAR-RDC, mais aussi les autres parties intéressées et qui sont importantes pour une gestion réussie des risques environnementaux et sociaux du projet.

Les principaux objectifs du Plan de mobilisation des parties prenantes sont les suivants :

- Identifier toutes les parties prenantes ;
- Obtenir la participation et la collaboration des parties prenantes ;
- Partager l'information et dialoguer sur le Projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le projet ;
- Bien guider la conception et la mise en œuvre du Projet STAR-RDC et diminuer les risques techniques, sociaux et budgétaires ;
- Répondre aux besoins, préoccupations et attentes des parties prenantes ;
- Documenter les communications et les ententes avec les parties prenantes ;
- Assurer un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation et sans frais de participation ;
- Assurer un processus dans le respect des conventions et des protocoles locaux, y compris les considérations liées à l'inclusion sociale, l'équité et l'égalité entre les hommes et les femmes, et que des processus supplémentaires soient ajoutés au besoin pour les groupes vulnérables ou marginalisés.

Tableau 11. Précisions sur les objectifs du PMPP

Objectifs	Justification
Identifier l'ensemble des acteurs concernés par le Projet STAR-RDC	Impliquer autant d'acteurs que possible facilitera la communication inclusive et permettra de réunir un maximum de préoccupations et de questions.
Réaliser la cartographie des parties prenantes du Projet STAR-RDC	Pour faciliter la gestion des parties prenantes par zone et par activité, y compris les groupes vulnérables.
Diffuser l'information sur le Projet STAR-RDC de façon précise, ouverte et transparente	Veiller à ce que les parties prenantes, en particulier celles qui sont directement affectées par le projet, y compris les groupes vulnérables, puissent disposer d'informations justes et crédibles qui leur permettront de faire des commentaires avisés et de faire des planifications pour l'avenir. Cette approche ouverte (franche, directe), accessible à tous et transparente est essentielle pour réduire les niveaux d'incertitude et d'inquiétude. L'information doit permettre aux parties

Objectifs	Justification
	concernées une meilleure compréhension des risques, impacts et bénéfices potentiels du Projet.
Recueillir les informations nécessaires aux études environnementales, sociales et techniques	Les personnes familières au milieu local peuvent fournir des informations sur le milieu local et son utilisation qui seront utiles aux études et à la mise en œuvre du projet. Les informations recueillies des personnes du milieu aideront à ce que le Projet réponde à leurs besoins. Le projet doit spécifiquement consulter les groupes dont la voix n'est souvent pas entendue dans les communautés, notamment les femmes et les filles, les personnes autochtones, les minorités ethniques, etc. Il doit y avoir des consultations séparées et spécifiques organisées tout au long de la durée du projet (en petits groupes animé par une personne de même sexe) pour entendre leurs préoccupations liées aux activités du projet ainsi que pour confirmer si le MGP est sûr et accessible et si les mesures d'atténuation d'EAS/HS sont efficaces.
Créer des partenariats pour promouvoir une interaction constructive entre toutes les parties	Développer des relations de confiance entre le Projet STAR-RDC et les parties prenantes contribuera à des interactions proactives afin d'éviter, si possible, les conflits inutiles basés sur la rumeur, la sous information et la désinformation. Identifier les structures et processus à travers lesquels les conflits et plaintes seront gérés au lieu de tenter de les étouffer, y compris des systèmes pour gérer les plaintes sensibles des groupes vulnérables, telles que celles liées aux VBG/EAS/HS ; donnant ainsi au projet une meilleure compréhension des problèmes et attentes des parties prenantes et augmentant de ce fait les possibilités d'accroître la valeur ajoutée du Projet aux parties prenantes locales
Enregistrer et adresser les plaintes, préoccupations, questions et suggestions du public	Documenter les plaintes et préoccupations des parties prenantes aide à retracer et à motiver la prise de décisions. Ceci permet d'intégrer les parties prenantes dans la conception et la planification des activités du Projet
Gérer les attentes des parties prenantes	Attentes, positives et négatives, sont souvent disproportionnées par rapport aux réalités d'un projet. C'est particulièrement vrai dans les zones d'extrême pauvreté avec un développement limité et des prestations de service faibles. Veiller à ce que les attentes soient maintenues à des niveaux réalistes. Limiter les attentes et frustrations des parties directement concernées aux stades de mise en œuvre du projet. Les frustrations et attentes non satisfaites sont des déclencheurs clés de conflits et nécessitent une atténuation et une gestion.
Satisfaire aux exigences nationales et internationales	Assurer la conformité à la réglementation nationale et aux directives du Bailleur des fonds permet d'éviter les potentiels retards du Projet sur la base de questions de procédure plutôt que celles de fond.

Source : Mission de préparation de la CERC EBOLA/ PMPP/STAR-RDC, Juin 2026

4.2. Renforcement des capacités avant le démarrage des activités

Avant le démarrage effectif des activités dans chaque nouvelle zone d'intervention, le Projet STAR-RDC mettra en œuvre un programme de renforcement des capacités destiné aux relais communautaires, aux facilitateurs communautaires, aux leaders locaux, aux membres des Comités Locaux de Développement (CLD), aux membres des Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP), aux représentants des organisations communautaires ainsi qu'aux médias locaux.

Ce programme vise à renforcer leurs connaissances et leurs compétences afin d'assurer une mobilisation efficace, inclusive et adaptée au contexte de la Composante 5 (CERC-MVE), tout en garantissant une communication appropriée avec les communautés et une participation effective de toutes les parties prenantes, y compris les groupes vulnérables.

Les activités de renforcement des capacités porteront notamment sur :

- les objectifs, les activités et les modalités de mise en œuvre de la Composante 5 (CERC-MVE) ;
- les principes de la mobilisation des parties prenantes et de la consultation communautaire ;
- les techniques de communication sur les risques et d'engagement communautaire ;
- les mesures de prévention de la stigmatisation et de la discrimination à l'égard des personnes guéries de la Maladie à Virus Ebola (MVE), de leurs familles et des autres groupes vulnérables ;
- le fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ;
- les procédures de référencement des plaintes sensibles, des incidents sanitaires et des cas de VBG/EAS/HS vers les structures compétentes ;
- les principes de confidentialité, de protection des données personnelles et d'éthique dans les consultations communautaires ;
- les techniques de consultation inclusive garantissant la participation effective des femmes, des jeunes, des personnes vivant avec un handicap, des personnes déplacées et des autres groupes vulnérables ;
- les modalités de coordination entre les autorités locales, les relais communautaires, les médias locaux, les partenaires opérationnels et l'UGP.

Le calendrier de ces activités de renforcement des capacités sera élaboré par l'UGP avant le démarrage des activités dans chaque nouvelle zone d'intervention et intégré dans la planification opérationnelle du Projet. Aucune activité de mobilisation communautaire ne sera engagée avant que les acteurs concernés aient bénéficié de ce renforcement des capacités.

Tableau 12. Calendrier indicatif de renforcement des capacités avant le démarrage des activités

Activités	Responsable	Période
Élaboration du programme de renforcement des capacités	UGP STAR-RDC	Avant le démarrage des activités

Formation des relais communautaires	UGP STAR-RDC / Partenaires de mise en œuvre	Avant le démarrage des activités
Formation des facilitateurs communautaires	UGP STAR-RDC / Partenaires de mise en œuvre	Avant le démarrage des activités
Formation des membres des CLD et des CLGP	UGP STAR-RDC / Partenaires de mise en œuvre	Avant le démarrage des activités
Formation des médias locaux	UGP STAR-RDC / Partenaires de mise en œuvre	Avant le démarrage des activités
Évaluation des capacités acquises	UGP STAR-RDC	Avant le lancement effectif des activités

4.3.Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Le plan de communication vise à :

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

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

- Des consultations publiques qui seront prévues avec les bénéficiaires du projet ;
- Des focus groupes pour envisager les personnes affectées et les représentants des organisations communautaires de base comprenant les associations communautaires, les groupements de jeunes (garçons et filles) y compris ceux/celles vivant avec handicap, etc. ; il sied de noter que les focus groupes avec les femmes doivent être organisés de manière séparée et dans des conditions sûres et confidentielles avec des femmes facilitatrices, afin d'assurer un libre échange ;
- Des entretiens directs avec les structures telles que les ONG, Services techniques, autorités administratives, collectivités locales, structures publiques et privées de formation et d'emploi ;
- L'organisation périodique des ateliers avec les parties prenantes.

La notification et la diffusion des informations seront réalisées à travers les mass-médias notamment les radios et télévisions, les journaux, etc. Des affiches seront apposées sur des sites bien identifiés et accessibles à tous. Pour atteindre le maximum de personnes susceptibles d’être impactées, les informations seront largement diffusées avant la tenue des réunions.

En plus de ces moyens identifiés, les brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques en français et en langues locales seront distribués pour faciliter la diffusion des informations sur le Projet. Pour les parties prenantes qui sont instruites, un site web sera créé et régulièrement mis à jour et les informations seront aussi diffusées via les réseaux sociaux tels que : WhatsApp, Facebook, etc. Ces différents dispositifs permettront de fournir les informations actualisées aux parties prenantes.

4.4. Guides opérationnels des facilitateurs communautaires

Afin d'assurer l'harmonisation des pratiques de consultation communautaire dans le cadre de la CERC-MVE, le Projet élaborera et diffusera des guides opérationnels destinés aux facilitateurs communautaires, aux relais communautaires et aux partenaires de mise en œuvre.

Ces guides préciseront notamment :

- Les méthodes de conduite des consultations communautaires ;
- Les principes de communication sur les risques ;
- Les mesures visant à prévenir toute forme de stigmatisation des personnes guéries de la Maladie à Virus Ebola ;
- Les approches favorisant une participation inclusive des groupes vulnérables ;
- Les procédures de référencement des préoccupations communautaires vers le MGP ;
- Les règles de confidentialité et de protection des données personnelles.

4.5.Stratégies proposées pour les consultations

Diverses techniques d'engagement sont utilisées pour établir des relations avec les parties prenantes, rassembler des informations auprès des parties prenantes, consulter les parties prenantes et diffuser les informations relatives au Projet aux parties prenantes.

En fonction du public visé, de la culture et de l'objectif de la participation à un groupe de parties prenantes, les méthodes suivantes pourront être utilisées, par exemple :

- Entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés ;
- Enquêtes, sondages et questionnaires seront utilisés pour prendre les avis des personnes susceptibles d’être affectées par le projet ;
- Réunions publiques ou communautaires, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis seront régulièrement organisées à l’intention des acteurs les plus éloignés, y compris les groupes vulnérables qui devraient être réunis de façon indépendante et dans des espaces sûrs et confidentiels ;
- Méthodes participatives ;
- Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.

