



MINISTRE DES FINANCES

Comité de Pilotage et d'Orientation de la Réforme des Finances Publiques

COREF

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

RDC

« ENCORE – P171762 »

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Version mise à jour

Version Mai 2026
TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	2
SIGLES ET ABREVIATIONS	4
LISTE DES TABLEAUX	6
DEFINITION DE QUELQUES CONCEPTS CLES	7
1. INTRODUCTION	8
1.1. Contexte et présentation sommaire du projet	9
1.1.1. Contexte du projet et de la mise en jour du PMPP	9
1.1.2. Présentation sommaire du Projet ENCORE	10
1.1.2.1. Présentation du financement initial	10
1.1.2.2. Description du financement additionnel	12
<i>1.1.2.2.1. Demande et justification du gouvernement concernant le financement supplémentaire</i>	12
<i>1.1.2.2.1.1. Objectifs du Projet ENCORE</i>	12
<i>1.1.2.2.1.2. Les composantes du projet</i>	13
1.2. Objectifs du PMPP	17
1.3. Risques et impacts sociaux environnementaux et sociaux potentiels du projet	17
1.4. Méthodologie de l'élaboration de PMPP	18
1.5. Structuration du PMPP	20
1.5.1. Résumé des activités d'engagement des parties prenantes	20
2. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	24
2.1. Identification des parties prenantes	24
2.1.1. Les parties prenantes potentielles du projet	25
2.1.2. Les parties intéressées/concernées par le projet	26
3. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	29
3.1. Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes	30
3.2. Stratégie proposée pour l'intégration des avis des groupes vulnérables	31
3.3. Diffusion de l'information	33
3.4. Examen des commentaires	47
3.5. Phase de mise en œuvre du projet	47
3.6. Calendrier	48
4. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR L'EXECUTION DES ACTIVITES D'ENGAGEMENT ET PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	51
4.1. Ressources	51

4.2. De la mise en œuvre du PMPP	53
5. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	58
5.1. Mécanisme de gestion des plaintes du projet.....	58
5.2. Suivi et enregistrement des plaintes	65
5.3. Indicateurs des résultats	65
5.4. Rôles et responsabilités institutionnels de la mise en œuvre de MGP	66
5.5. Actions envisagées	67
6. SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORT DE PMPP	68
7. CONCLUSION.....	69
8. ANNEXES.....	69
8.1 annexes relatives aux consultations des parties prenantes	69
<i>Annexe 3. Photos de différentes activités de consultations des parties prenantes</i>	<i>72</i>
8.2. ANNEXES : Fiches relatives aux plaintes d'EAS/HS.....	77

SIGLES ET ABREVIATIONS

<i>ACE</i>	<i>Agence Congolaise de l'Environnement</i>
<i>AFD</i>	<i>Agence Française de Développement</i>
<i>ARMP</i>	<i>Autorité de Régulation des Marchés Publics</i>
<i>BAD</i>	<i>Banque Africaine de Développement</i>
<i>BM</i>	<i>Banque Mondiale</i>
<i>CAMI</i>	<i>Cadastre Minier</i>
<i>CDC</i>	<i>Cour des Comptes</i>
<i>CES</i>	<i>Cadre Environnemental et Social</i>
<i>CGES</i>	<i>Cadre de Gestion Environnementale et sociale</i>
<i>CPE</i>	<i>Coordination Provinciale de l'Environnement</i>
<i>CPN</i>	<i>Comité de Pilotage National</i>
<i>CNRSFP</i>	<i>Comité National de Pilotage de la Stratégie de Réformes de Finances Publiques</i>
<i>COPIREP</i>	<i>Comité de Pilotage de la Réforme des Entreprises Publiques</i>
<i>COREF</i>	<i>Comité d'Orientation de la Réforme des Finances Publiques</i>
<i>CSP/Portefeuille</i>	<i>Conseil Supérieure du Portefeuille</i>
<i>CBP</i>	<i>Condition Basée sur la Performance</i>
<i>CTCPM</i>	<i>Cellule Technique de Coordination et de Planification Minière</i>
<i>C2I</i>	<i>Coordination Informatique Interministérielle</i>
<i>DCB</i>	<i>Direction de Contrôle Budgétaire</i>
<i>DCS</i>	<i>Direction de Contrôle et de Suivi des Projet d'investissement public</i>
<i>DGDA</i>	<i>Direction Générale des Douanes et Accises</i>
<i>DGDP</i>	<i>Direction Générale de la Dette Publique</i>
<i>DGI</i>	<i>Direction Générale des Impôts</i>
<i>DGRAD</i>	<i>Direction Générale des Recettes Administratives et Domaniales</i>
<i>DGTCP</i>	<i>Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique</i>
<i>DGPPB</i>	<i>Direction Générale de Programmation et de la Préparation du Budget</i>
<i>DPB</i>	<i>Direction de Programmation et Budgétisation des Investissements Publics</i>
<i>DRQC</i>	<i>Direction de la Réglementation et de la Qualité Comptable</i>