Lors du choix d'une technique de consultation appropriée, il convient de prendre en compte des méthodes de consultation. Les techniques les plus utilisées sont présentées au tableau 11 ci-

dessous.

Tableau 12. Techniques d'engagement des Parties Prenantes

Technique d'engagement	Application appropriée de la technique
Correspondances (téléphone, Emails)	– Distribuer des informations aux fonctionnaires, aux ONG, aux administrations locales et aux organisations/agences des UN ; – Inviter les parties prenantes aux réunions et au suivi.
Réunions individuelles	– Recherche d'opinions ; – Permettre aux parties prenantes de parler librement de questions sensibles ; – Construire des relations personnelles ; – Enregistrer/noter le contenu des réunions.
Réunions formelles	– Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes ; – Autoriser le groupe à commenter opinions et points de vue ; – Construire une relation impersonnelle avec les parties prenantes de haut niveau ; – Diffuser des informations techniques Enregistrer/noter le contenu des réunions.
Réunions publiques	– Présenter les informations du projet à un grand groupe de parties prenantes, en particulier les communautés ; – Permettre au groupe de donner son point de vue et ses opinions ; – Construire des relations avec les communautés, en particulier celles touchées ; – Distribuer des informations non techniques ; – Faciliter les réunions avec des présentations verbales, des présentations PowerPoint, des affiches, etc. ; – Enregistrer/noter des discussions, des commentaires et des questions.
Réunions du groupe de discussion (focus group)	– Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes ; – Permettre aux parties prenantes de donner leur avis sur des informations de base ciblées ; – Construire des relations avec les communautés Enregistrer/noter les réponses.
Site Web du projet	– Présenter des informations sur le Projet et les mises à jour de l'avancement ; – Divulguer les documents des évaluations environnementales et sociales (PEES, CGES, CPR, PMPP, EIES, CPPA, PPA, PGPP, PGES, etc.) et autres documents de projet pertinents.
Bulletin d'information et/ou Dépliant du projet	– Brève information sur le projet pour fournir une mise à jour régulière ; – Informations de projet spécifiques au site.

Source : Mission de préparation du PMPP/STAR-RDC, avril-mai 2026

L'engagement des parties prenantes sera un processus continu qui se déroulera suite à la diffusion du présent PMPP et pendant toutes les phases du Projet.

Une attention particulière sera accordée aux personnes guéries de la Maladie à Virus Ebola, à leurs familles ainsi qu'aux autres personnes susceptibles de faire l'objet de discrimination. Les activités de mobilisation communautaire intégreront systématiquement des messages de sensibilisation visant à prévenir toute forme de stigmatisation et à favoriser leur réintégration sociale.

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

Cette section vise à décrire les influences que les parties prenantes ont sur le projet selon leurs niveaux d'engagement ainsi que la stratégie de communication proposée et les différentes méthodes qui serviront à communiquer avec chacun des groupes identifiés y compris les groupes vulnérables pour la prise en compte des différents points de vue.

La mise en œuvre de la stratégie proposée consiste à organiser, piloter et gérer la communication. Cela revient à élaborer, à gérer, à budgétiser et à prévoir un suivi et une évaluation des actions menées pour l'engagement des parties prenantes.

Pour atteindre les objectifs de communication, la démarche suivante est suggérée :

- Des forums sur les résultats des consultations relatives à l'engagement des parties prenantes ;
- Des réunions avec les leaders d'opinion (notables, responsables syndicaux, collectif des personnes affectées, etc.) ;
- Des rencontres avec les groupements de jeunes (filles et garçons), les personnes ayant un handicap et les autres groupes vulnérables, tels que les femmes, pour qui les consultations doivent être organisées de façon séparée et dans des conditions sûres et confidentielles avec des femmes facilitatrices ;
- Des concertations sur les mesures d'accompagnement et la sensibilisation des populations ;
- Des entretiens individuels pour conseiller et accompagner les parties prenantes ;
- Un système d'affichage au niveau des lieux publics ;
- Des communiqués de presse (radios et journaux) tout au long du processus du projet pour bien informer sur les activités du Projet ;
- Des sessions de formation (renforcement des capacités) en communication des différentes parties prenantes sur les réclamations et la gestion des plaintes et d'autres thèmes.

Le tableau 13 présente la synthèse, en fonction de chaque phase du Projet, de la méthode, du contenu et des parties prenantes, la stratégie de diffusion des informations

Tableau 4. Synthèse de la stratégie de diffusion des informations

Phase du projet/sous-projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Lieux/dates	Calendrier	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Préparation	– Contenu du Projet ; – Participation à la formulation sur les instruments de sauvegardes ; – Facilitation des consultations	– e-mail ; – Téléphone ; – Réunion sur site ; – Diffusion documents projet	– Salle de réunions des acteurs institutionnels ; – Salle de réunions Banque mondiale	– Premier trimestre du lancement du projet	– TTL Projet, – Spécialistes en Normes environnementales et sociales ; – Spécialiste en Normes VBG/EAS/HS du Projet ; – Personne Ressource ; – Cabinet des Ministres concernés ; – Bureau de la Banque mondiale ; – UGP	– Equipe de la Banque mondiale, – Responsables des Ministères concernés ; – UGP
	– Objectifs du Projet ; – Impacts et mesures d'atténuation du projet ; – Opportunités ; – moyens de participation	– e-mail ; – Téléphone ; – Réunion sur site ; – Consultation parties prenantes ; – Diffusion du résumé du projet ; – Vidéo-conférence	– Salle de réunions des acteurs institutionnels ; – Salle de réunions Banque mondiale	– Premier trimestre du lancement du projet	– TTL Projet, – Spécialistes en Normes environnementales et sociales ; – Spécialiste en VBG du Projet ; – Personne Ressource ; – Cabinet des Ministres concernés ; – Bureau de la Banque mondiale ; – Consultants	– Equipe de la Banque mondiale, – Responsables des Ministères concernés ; – UGP

Phase du projet/sous-projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Lieux/dates	Calendrier	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Exécution	- Contenu des instruments et outils de sauvegardes environnementales et sociales ; - Méthodes de mise en œuvre des mesures de sauvegardes environnementales et sociales ; - Echéance de mise en œuvre des activités de sauvegardes environnementales et sociales ; - Rôle des différents acteurs chargés de la mise en œuvre	- e-mail ; - Téléphone ; - Réunion sur sites ; - Diffusion documents ; - Formations	Sites de la zone du projet	Deuxième trimestre de l'année de démarrage du projet	- Spécialistes des Normes environnementales et sociales de l'UGP ; - Comité Technique de Suivi ; - Ministères et autres structures concernées ; - PAP potentiels	- Unité de Gestion du Projet ; - Spécialistes Sauvegarde s environnementales et sociales
Suivi-évaluation	- Indicateurs de mise en œuvre ; - Indicateurs de résultats ; - Rôles des acteurs dans collecte données ;	- e-mail ; - Téléphone ; - Réunion sur site ; - Diffusion documents ; - Formation	- Salle de réunions de l'UGP ; - Banque mondiale	Quatrième trimestre de l'année de démarrage	- Ministères et structures concernées ; - Comité de Pilotage du Projet ; - Comité de Suivi ; - TTL Projet ; - UGP du projet	- Spécialiste Suivi-Evaluation UGP ; - Banque mondiale

Phase du projet/sous-projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Lieux/dates	Calendrier	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
	– Période de collecte des données ; – Source de vérification des données					

Source : Mission de préparation de la CERC EBOLA/ PMPP/STAR-RDC, Juin 2026

Tableau 5. Stratégie pour les consultations dans le cadre du Projet STAR-RDC

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupe cibles	Responsabilité
Phase de préparation du projet					
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du projet	– Elaboration des documents du Projet (Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) ; – Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)	– Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale	– Tout le long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du projet	– TTL Projet ; – Ministères concernés ; – Comité de suivi ; – Bureau de la Banque mondiale	– Equipe de la Banque mondiale ; – Responsables des Ministères concernés ; – Equipe de préparation du projet
	– Elaboration des documents de sauvegardes :	– Evaluations des risques environnementaux et	– décembre 2022 et juillet 2026(en	– Personnes potentiellement affectées ; – Autorités locales ;	– Consultant Spécialistes Sauvegarde

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupe cibles	Responsabilité
	– Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES), y compris annexé le plan d'action pour l'atténuation et réponse EAS/HS ; – Cadre de Planification en faveur des Peuples Autochtones (CPPA) ; – Cadre Politique de Réinstallation (CPR) ; – Plan de Gestion de la main d'œuvre (PGMO) ; – Etc.	– sociaux, y compris les risques EAS/HS ; – Détermination des mesures d'atténuation (réunions publiques ; – Entretiens ; – Focus group ; – Etc.	cours d'actualiser)	– Services techniques ; – Populations Bénéficiaires du projet	– environnementale et sociale et spécialiste VBGS ; – Equipe de préparation du Projet
– Phase de mise en œuvre du projet					
Mise en œuvre PEES, PMPP, PGMO et PPA et des mesures préconisées	– Information et consultation sur les risques et les impacts sociaux potentiels du projet et détermination des mesures de gestion ainsi que la prise en compte du genre et des personnes vulnérables	– Réalisation d'enquêtes, de réunions, entretiens, focus group, consultations publiques, ateliers de restitution et de validation, etc. – Validation nationale et publication des rapports	– Tout le long de la mise en œuvre du projet –	– Groupes vulnérables ; – Autorités locales ; – Communautés locales ; – ONG locales – PAP et groupes vulnérables ; – Autorités locales ; – Communautés ; – ONG locales ;	– Coordonnateur, Spécialiste Sauvegarde environnementale, et sociale et Spécialistes VBG ; – Passation de marché ; – Suivi-évaluation de l'unité de Gestion du projet – Coordonnateur ; – Spécialiste Sauvegarde environnementale, Sociale Spécialiste VBG,

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupe cibles	Responsabilité
				– ACE	– Spécialiste Passation de marché ; – Suivi évaluation de l'unité de mise en œuvre du projet
– Phase de suivi -évaluation mise en œuvre du PMPP					
Suivi d'exécution du PMPP	– Elaboration des Rapports de suivi de la mise en œuvre	– Visite de terrain	– Tout au long du cycle du Projet	– Spécialiste en Normes Sociale du projet	– Spécialiste Sauvegarde environnementale, sociale, Spécialiste en VBG
Evaluation de mise en œuvre du PMPP	– Elaboration de rapport d'évaluation	– Visite de terrain	– Mi-parcours ou à la clôture du Projet	– Consultants	– Toute l'équipe de mise en œuvre du projet
– Phase de préparation du projet					
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du projet	– Elaboration des documents du Projet (Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) ; – Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)	– Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale	– Tout le long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du projet – décembre 2022	– TTL Projet ; – Ministères concernés ; – Comité de sui ; – Bureau de la Banque mondiale	– Equipe de la Banque mondiale ; – Responsables des Ministères concernés ; – Equipe de préparation du projet
	– Elaboration des documents de sauvegardes : – Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES), y compris annexé le	– Evaluations des risques environnementaux et sociaux, y compris les risques EAS/HS ;		– Personnes potentiellement affectées ; – Autorités locales ; – Services techniques ; – Populations Bénéficiaires du projet	– Consultant Spécialistes Sauvegarde environnementale et sociale et spécialiste VBG/EAS/HS ;

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupe cibles	Responsabilité
	- plan d'action pour l'atténuation et réponse EAS/HS ; – Cadre de Planification en faveur des Peuples Autochtones (CPPA) ; – Cadre Politique de Réinstallation (CPR) ; – Plan de Gestion de la main d'œuvre (PGMO) ; – Etc.	– Détermination des mesures d'atténuation (réunions publiques ; – Entretiens ; – Focus group ; – Etc.			– Equipe de préparation du Projet
– Phase de mise en œuvre du projet					
Mise en œuvre PEES, PMPP, PGMO et CPPA et des mesures préconisées	– Information et consultation sur les risques et les impacts sociaux potentiels du projet et détermination des mesures de gestion ainsi que la prise en compte du genre et des personnes vulnérables	– Réalisation d'enquêtes, de réunions, entretiens, focus group, consultations publiques, ateliers de restitution et de validation, etc. – Validation nationale et publication des rapports	– Tout le long de la mise en œuvre du Projet	– Groupes vulnérables ; – Autorités locales ; – Communautés locales ; – ONG locales – PAP et groupes vulnérables ; – Autorités locales ; – Communautés ; – ONG locales ; – ACE	– Coordonnateur, Spécialiste Sauvegarde environnementale, et sociale et Spécialistes VBG ; – Passation de marché ; – Suivi-évaluation de l'unité de Gestion du projet – Coordonnateur ; – Spécialiste Sauvegarde environnementale, Sociale Spécialiste VBG, – Spécialiste Passation de marché ;

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupe cibles	Responsabilité
					– Suivi évaluation de l'unité de mise en œuvre du projet
– Phase de suivi -évaluation mise en œuvre du PMPP					
Suivi d'exécution du PMPP	– Elaboration des Rapports de suivi de la mise en œuvre	– Visite de terrain	– Tout au long du cycle du Projet	– Spécialiste en Normes Sociales du projet	– Spécialiste Sauvegarde environnementale, sociale, Spécialiste en VBG
Evaluation de mise en œuvre du PMPP	– Elaboration de rapport d'évaluation	– Visite de terrain	– Mi-parcours ou à la clôture du Projet	– Consultants	– Toute l'équipe de mise en œuvre du Projet

Source : Mission de préparation de la CERC EBOLA/ PMPP/STAR-RDC, Juin 2026

4.7. Examen des commentaires

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires plaintes, la/les Spécialistes en Gestion des Risques et Impacts Sociaux (SGRIS) et le Spécialiste en Gestion des Risques et Impacts liés aux VBG, EAS/HS (SGRI VBG) de l'Unité de Gestion du Projet STAR-RDC seront chargés d'examen régulièrement et de prendre en compte les commentaires provenant des parties prenantes au Projet.

Les commentaires (écrits et oraux) seront recueillis et examinés. Un registre sera ouvert à cet effet. Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes seront compilées dans un formulaire de feedback qui sera rempli durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes auront la possibilité d'envoyer leur feedback par courriel, courrier physique ou par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web de l'Unité de Gestion (UGP) du Projet.

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

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

4.5.1. Phases de mise en œuvre du Projet

Au fur et à mesure que le Projet sera mis en œuvre, les activités effectuées et celles programmées seront portées à l'attention des parties prenantes. Ainsi, elles seront tenues au courant de l'évolution de l'exécution du Projet par la stratégie de la redevabilité. Ces points seront faits à travers des documents de synthèse des rapports trimestriels, semestriels et annuels d'activités.

4.5.2. Phases ultérieures

Les populations ainsi que les représentants de l'administration locale, des ONG et OSC seront régulièrement informées de l'évolution du Projet, notamment sur la mise en œuvre des activités, y compris les mesures E&S ainsi que la performance environnementale et sociale du projet, la mise en œuvre du présent plan de mobilisation des parties prenantes, la gestion des plaintes, etc. Ces informations seront communiquées à travers des documents de synthèse des rapports trimestriels, semestriels et annuels d'activités. Pour favoriser l'accès de ces informations au plus grand nombre, des ateliers pourront être organisés au moins une fois par an, avec l'implication des territoires et les mairies.

4.5.3. Calendrier

Conformément à la démarche d'engagement des parties prenantes, le tableau 9 présente le calendrier conçu pour lancer une réelle dynamique d'échanges permanents entre l'UGP du Projet STAR-RDC et les parties prenantes sur les phases du projet et les décisions majeures et

pour la soumission des commentaires, l'expression sur les réclamations et le mécanisme de gestion des plaintes.

Tableau 6. Calendrier

Actions	Activités	Année 1											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	CAMPAGNE DE COMMUNICATION GRAND PUBLIC												
Internet	Mise en place du site internet du Projet STAR-RDC												
	Diffusion de vidéos d'information Français, Swahili, Kikongo et autres dialectes												
Télévision	Production des spots en langue locales (Swahili, Kikongo, Kinande, Mashi, Kinyanga, Kirega, Kikumu, Alur, Kiyanzi, Kimbala, Kipende, etc.) et autres dialectes												
	Diffusion des spots sur les médias (Français, Swahili, etc.) et autres dialectes												
	Interventions en direct sur des émissions TV en français et dans les principales langues locales												
	Production et diffusion de publireportage TV												
	Production et diffusion d'un film sur les activités du projet dans la langue la plus parlée dans la zone d'intervention du projet												
Radio	Diffusion de spots sur les radios locales												
	Passage en directe à l'antenne												
Affichage routier 4x3 (12 m²)	Conception et impression des affiches puis affichage routier												
Presse écrite	Conception de visuels et Partenariat avec un réseau de presse écrite pour leur diffusion												
	CAMPAGNE DE SENSIBILISATION												
Création de points d'animation	Organisation de séances d'animation dans les localités des zones du projet (Swahili Français) et autres dialectes												

V. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

5.1. Ressources

Les ressources qui seront consacrées à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

5.1.1. Parties Prenantes

Dans le cas du Projet STAR-RDC, les principaux responsables de la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) sont les Spécialistes en Gestion des Risques et Impacts Sociaux (SGRIS) et le Spécialiste en Gestion des Risques et Impacts liés aux VBG, EAS-HS (SGRI VBG) de l'UGP. Ils seront appuyés par les structures locales qui seront mises en place dans les zones d'intervention du Projet et les ONG locales avec lesquelles le Projet va contractualiser pour assurer l'intermédiation.

5.1.2. Confirmation de l'établissement d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes

Les ressources allouées aux activités de mobilisation des parties prenantes seront intégrées dans les composantes du Projet. Un budget est établi pour mettre en œuvre les actions de communication et de sensibilisation et assurer la mobilisation des parties prenantes.

Tableau 7. Budget prévisionnel d'exécution des actions de communication, de sensibilisation et de mobilisation des parties prenantes

Libellé	P.U(USD)	Quantité	P.T (USD)
Campagne de communication grand public			
Internet			
Conception et mise en place du site internet du Projet	6000	1	6000
Diffusion de vidéos d'information	2500	2	5000
Production de vidéos	3000	5	15000
Sous total 1			26000
Télévision			
Production des spots	1000	10	10000
Diffusion des spots sur les médias	3200	12	38400
Interventions en direct à des émissions TV	1000	12	12000
Production et diffusion de publireportage TV	7000	5	35000
Production d'un film institutionnel	10000	1	10000
Sous total 2			105400
Radio			
Production des spots radio	800	6	4800
Diffusion de spots sur les radios de proximité	250	200	50000
Passage en directe à l'antenne	3000	6	18000
Sous total 3			72800
Affichage routier et Dépliant			

Conception	15000	1	15000
Impression des affiches	750	50	37500
Panneaux routiers	150	100	15000
<i>Sous total 4</i>			<i>67500</i>
Presse écrite			
Conception des visuels	2500	1	2500
Partenariat avec un réseau de presse écrite pour diffusion	30000	1	30000
<i>Sous total 5</i>			<i>32500</i>
Campagne de sensibilisation			
Animation dans les zones (14 points d'animations) – 2 fois dans les 5 provinces	1400	28	39200
<i>Sous total 6</i>			<i>39200</i>
Autres activités de mise en œuvre du PMPP & MGP			
Divulgaration du PMPP	5000	5	25000
Renforcement des capacités des autorités administratives, services techniques de l'Etat et collectivités territoriales en matière de médiation et gestion des intérêts des parties prenantes	10000	5	50000
Renforcement des capacités des acteurs de proximité	50000	3	150000
Rapports de Suivi - évaluation du PMPP et son actualisation	100000	1	100000
Conception et édition des outils spécifiques sur le MGP	100000	1	100000
Recrutement des responsables du PMPP et du MGP	12000	5	60000
<i>Sous total 7</i>			<i>485000</i>
Total Budget			828400

5.2. Fonctions de gestion et responsabilités

Les activités de mobilisation des parties prenantes font partie intégrante des mesures de sauvegardes environnementales et sociales. A ce titre, toutes ces activités devront être dans ce volet et s'exécuteront sous la responsabilité des Spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales, avec l'appui du Spécialiste en VBG. Cependant, au sein de l'UGP, ils seront appuyés par le Coordonnateur, le responsable suivi et évaluation du Projet et le spécialiste en gestion financière dans la mise en œuvre de ces activités. En tant qu'appui extérieur, les spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales pourront compter sur l'ACE et les organismes d'intermédiation mis en place.

Les informations seront transmises aux Spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales à travers un processus fonctionnel établi avec les autres acteurs à la base. Cette transmission se fera sous forme écrite sur la base de registres, ou autres fiches établies et acceptées de tous. La fréquence de transmission sera retenue de commun accord. Elle peut être mensuelle, bimensuelle ou trimestrielle.

Par ailleurs, ce dispositif sera renforcé par :

- La mise en place d'une plateforme (comprenant un site Web interactif), qui servira de moyen d'accéder à toutes les informations : articles, passation d'annonces, rapports finaux et documents relatifs au Projet ;
- La création d'adresses e-mail et postale en plus d'un numéro de téléphone vert, dédiés aux plaintes.

Concernant la formation, il s'agira d'organiser, dans chaque chef-lieu de la province, un atelier de formation regroupant les diverses structures techniques impliquées dans la mise en œuvre du PMPP. La formation sera assurée par des personnes ressources. Et auront comme quelques thèmes :

- Le Projet STAR-RDC : contexte, composantes, zones de mise en œuvre et bénéficiaires ;
- La stratégie d'implication des toutes les parties prenantes au projet STAR-RDC ;
- Rôle et redevabilité de chaque partie prenante au Projet STAR-RDC ;
- Gestion et résolution des conflits pendant la mise en œuvre du Projet STAR-RDC.
- Mesures de prévention de la maladie à virus Ebola

VI. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET

6.1. Principe de la démarche

Le Projet STAR-RDC s'assurera de l'établissement et la mise en œuvre d'une procédure pour recevoir, traiter et enregistrer/documenter les plaintes émanant des parties prenantes internes (les travailleurs) et externes notamment la Communauté locale affectée en désignant les rôles et responsabilités associés.

Le Projet s'assurera en effet, de la désignation d'une Équipe qui aura la charge du traitement et le suivi des plaintes. Cette procédure doit être aisément accessible et assimilable notamment par les candidats et les membres de la Communauté locale affectée par les sous-projets et doit leur être communiquée.

Elle doit aussi garantir la confidentialité des plaignants. Par ailleurs, il sera souhaitable de rechercher des solutions aux réclamations en privilégiant une approche collaborative avec les Communautés affectées. Le mécanisme de gestion des plaintes ne devra pas empêcher l'accès à d'autres moyens de recours judiciaire ou administratif prévus par la loi.

Le MGP du projet sera en mesure de résoudre toutes les plaintes de la Communauté locale en privilégiant la solution amiable. Si le plaignant n'est pas satisfait de la solution proposée jusqu'à la dernière instance, il pourra alors recourir aux voies judiciaires. Par ailleurs, le plaignant garde la liberté de recourir à la justice à tout moment du processus de résolution de sa plainte par le MGP du Projet. Tout plaignant, a le droit de rester anonyme et que sa plainte soit traitée de façon confidentielle. La procédure de gestion des plaintes comporte plusieurs étapes distinctes, dont la responsabilité est assurée par un ensemble d'acteurs, comme décrit ci-dessous.

Ce projet a été évalué comme présentant des risques élevés d'EAS/HS et nécessite donc un MGP réalisé par une organisation/agence externe différente de l'UGP.

6.2. Fonctionnement du MGP

Trois niveaux d'organisation sont mis en exergue dans le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). La figure 4 illustre le fonctionnement global du MGP du Projet.

Le niveau de base est constitué par le Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP), dont la composition est définie à la section 6.5 du présent PMPP, conformément au Mécanisme de Gestion des Plaintes du Projet. Le CLGP joue le rôle de courroie de transmission pour les personnes n'ayant pas les possibilités de rédiger et de transmettre directement leurs plaintes au Comité de Gestion des Plaintes. Si une plainte ne trouve pas de solution au niveau local, elle est transmise au Comité de Gestion des Plaintes du ressort concerné, à l'exception des plaintes liées aux EAS/HS, qui suivent les procédures spécifiques prévues par le MGP. Le délai accordé au CLGP pour apporter une réponse aux plaintes non sensibles portées à son attention est de huit (8) jours calendaires au maximum. Durant ce délai, le Comité accuse réception de la plainte et informe le plaignant des prochaines étapes du processus de traitement.

Le niveau intermédiaire est constitué par le Comité de Gestion des Plaintes au niveau provincial, qui assure la coordination et le traitement des plaintes relevant de son ressort. Sa composition est définie à la section 6.5 du présent PMPP, conformément au MGP du Projet. Il assure également la coordination de la mise en œuvre du MGP au sein de son entité et des sous-entités concernées.

Le niveau supérieur se situe à l'échelle du Projet. Il est constitué par le Comité de Gestion des Plaintes de l'UGP, dont la composition est également précisée à la section 6.5 du présent PMPP.

Ce niveau assure le traitement des plaintes qui n'ont pas pu être résolues aux niveaux inférieurs, conformément aux procédures du MGP du Projet.

6.3.Procédure accélérée de traitement des plaintes urgentes dans le cadre de la CERC-MVE

Dans le cadre de la mise en œuvre de la Composante 5 (CERC-MVE), certaines plaintes nécessitent un traitement accéléré, notamment celles présentant un risque immédiat pour la santé publique, la sécurité des personnes, les violences basées sur le genre (VBG/EAS/HS), les incidents sanitaires ou toute autre situation susceptible de compromettre la continuité des activités du Projet.

À cet effet, le Projet met en place une procédure accélérée permettant la transmission immédiate des plaintes vers le niveau décisionnel compétent, sans attendre l'épuisement des trois niveaux du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), lorsque la nature ou le degré d'urgence de la plainte le justifie.

A. Mécanisme de remontée directe

Lorsqu'un Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP) n'est pas en mesure de traiter une plainte dans les délais prescrits, ou lorsqu'un blocage est constaté, le plaignant ou toute personne dûment mandatée peut saisir directement le Comité de Gestion des Plaintes (CGP) ou l'Unité de Gestion du Projet (UGP), sans préjudice des autres voies de recours prévues par le MGP.

B. Canaux alternatifs de réception des plaintes

Afin de garantir l'accessibilité, l'inclusion et l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes, notamment au bénéfice des personnes vulnérables, des personnes déplacées, des personnes guéries de la Maladie à Virus Ebola (MVE), des femmes, des personnes vivant avec un handicap et des populations résidant dans des zones difficiles d'accès, le Projet mettra à disposition plusieurs canaux complémentaires de réception des plaintes, notamment :

- Une ligne téléphonique dédiée ;
- Des boîtes à suggestions anonymes installées sur les sites d'intervention ;
- Des relais communautaires neutres ;
- Des leaders communautaires reconnus ;
- Des facilitateurs communautaires ;
- Des points focaux MGP au niveau provincial.

6.4.Types des Plaintes

Le présente MGP reconnaît trois (3) types de plaintes.

6.4.1. Plaintes générales

Les plaintes générales sont celles qui n'affectent pas directement la crédibilité du projet et/ou la dynamique communautaire des bénéficiaires et des travailleurs. Il s'agit notamment : des plaintes relatives à la qualité des matériaux utilisés par le prestataire, le choix des fournisseurs locaux par un prestataire (PME, BC, etc.), ignorance des procédures, arrangement institutionnel, etc.

Dans le cas de ce genre des plaintes, le délai de traitement pour répondre au plaignant est d'une semaine ouvrable (au maximum).

6.4.2. Plaintes sensibles

Les plaintes sensibles, sont toutes plaintes ayant trait d'une manière ou d'une autre à la personnalité des travailleurs/bénéficiaires impliqués dans la mise en œuvre du projet. Parmi ces plaintes, nous citerons notamment : le manque de transparence dans la passation des marchés, corruption du staff du projet, recrutement tendancieux de la main d'œuvre locale, non-paiement des salaires et des prestations d'un service, calomnie, évaluation de la contribution des bénéficiaires, approvisionnement des matériaux, affectation des personnes et leurs biens, non-paiement des indemnités aux PAP, etc. Pour ce genre de plainte, le délai de traitement varie entre deux (2) à trois (3) semaines pour vérifier la validité des faits.

6.4.3. Plaintes Hypersensibles

Les plaintes hypersensibles sont celles liées à l'intimité ou à la personnalité d'un individu (plaignant) et peut aboutir à la suspension des activités du projet.

Il s'agit notamment de : cas de décès d'une personne, exploitation et abus sexuels/Harcèlement sexuel (EAS/HAS), etc.

Pour ce genre des plaintes, la réponse sera directe et n'attendra pas un délai de plusieurs jours comme d'autres plaintes pour y apporter des solutions appropriées et la Banque Mondiale est immédiatement saisie.

6.5. Composition des CGP & CLGP

Conformément au Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet, les organes de gestion des plaintes sont organisés au niveau local, provincial et national.

Le **Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP)** est composé de :

- Chef du village/quartier ou son représentant ;
- Un (1) représentant des questions VBG, issu d'une ONG ;
- Un (1) représentant des bénéficiaires/ouvriers ;
- Un (1) représentant des personnes vulnérables ;
- Une (1) représentante des femmes ;
- Deux (2) représentants des jeunes, dont une fille et un garçon ;
- Un (1) notable ou représentant des confessions religieuses ;
- Un (1) représentant de la société civile.

Le **Comité de Gestion des Plaintes au niveau provincial (CGP-Provincial)** est composé de :

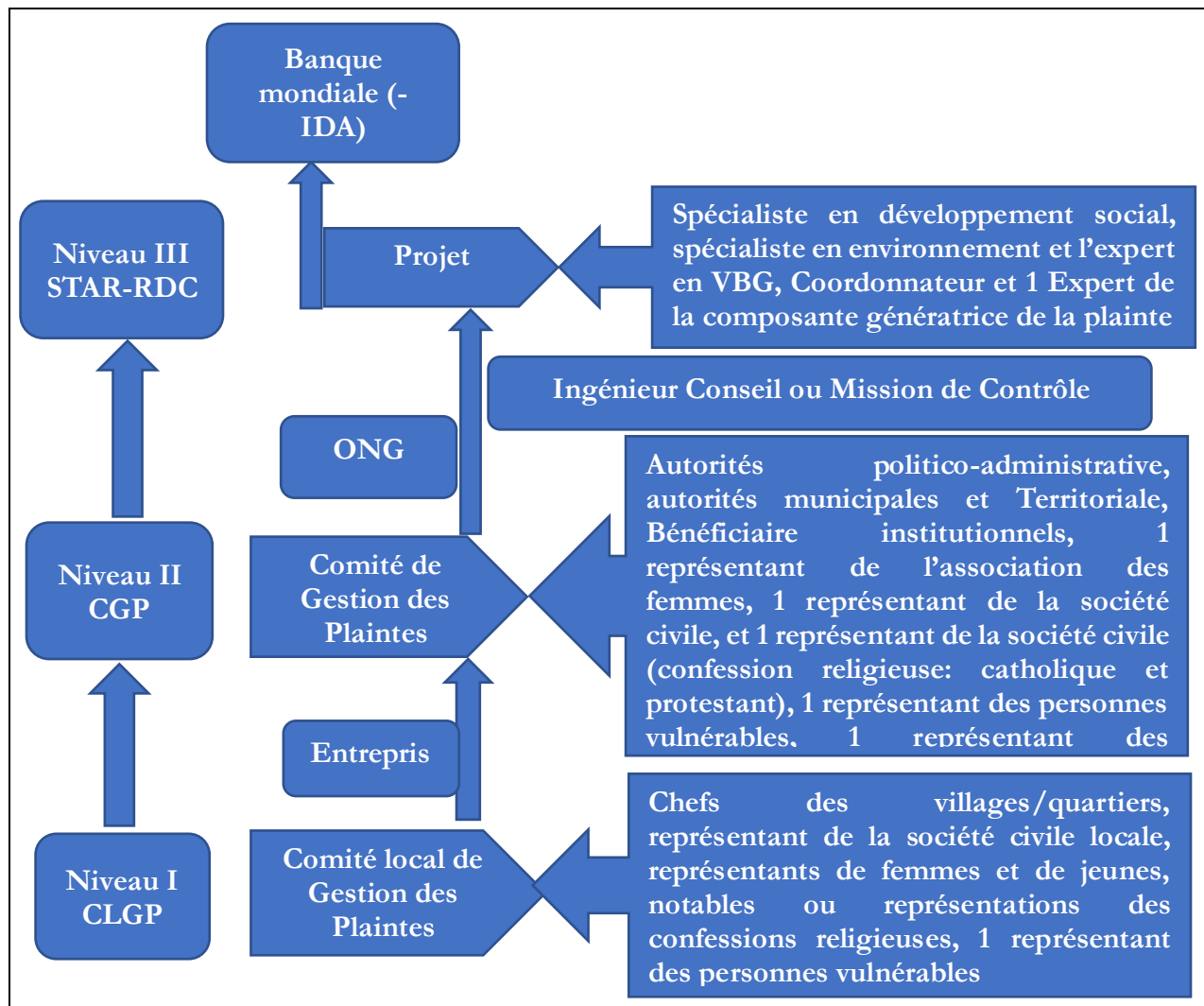
- Un (1) représentant de l'autorité politico-administrative ;
- Un (1) représentant des questions VBG, issu d'une ONG ;
- Un (1) représentant des bénéficiaires institutionnels ;
- Un (1) représentant de l'association des femmes ;
- Un (1) représentant de la société civile, notamment des confessions religieuses ;
- Un (1) représentant des personnes vulnérables ;

- Deux (2) représentants des jeunes, dont une fille et un garçon.

Le **Comité de Gestion des Plaintes au niveau de l'UGP (CGP-UGP)** est composé de :

- Le Coordonnateur du Projet, Président ;
- Le Spécialiste en Gestion des Risques et Impacts Sociaux, Vice-Président ;
- Le Spécialiste en Gestion des Risques et Impacts Environnementaux, membre ;
- Le Spécialiste en Gestion des Risques liés aux VBG/EAS/HS, Secrétaire ;
- Un (1) Expert de la composante du Projet à l'origine de la plainte, membre.

Figure 1. Organigramme des fonctions du MGP



6.6. Principales étapes de traitement des plaintes

6.6.1. Traitement des plaintes générales

Le processus de traitement des plaintes se déroule suivant les étapes ci-après :

- **Phase 1** : Réception et enregistrement de la plainte

Les plaintes sont transmises au projet par les cellules locales de gestion des plaintes des entités concernées, ensuite un dossier est ouvert pour chaque plainte. Ce dossier comprendra les éléments suivants :

- Un formulaire de plainte initial avec la date de la plainte, les coordonnées du plaignant et une description de la plainte ;
- Chaque plainte aura un numéro de dossier et sera consignée dans une base de données informatiques, le registre des plaintes ;
- Une fiche de suivi de la plainte pour l'enregistrement des mesures prises (enquête, mesures correctives, dates) ;
- Une fiche de clôture du dossier.

Pour le dépôt des plaintes ou des réclamations, il est possible d'utiliser les modes de transmission ci-après :

- la plainte verbale ;
- le courrier ;
- l'appel téléphonique ou SMS à travers un numéro vert qui sera mis à la disposition du projet avant la mise en œuvre ;
- le courriel.

Le Projet assurera un accès facile et culturellement adapté aux informations le concernant et à l'utilisation du mécanisme aux usagers.

– **Phase 2 : Accusé de réception**

Selon le cas, la cellule ou le Comité de gestion des plaintes ad hoc adressera une lettre d'accusé de réception au plaignant, dans un délai maximal d'une semaine, laquelle renseignera au plaignant les étapes à venir, et sollicitera le cas échéant des éclaircissements ou des informations complémentaires.

L'accusé de réception sera systématisé uniquement dans le cas de réclamations écrites, où un numéro de dossier est donné avec une décharge. Les réclamations exprimées lors d'une réunion seront prises en compte et rapportées dans le PV de la réunion.

Le plaignant sera informé par écrit dès réception de la plainte, par SMS, téléphone ou par email dans les 5 jours ouvrables sur le statut de sa plainte soit qu'elle est rejetée, soit qu'elle est acceptée et qu'une solution est proposée ou soit qu'un processus d'enquête s'amorcera. Le plaignant recevra des mises à jour régulières sur l'évolution du processus à sa demande.

– **Phase 3 : Tri et traitement de la plainte**

A cette étape, le traitement de la plainte se fera en deux étapes :

- **Traitement des plaintes éligibles :**

- Éligibilité de la plainte au mécanisme : cette étape s'assurera que la plainte est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du Projet et recherchera le lien entre les faits incriminés et les activités ou les engagements du Projet ;
- Traitement de la plainte reconnue éligible : cette étape s'assure que la plainte doit être traitée dans le cadre du MGP.

- **Traitement des plaintes non-éligibles :**

- Toute plainte n'ayant pas un lien direct avec les faits incriminés et les activités ou les engagements du Projet sera actée dans un procès-verbal établi par le Comité de gestion des plaintes, qui recommandera son transfert à des instances tierces (police, justice, etc.) ;

- Toutes les procédures de traitement des plaintes seront conduites dans le plus grand respect des plaignants, et ce, par toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité.

– **Phase 4 : Vérification et action**

Durant cette étape, les CLGP & CGP ou le Projet évalueront les informations disponibles pour résoudre le problème ou la plainte et identifieront, le cas échéant, les acteurs impliqués dans la mise en œuvre des mesures correctives, ainsi que le délai de réactivité du projet pour la réalisation d'une descente sur terrain.

6.6.2. Classification de niveaux des plaintes

Ils évalueront également la nature de la plainte et le type de résolution possible. Ainsi, la plainte sera classée en fonction de son importance soit : élevée, moyenne ou faible. La classification dépend du niveau d'incidence ou d'importance que la plainte peut avoir sur les activités du projet et/ou sur la réputation du Projet si elle n'est pas traitée de façon appropriée. Les critères de classifications des risques sont repris comme suit :

- **Niveau 1** : risque faible, il s'agit d'une plainte isolée ou ponctuelle, limitée à une seule province
- **Niveau 2** : risque moyen, il s'agit d'une plainte qui est généralisée et répétée et qui peut s'étendre à d'autres provinces si non gérée
- **niveau 3** : risque élevé, il s'agit d'une plainte ponctuelle, généralisée et/ou répétée qui en outre, a entraîné une violation grave des normes environnementales et sociales de la Banque mondiale et les politiques et réglementations nationales en la matière et /ou a entraîné une attention négative des médias nationaux ou internationaux ou est jugée comme potentiellement générant des commentaires négatifs de la part des médias ou d'autres parties prenantes au projet. Les plaintes liées aux indemnisations et aux incidents EAS/HS sont incluses dans ce dernier critère.

– **Phase 5 : Suivi et évaluation**

Le suivi des réclamations est assuré directement par les Spécialistes de sauvegarde du Projet. Le Projet veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des plaintes pour éviter à l'avance des problèmes pouvant handicaper la mise en œuvre du projet, afin de les prévenir et les anticiper. Une attention toute particulière sera portée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

L'ensemble du processus de règlement des plaintes et ses résultats seront évalués par le Projet. Un processus de retro-alimentation aura lieu afin de tirer des leçons de chacune des plaintes déposées et ce, dans l'optique d'une amélioration continue.

Le suivi des plaintes porte sur la vérification du nombre des plaintes par identité des plaignants, milieu de provenance, période, thématique et dénouement final.

Le suivi-évaluation devra promouvoir une résolution efficace des plaintes dans les meilleurs délais, mais aussi et surtout, l'implication des comités de gestion des plaintes. Il repose sur la collecte et l'analyse systématiques de toutes les informations liées aux différents procès-verbaux de constats, des réunions de conciliation, de négociation, en vue de vérifier la conformité de la mise en œuvre des solutions proposées.

Le suivi-évaluation du MGP permet de s'assurer de l'application effective des recommandations découlant des conclusions des analyses des différentes commissions d'enquêtes, cellules locales ou des Comités de gestion des plaintes.

– **Phase 6: Feed-back (retour d'informations)**

C'est durant cette phase que la solution et/ou les mesures correctives seront entreprises. Le Projet assumera tous les coûts financiers des actions requises. Une fois la solution acceptée avec succès la plainte est close et les détails sont consignés dans la fiche de clôture de la plainte. Le plaignant sera informé de chaque étape du processus déjà entamé et des prochaines étapes. S'il arrive qu'une solution ne soit pas trouvée après avoir franchi tous les niveaux de résolution et que le plaignant entame des recours judiciaires externes au Projet, la plainte sera alors close.

L'absence d'information sur l'existence ou la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes constitue un grand danger pour la bonne réalisation des travaux.

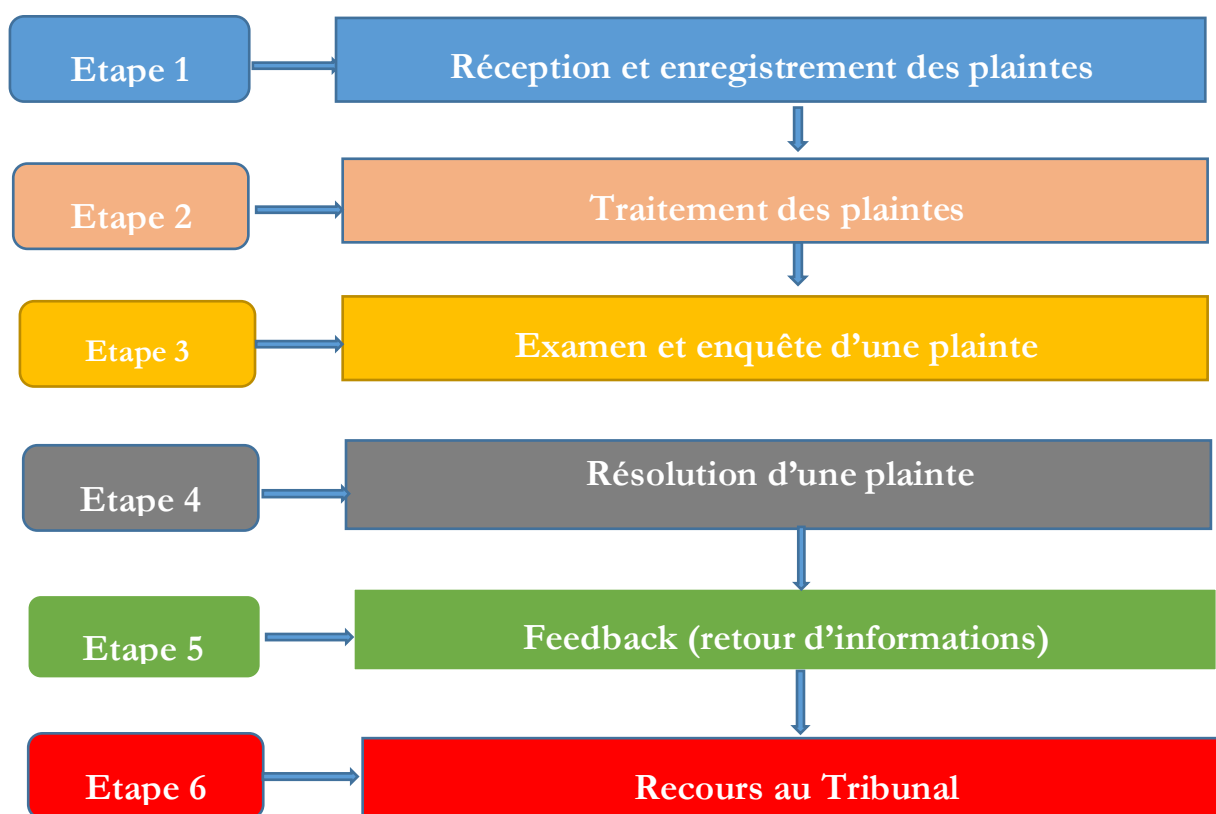
L'information permet aux différentes parties prenantes de s'impliquer au mieux dans la conduite et la réussite des travaux. Dans ce sens, les personnes plaignantes doivent être informées en temps utile sur le niveau de traitement de leurs plaintes.

Tous efforts nécessaires seront entrepris pour régler les différends à l'amiable. Une fois l'ensemble des protagonistes d'accord sur les solutions appropriées, cet accord est matérialisé par un procès-verbal. Une réponse écrite et signée selon le cas par le chef de la cellule locale ou du Comité de gestion des plaintes est envoyée au plaignant.

L'information fournie au plaignant constitue une assurance sur la prise en compte de sa plainte et aussi une quiétude dans l'attente du résultat ou de la solution.

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

Les principales étapes du MGP sont présentées dans la figure 2.

Figure 2. Principales étapes du MGP

6.6.3. Processus de traitement des plaintes EAS/HS

Pour les plaintes EAS/HS, seulement le prestataire de services saura l'identité du plaignant/de la plaignante, sous la vérification de l'Expert en VBG de l'UGP et sera l'entité responsable du transfert de l'accusé de réception à la personne en question. Il est conseillé au MGP d'envoyer un accusé de réception au/à la plaignant(e) dans un délai maximum de cinq (5) jours afin de rassurer la personne en question que la plainte a été réceptionnée et de lui informer de la suite du processus.

Toutes ses plaintes sensibles, l'UGP doit immédiatement remonter l'information dans les 24 heures à la Banque mondiale (IDA) via le Chargé de projet (TTL).

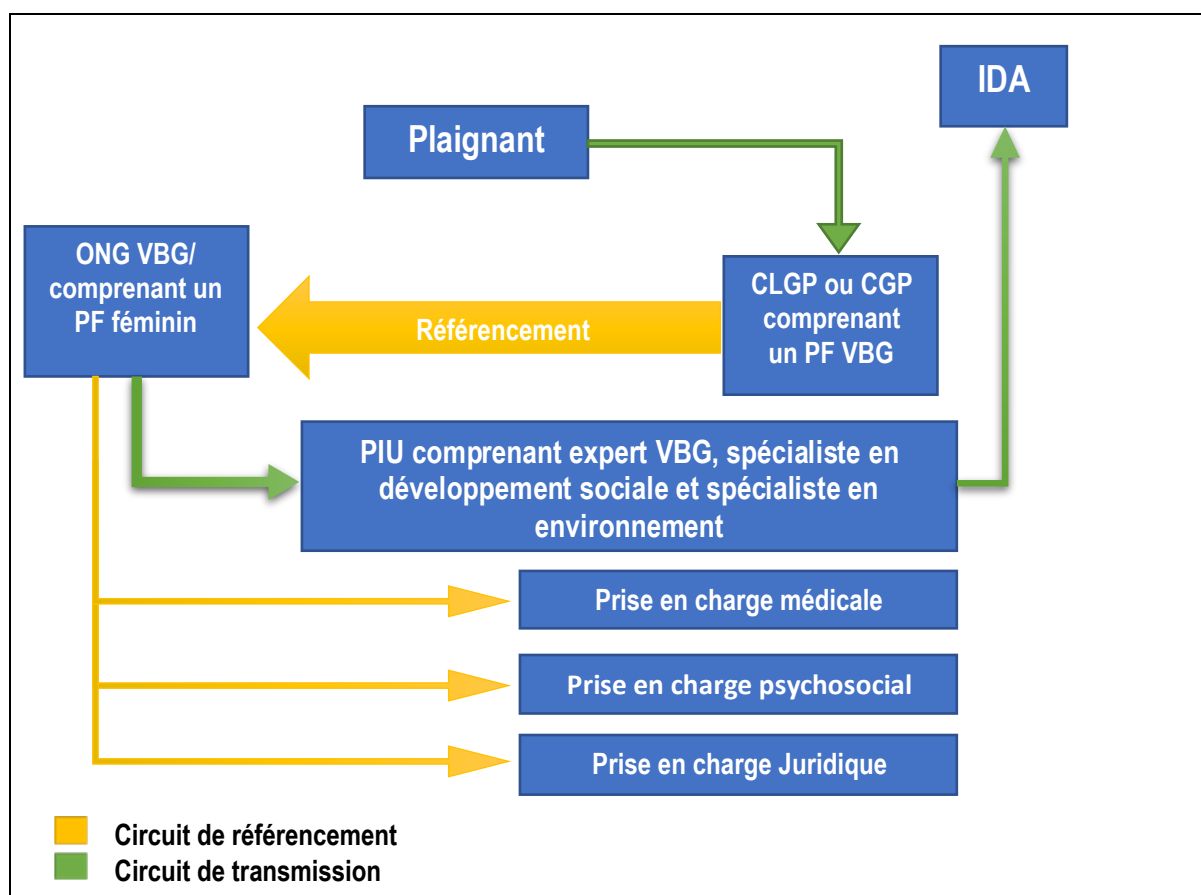
En ce qui concerne les plaintes ou les incidents EAS/HS le (la) spécialiste de l'UGP en charge des questions liées au VBG assurera la réception, le suivi, la production de rapport et communiquera l'incident à la Banque mondiale (IDA) via le TTL dans les 24 heures.

Les plaintes EAS/HS auront différents points d'entrée, à savoir, les structures sanitaires, les ONG et même le comité local de gestion de plaintes. Ces plaintes seront redirigées vers le spécialiste VBG de l'UGP via les points focaux VBG sur site.

Les chargés de l'environnement et du développement social des missions de supervision des travaux concernés s'assurent de la vérification de l'identité des présumés auteurs d'incidents VBG et communiqueront les résultats de leurs investigations au spécialiste VBG ou à celui du développement social de l'UGP et également à l'Entreprise pour l'application des mesures disciplinaires si nécessaires à l'endroit du présumé auteur du forfait.

La figure ci-dessous, décrit le fonctionnement du processus de traitement des plaintes VBG.

Figure 3. Circuit de traitement des plaintes relatives EAS/HS



Les bénéficiaires institutionnels (les services techniques, les associations communautaires, ONG) contribuent au fonction MGP notamment les plaintes liées aux EAS/HS à travers :

- la participation aux enquêtes et examens nécessaires pour les plaintes non-sensibles ;
- l'apport d'éclaircissements et témoignages pouvant alimenter les enquêtes ou toute autre procédure de recherche d'information y compris les plaintes EAS/HS.

Les Ingénieurs Conseil recrutés dans le cadre de la surveillance et contrôle des travaux, participent dans la mise en œuvre du MGP à travers :

- les témoignages pouvant alimenter les enquêtes ;
- le suivi de la diffusion des codes de bonne conduite au niveau du chantier ;
- le suivi de la mise en œuvre des clauses environnementales et sociales contractuelles ;
- le rapportage au projet de tout incident survenu au chantier dans les 24 heures qui suivent.

6.7. Service de règlement des plaintes de la Banque mondiale

Le Service de règlement des plaintes (GRS) de la Banque mondiale offre aux personnes et aux communautés un moyen facilement accessible de soumettre directement leurs plaintes à l'institution lorsqu'elles estiment qu'un projet financé par celle-ci leur a causé ou risque de leur causer un préjudice. Le GRS renforce la réactivité et la responsabilité de la Banque mondiale en veillant à ce que les plaintes soient instruites et jugées sans délai, et que les problèmes et solutions soient identifiés en travaillant ensemble.

La plainte doit : (i) comporter le nom et l'adresse du ou des plaignant(s) (ou de leurs représentants) et préciser si elle doit rester confidentielle ; (ii) identifier le projet en cause ; et (iii) décrire le préjudice qui, de l'avis du plaignant, a été ou pourrait être causé par le projet.

Le GRS accepte les plaintes formulées en anglais ou dans la langue de leurs auteurs. Les plaignants peuvent utiliser le formulaire disponible sur le site web du GRS à l'adresse www.worldbank.org/grs. Les plaintes peuvent être adressées par :

e-mail : grievances@worldbank.org

Fax : +1-202-614-7313

Courrier : Banque mondiale

Grievance Redress Service (GRS)

MSN MC 10-1018, St NW

Washington, DC 20433, USA

6.8. Panel d'inspection

Le Panel d'inspection est un mécanisme de dépôt de plaintes indépendant pour les personnes et les communautés qui pensent subir, ou pouvoir subir, les effets négatifs d'un projet financé par la Banque mondiale. En outre, Il s'agit d'un mécanisme de dépôt de plaintes indépendant destiné aux personnes qui pensent qu'un projet financé par la Banque mondiale leur a été ou est susceptible de leur être préjudiciable.

Une plainte (demande d'inspection) peut être déposée par lettre ou par courrier électronique. Veuillez noter que celle-ci peut être rédigée par tout citoyen sans l'aide d'experts ou d'avocats.

Elle doit être signée et inclure les informations essentielles énumérées à la rubrique et être envoyée à l'adresse ci-après :

e-mail : ipanel@worldbank.org/français

Téléphone : +1-202-458-5200

Fax: +1 202-522-0916

Courier: Panel inspection

e-Mail Stop MC 10-1007

H Street, NW

Washington, DC 20433, USA

6.9. Budget prévisionnel de mise en œuvre du MGP

Le budget de mise en œuvre du MGP est estimé à 93.000 \$US et les détails sont donnés dans le tableau 16 ci-dessous.

Tableau 8. Budget de mise en œuvre du MGP

N°	Désignations	Unité	Quantité	C.U en \$	C.T en \$
1	Elaboration d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) sensible EAS/HS	FF	1	10 000	10 000
2	Mise en place des Comités de Gestion des plaintes et renforcement de leurs capacités	Comité	6	6.250	375 00

3	Diffusion du MGP dans les provinces (radio, télévision, utilisation des crieurs publics, roll up, affiches, etc.)	Province	5	5.000	25.000
4	Appuis divers aux membres des Comités de Gestion des Plaintes (réunions, pause cafés, casse croutes etc.) lors des séances de travail	Province	5	6.000	30.000
5	Audit du MGP	FF	1	25.000	25 000
6	Imprévus	%	5	6375	6375
Total					133 875

6.10. Actions envisagées du MGP

Les actions seront mises en œuvre en vue d'assurer la fonctionnalité du MGP. Ces dernières sont récapitulées dans le tableau 16 ci-dessous.

Tableau 9. Mise en œuvre du MGP

Actions	Responsables	Acteurs associés	Echéance	Budget prévisionnel en US\$
Elaboration (préparation et validation) du MGP spécifique au pour la gestion confidentielle des plaintes liées aux VBG/EAS/HS	Spécialiste en VBG ; Coordonnateur	Coordonnateur de l'UGP ; Autres spécialistes du Projet (suivi évaluation, finance, etc.) ; Services techniques ; Consultants	Trois mois après la mise en vigueur du projet et le recrutement des Experts de l'unité de sauvegardes du projet)	Budget MGP
Mise en place des comités nationaux, provinciaux et locaux du MGP (en les adaptant mécanisme à ceux existant et fonctionnels en les renforçant au besoin),	Spécialiste en Sauvegardes Environnementales ; Spécialiste en Sauvegardes Sociales ; Spécialiste en VBG/EAS/HS ; Coordonnateur	Coordonnateur de l'UGP ; Spécialistes de sauvegardes du Projet	Un mois après la finalisation du document du MGP	Idem
Recrutement d'une ONG de la gestion des plaintes liées aux EAS/HS	Spécialiste en VBG/EAS/HS	Coordonnateur de l'UGP ; Spécialiste en VBG/EAS/HS	Un mois après la finalisation du document du MGP	Idem
Formation des membres des organes sur le contenu et le fonctionnement du MGP, y compris le traitement éthique et confidentiel des plaintes liées aux VBG/EAS/HS	Spécialiste en Sauvegardes Environnementales ; Spécialiste en Sauvegardes Sociales ;	Coordonnateur de l'UGP ; Autres spécialistes du Projet (suivi évaluation, finance, etc.) ;	Deux mois après la mise en place des organes	Idem

Actions	Responsables	Acteurs associés	Echéance	Budget prévisionnel en US\$
	Spécialiste en VBG/EAS/HS	Services techniques ; Consultants		
Informations/sensibilisation et communication sur les dispositions du mécanisme à l'endroit du personnel et des communautés, y compris sur les procédures spécifiques au traitement des plaintes d'EAS/HS	Spécialiste en Sauvegardes Environnementales ; Spécialiste en Sauvegardes Sociales ; Spécialiste en VBG	Coordonnateur de l'UGP ; Autres spécialistes du Projet (suivi évaluation, finance, etc.) ; Services techniques ; Consultants	Permanent	Idem
Acquisition et mise en place du matériel et fourniture nécessaires au fonctionnement du MGP, y compris pour le traitement éthique et confidentiel des plaintes liées à EAS/HS	Spécialiste en Sauvegardes Environnementales ; Spécialiste en Sauvegardes Sociales ; Spécialiste en VBG	Spécialiste sauvegardes environnementales ; Spécialiste sauvegardes sociales ; Responsable financier	Dès mise en place des organes	Idem
Suivi et Evaluation du MGP du Projet	Auditeur externe (audit environnemental et social)	Banque mondiale ; Coordonnateur de l'UGP ; Spécialistes en Normes Environnementales, Sociales et VBG ; Autres spécialistes du Projet (suivi évaluation, finance, etc.) ; Services techniques ; Consultants	Une (1) année après le démarrage du projet	Idem

VII. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PMPP

La participation des parties prenantes, notamment les populations riveraines, les bénéficiaires, les autorités locales) sur la mise en œuvre et le suivi-évaluation des activités du projet, sera déclinée dans les Plans (annuels, trimestriels et mensuels) de mise en œuvre. Ces plans préciseront entre autres pour chaque action ou activité prévue, le responsable, les acteurs impliqués, les ressources nécessaires (budget) et les délais de mise en œuvre. De même, ces parties prenantes participeront à la mise en œuvre des mesures d'atténuation et de suivi des impacts du projet, notamment ceux contenus dans les instruments de sauvegardes (PMPP, CGES, CPPA, PPA, PGMO, CPR, etc.).

Des outils de suivi (rapports annuels, trimestriels et mensuels) seront élaborés pour être capitalisés dans le document global de suivi des activités courantes du Projet. Les rapports de suivi mettront en exergue les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les acquis de la mise en œuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées. Les responsables du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au PMPP sont les Spécialistes en Gestion des Risques et Impacts Sociaux, Spécialiste en Gestion des Risques et Impacts Environnementaux, ainsi que le spécialiste en suivi évaluation du Projet.

Des approches participatives de suivi et d'évaluation seront intégrées autant que possible pour recueillir des informations auprès des parties prenantes autour des thèmes suivants : 1) comment elles ont été informées sur le projet et si cela est suffisant, 2) Si les activités et les objectifs du projet sont conformes à leurs attentes, 3) Si elles ont reçu des informations sur le MGP (y compris la voie pour les plaintes sensibles), et si elles font confiance au MGP pour résoudre les éventuelles plaintes. Des stratégies seront élaborées avec les comités de gestion des plaintes sur la façon d'utiliser des méthodes participatives pour évaluer le rendement du PMPP.

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

- nombre de réunions de différentes sortes (consultations publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;
- nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- nombre de publications traitant du projet dans les médias ;
- nombre de plaintes reçues ;
- nombre de plaintes traitées à la satisfaction des plaignants ;
- nombre de campagnes de sensibilisation organisées ;
- délai moyen de traitement des plaintes ;
- nombre de séances de diffusion du MGP ;
- nombre de séances de formation organisées ;
- adéquation du budget alloué au niveau d'exécution des activités prévues ;
- nombre de personnes formées ; et
- nombre de personnes informées du mécanisme de gestion des plaintes relatives aux VBG, EAS/HS.

Des indicateurs supplémentaires peuvent être ajoutés au cours du projet en fonction de stratégies de gestion adaptative et d'amélioration du rendement. Les résultats des activités de

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

Par ailleurs, le STAR-RDC pourrait recourir à l'accompagnement d'une ONG/Cabinet pour la mise en œuvre du Présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes, dans ses différentes zones d'intervention.

CONCLUSION

Le PMPP constitue l'un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre du Projet. Dans le cadre des dispositifs du nouveau Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale, le PMPP fait partie intégrante des documents contractuels à élaborer avant l'approbation de tout Projet.

La nature et l'ampleur des risques et des impacts environnementaux négatifs attendus des activités du projet sont liées aux travaux et aux opérations de construction des infrastructures socioéconomiques communautaires (Ecoles, Centre de Santé et l'Eau), l'entretien des routes de desserte agricole, ainsi qu'aux activités génératrices des revenus, l'érosion. Parmi les principaux risques environnementaux l'on peut citer :

- Pollution et érosion des sols suite à l'installation de chantiers temporaires qui peuvent entraîner des effets sur le sol, en termes de terrassement sur les aires de stockage des matériaux, de compactage et destruction de sa structure avec les passages répétés et perte du couvert végétal ;
- Pollution de l'air par la poussière et les émissions gazeuses suite aux travaux de terrassement qui vont entraîner des émissions de poussières pendant le déchargement des matériaux (sable, latérite, graviers, moellons) et des décapages, creusement de lit de remplissage, caniveaux, etc. ;
- Destruction/dégradation du milieu naturel suite aux travaux de réhabilitations et de construction d'infrastructures, qui entraîneront la destruction et/ou la dégradation du milieu naturel par la déforestation, le déboisement et le terrassement du sol, ainsi que les activités des THIMO ;
- Pertes de végétation en cas d'abattage d'arbres sur les emprises par suite des travaux qui se dérouleront tant en zone rurale, urbaine que péri-urbaine, il y a risque de déboisement de zones forestières ;
- Incidents ou accidents sur les chantiers du projet ;
- Risques divers de blessures et d'accidents pour les travailleurs et la prévalence de l'incidence de maladies respiratoires par suite d'émanation de poussières et de gaz carboniques ;
- Insécurité et Accidents des travailleurs ; lors des travaux, des accidents des travailleurs peuvent survenir par blessures, agression d'animaux, de braconniers, d'orpailleurs, de pêcheurs clandestins ;
- Nuisances dues aux activités et aux déchets de chantiers étant donné toutes les activités de construction vont induire des gênes et nuisances (bruit, poussières et production de déchets de chantier) qui vont indisposer surtout les ouvriers chargés des travaux ; les riverains les plus proches des sites seront les plus affectés ;
- Risques typiques (l'exposition aux dangers physiques liés à l'utilisation de l'équipement) ;

Les principaux risques sociaux essentiels sont :

- Gêne de la circulation car les travaux s'accompagneront d'une restriction de la circulation visant, entre autres, à assurer la sécurité des populations ;

- Pertes de biens et de sources de revenus en cas de réinstallation involontaire. Avec les travaux, on pourrait craindre une expropriation foncière, un déplacement/recasement involontaire des populations, mais aussi des pertes de terres, d'habitations et d'activités socioéconomiques ;
- Conflits de cohabitation liés à la pression foncière ;
- Risque de propagation des maladies sexuellement transmissibles /VIH-Sida (liés aux questions des risques de VBG, incluant l'EAS/HS) ;
- Dégradation de vestiges culturels et sites archéologiques ;
- Conflits sociaux en cas de non emploi des locaux, car la non-utilisation de la main d'œuvre locale résidente dans les villes et localités concernées par les travaux pourraient susciter des frustrations ou des conflits sociaux, ce qui peut nuire à la bonne marche des travaux ou des activités du projet ;
- Développement de maladies au niveau des populations et des ouvriers liés à l'afflux des travailleurs ; il y a des risques de transmission des IST, le VIH-Sida, la MVE liés à la présence d'une main-d'œuvre étrangère temporaire, composée généralement de jeunes hommes isolés, ayant tendance à augmenter les contacts avec les jeunes filles et femmes au sein de la population locale dans les zones des travaux ;
- Conflits sociaux en cas de non-respect des us et coutumes non rétrogrades ; le non-respect des us et coutumes locales, non susceptibles d'engendrer les VBG, y compris l'EAS et le HS, par le personnel peut-il entraîner des conflits avec les populations locales,
- Travail des enfants peut être élevé, en particulier, chez les fournisseurs de matériaux de construction ou parmi les travailleurs communautaires, mais aussi dans le secteur de la construction en général.
- Conflits sociaux entre les intervenants dans la riposte de la MVE non-résidents et les communautés locales ;
- Perte du pouvoir économique par les personnes et ménages affectés par le MVE
-

A l'issu des consultations, le rapport a classifié trois (3) types des parties prenantes au projet ; notamment :

- Les parties prenantes concernées : individus, groupes et entités qui pourraient ne pas ressentir directement les impacts du Projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le Projet et/ou qui pourraient affecter le projet et le processus de sa mise en œuvre.
- Les parties concernées comprennent les autorités administratives et élues, le personnel du projet, les bénéficiaires du projet (jeunes garçons et filles de 15 -24 ans ni formation ni en emploi, les organisations non gouvernementales et de la société civile intéressées par le projet, les autorités religieuses et coutumières locales, les structures publiques et privées de formation professionnelle et d'emploi ainsi que les médias.
- Les parties prenantes touchées : personnes, groupes et autres entités qui sont directement ou indirectement impactés (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par le projet et/ou qui ont été identifiés comme les plus susceptibles d'être affectés par le projet et qui doivent être étroitement impliqués dans l'identification

des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion.

- Les parties touchées sont constituées de personnes ou institutions affectées par l'un des impacts potentiellement négatifs du projet.
- Les groupes vulnérables : personnes et groupes d'individus susceptibles d'être touchés de manière disproportionnée ou davantage défavorisés par le Projet par rapport à d'autres groupes en raison de leur vulnérabilité et cela peut nécessiter des efforts d'engagement spéciaux pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.

Les niveaux d'influence, d'intérêt et de désir des parties prenantes de collaborer avec le projet sont nuancés et varient selon leur intérêt vis-à-vis du Projet.

De manière générale, les consultations menées lors de la préparation du PMPP montrent que toutes les parties prenantes intéressées sont engagées à jouer un rôle prépondérant. Toutefois, leur pouvoir vis-à-vis du Projet a été évalué sur trois niveaux simples (élevé, moyen et faible) dépendamment des moyens qu'elles disposent aux fins d'exercer leur mission. La note a été déduite des entretiens réalisés avec chacun et de leur rôle dans le processus.

Le présent document est élaboré dans le cadre de la soumission du Projet STAR-RDC au financement de la Banque mondiale. Le document a été élaboré suivant une approche participative globale. Il s'agit d'un document souple et pratique qui va évoluer au fur et à mesure de la préparation et la mise en œuvre de Projet, afin de prendre en compte les besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes dont les actions vont apporter une plus-value à l'atteinte des objectifs du Projet.

La mobilisation des fonds nécessaires à sa mise en œuvre adoptera la même souplesse, dont le montant estimé est de **133 875\$ US**.

BIBLIOGRAPHIE SOMMAIRE

1. BAD (Working Paper No 112) - Août 2010 : Analyse de la pauvreté en République démocratique du Congo ;
2. Banque mondiale : Cadre Environnemental et Social (CES) – Octobre 2018 ;
3. Boshoff, Henri. 2007. “Demobilisation, Disarmament and Reintegration in the Democratic Republic of Congo: A Never-Ending Story.” *Africa Security Review* 16, no. 2: 59–64. <https://doi.org/10.1080/10246029.2007.9627417>.
4. Boshoff, Henri. 2009. “Demobilisation, Disarmament and Reintegration in the Democratic Republic of Congo: The Numbers Game.” *African Security Review* 18, no. 1: 70–73. <https://doi.org/10.1080/10246029.2009.9627516>.
5. Centre de Surveillance de la Biodiversité à Kisangani, 2015 : Etat des lieux de la biodiversité dans la RD Congo 2014 ;
6. Document de Stratégie de Croissance et de Réduction de la Pauvreté, (DSCR), Province du Nord Kivu ; 2011 ;
7. International Crisis Group. 2003. *Rwandan Hutu Rebels in the Congo: A New Approach to Disarmament and Reintegration*. Africa Report 63. Brussels: International Crisis Group. <https://www.crisisgroup.org/africa/central-africa/rwanda/rwandan-hutu-rebels-congo> new-approach-disarmament-and-reintegration.
8. Kasongo, Me Missak, and Pamphile Sebahara. 2006. *Le Désarmement, la Démobilisation et la Réinsertion des Combattants en RD Congo*. Brussels: GRIP. http://archive.grip.org/en/siteweb/images/NOTES_ANALYSE/2006/NA_2006-08-11_FR_M-KASONGO_P-SEBAHARA.pdf.
9. Lamb, Guy. 2012. *Assessing the Reintegration of Ex-Combatants in the Context of Instability and Informal Economies: The Cases of the Central African Republic, the Democratic Republic of Congo and South Sudan*. Transitional Demobilization and Reintegration Program report. Washington, DC: World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/27276>.
10. Marriage, Zoë. 2007. “Flip-Flop Rebel, Dollar Soldier: Demobilisation in the Democratic Republic of Congo.” *Conflict, Security & Development* 7, no. 2: 281–309. <https://doi.org/10.1080/14678800701333085>.
11. Muggah, Robert, and Chris O'Donnell. 2015. “Next Generation Disarmament, Demobilization and Reintegration.” *Stability: International Journal of Security and Development* 4, no. 1: 1–12. <http://doi.org/10.5334/sta.fs>.
12. PAD du Projet de Stabilisation et Relevement de l'Est, version octobre 2022 ;
13. PNUE, 2012 : Évaluation Environnementale Post-Conflit de la République Démocratique du Congo ;
14. Projet Multisectoriel de Nutrition et Santé de l'Enfant (PMNSE) : Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) – février 2020 ;
15. Projet PGAPF/PIF/ REDD, 2014 : Cadre de planification en faveur des peuples autochtones (CPPA) ;

16. PROJET STEP 2015 : Cadre de Planification en Faveur des Populations Autochtones Pygmées (CPPAP) ;
17. RDC / Ministère du Plan, 2006 : Document de Stratégie de Réduction de la Pauvreté ; Province du Maniema
18. Stratégie nationale d'Assainissement, version de juillet 2016, MEDD Monographie de Kinshasa, ICREDES- CRDI/USAID, 2015
19. Vogel, Christoph. 2013. "Many Hitches Ahead for Congo's New DDR. Time to Get Over Them" Suluhu (blog), December 27. <https://suluhu.org/2013/12/27/many-hitches-ahead-for-congos-new-ddr/>.
20. Vogel, Christoph. 2015. "Is DDR an Epitome of International Failure in the Congo?" Suluhu (blog), June 23. <https://suluhu.org/2015/06/23/is-ddr-an-epitome-of-international-failure-in-the-congo/>. Vogel, Christoph, and Josaphat Musamba. 2016. "Recycling Rebels? Demobilization in the Congo." PSRP Briefing Paper 11. London: Rift Valley Institute. <http://riftvalley.net/publication/recycling-rebels-demobilization-congo>.
21. World Bank, United Nations Peacekeeping Operations, and Social Science Research Council. 2018. The Changing Landscape of Armed Groups: Doing DDR in New Contexts. Outcome document of a panel discussion held on May 1 at the UN Secretariat in New York. <https://peacekeeping.un.org/en/changing-landscape-of-armed-groups-doing-ddr-new-contexts>.

ANNEXES

ANNEXE 1. PV DES REUNIONS DE CONSULTATIONS DU PUBLIC

(Contenu dans un fichier à part vue le volume)

ANNEXE 2. FICHE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES
PROJET DE STABILISATION ET DE RELEVEMENT DE L'EST, STAR-RDC

Dossier N°.....

Crédit IDA n°.....

**1. INFORMATION SUR LE SOUS-PROJET EN EXECUTION (A REMPLIR PAR
LE CLGP² et/ou CGP³)**

Date : le...../...../.....

Activité :.....

.

Ville/Quartier/Groupement/Village :.....

2. INFORMATIONS RELATIVES A LA PLAINTES

Nom du plaignant :.....

Adresse du Plaignant :.....

Ville/Quartier/Territoire/Groupement :.....

Adresse du lieu de la Plainte (Ville/Quartier/Territoire/Groupement) :.....

.....

Bien affecté (culture, terrain et/ou immeuble, etc.):.....

3. DESCRIPTION DE LA PALINTE

.....

.....

.....

.

.....

.....

Fait à, le...../...../.....

.....

Signature du plaignant

4. OBSERVATION DU CLGP/CGP SUR LA PALINTE

.....

.....

² **CLGP** : Comité Local de Gestion des Plaintes (niveau local/base)

³ **CGP** : Comité de Gestion de Plaintes (niveau intermédiaire/province)

.....

 Fait à, le...../...../.....

(Signature du représentant du comité)

5. REPONSE DU PLAIGNANT SUR LES OBSERVATIONS DU CGPC

.....

 Fait à, le...../...../.....

Signature du plaignant

6. RESOLUTION PROPOSEE DE COMMUN EN ACCORD AVEC LE PLAIGNANT

.....

 Fait à, le...../...../.....

(Signature du représentant du comité)

(Signature du plaignant)

ANNEXE 3. PANNEAU D’AFFICHAGE DU MGP SUR LE SITE DES ACTIVITES

REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO PROJET DE STABILISATION ET DE RELEVEMENT DE L’EST, STAR-RDC MECANISME DE GESTION DES PLAINTES Activité en exécution : ATTENTION !!! ATTENTION !!!! ANGALISHO !!! ANGALISHO !!!! Veuillez déposer toutes vos plaintes, doléances, questions ou suggestion ici Vous pouvez nous contactez par téléphone au : Tél (numéro vert) Pour toutes plaintes liées aux VBG/EAS/HS appelez gratuitement au : Tél..... (Numéro vert) E-mail :..... (e-mail du MGP)

Ces informations doivent être écrites en langue locale (spécialement en kiswahili) et en français.

Le panneau doit être posé dans un endroit public à côté du chantier (pour les chantiers infrastructures) et il doit avoir une boîte à suggestion.

Pour les chantiers THIMO, il faudra avoir deux (2) panneaux pour un chantier à installer dans les deux bouts du chantier linéaire au début et à la fin du chantier dans des endroits publics.

Le comité de gestion de plaintes doit se réunir une fois par semaine pour examiner toutes les plaintes reçues soit, chaque vendredi entre 8h à 12h.

En cas d’incident grave ou une plainte hyper sensible (cas VBG/EAS/HS ou mort d’homme) au chantier, le comité peut se réunir endéans 24h.

ANNEXE 4. QUELQUES PHOTOS DE CONSULTATION DU PUBLIC