<i>DSI</i>	<i>Direction du Système d'Informations</i>
<i>DTMF</i>	<i>Direction du Trésor et des Moyens de Financement (ex-DTO)</i>
<i>EAS/HS</i>	<i>Exploitation et Abus Sexuels, et Harcèlement Sexuel</i>
<i>EESS</i>	<i>Evaluation Environnementale et Sociale Stratégique</i>
<i>EIES</i>	<i>Études d'Impact Environnemental et Social</i>
<i>ETD</i>	<i>Entité Territoriale Décentralisée</i>
<i>HS</i>	<i>Harcèlement Sexuel</i>
<i>GRH</i>	<i>Gestion des Ressources Humaines</i>
<i>GFP</i>	<i>Gestion des Finances Publiques</i>
<i>IDA (en français)</i>	<i>Association Internationale de Développement</i>
<i>IGF</i>	<i>Inspection Générale des Finances</i>
<i>INS</i>	<i>Institut National des Statistiques</i>
<i>ITIE/RDC</i>	<i>Initiative pour la Transparence dans les Industries Extractives de la RDC</i>
<i>LOFIP</i>	<i>Loi relative aux Finances Publiques</i>
<i>MGP</i>	<i>Mécanisme de Gestion des Plaintes</i>
<i>NES</i>	<i>Norme Environnementale et Sociale</i>
<i>PAD</i>	<i>Document d'Evaluation du Projet (en français)</i>
<i>PGES</i>	<i>Plan de Gestion environnementale et sociale</i>
<i>PNUD</i>	<i>Programme des Nations Unies pour le Développement</i>
<i>PPA</i>	<i>Avance de Préparation du Projet</i>
<i>Projet ENCORE (nom marketing)</i>	<i>Projet d'Amélioration du Recouvrement des Recettes et de la Gestion des Dépenses en RDC</i>
<i>PTBA</i>	<i>Plan de Travail Budgétisé Annuel</i>
<i>SIGPF</i>	<i>Système Intégré d'Information au sein des services de Gestion du Portefeuille de l'Etat «</i>
<i>TDR</i>	<i>Termes de Reference</i>
<i>UCP</i>	<i>Unité de Coordination du Projet</i>
<i>UE</i>	<i>Union Européenne</i>
<i>VBG</i>	<i>Violences Basées sur le Genre</i>

LISTE DES TABLEAUX

N°	Intitulés
1.	Aperçu sur le cadre législatif national et la norme de la banque en matière d'engagement des parties prenantes et d'accès à l'information
2.	Parties prenantes consultées
3.	Parties intéressées/concernées par le projet au niveau national
4.	Liste des parties prenantes intéressées/concernées par le projet au niveau provincial
5.	Précisions sur les objectifs du PMPP
6.	Techniques d'engagement des parties prenantes
7.	Synthèse de la stratégie de diffusion des informations
8.	Stratégie pour les consultations dans le cadre du projet ENCORE
9.	Calendrier
10.	Budget estimatif de PMPP
11.	Réunions de concertation avec les parties prenantes
12.	Mise en œuvre du MGP dans le projet ENCORE
13.	Budget estimatif de la mise en œuvre du MGP

DEFINITION DE QUELQUES CONCEPTS CLES

Concepts	Définition dans le cadre du projet
Parties prenantes	Les parties prenantes sont tous les services bénéficiaires auxquels le projet fournit des services et prestations diverses dans la mise en œuvre des réformes, ainsi que toutes les autres parties prenantes qui peuvent bénéficier de façon collatérale des produits et effets du projet.
Parties touchées par le projet	L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales (CES, Banque mondiale).
Autres parties concernées	L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels. (CES, Banque mondiale).
Mécanisme de gestion des plaintes	Un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous, qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce et qui soit sensible aux plaintes d'EAS/HS. (CES, Banque mondiale).

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
Concepts	Définition dans le cadre du projet
	aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière. (CES, Banque mondiale).
Violences Basées sur le Genre	L'expression désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée.
Exploitation et abus sexuels	L'exploitation sexuelle est tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. L'abus sexuel s'entend de l'intrusion physique effective ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires.
Harcèlement sexuel	Ce terme est défini comme toute avance sexuelle qui importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle raisonnablement propre à choquer ou humilier, lorsqu'il entrave la bonne marche du service. Cependant, le harcèlement moral est une conduite abusive qui par des gestes, paroles, comportements, attitudes répétés ou systématiques vise ou conduit à dégrader les conditions de vie et/ou conditions de travail d'une personne.

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte et présentation sommaire du projet

1.1.1. Contexte du projet et de la mise en jour du PMPP

Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo (RDC) met en œuvre le Projet ENCORE sous la direction/tutelle du ministère des finances dans le but d'accroître les recettes et d'améliorer la gestion des dépenses au niveau central et des provinces sélectionnées, et à plus long terme, de renforcer la résilience et d'améliorer la fourniture de services publics, à l'appui de la stratégie de reconstruction du Gouvernement. Ainsi, la Banque mondiale a accepté d'accorder à ce projet un financement initial de l'ordre de 250 millions de dollars américains pour une durée de cinq (05) ans.

Grâce aux différentes interventions soutenues par le Projet ENCORE, le gouvernement congolais a enregistré des avancées significatives dans la mise en œuvre des réformes des finances publiques, tant au niveau du gouvernement central que provincial. Ces avancées concernent notamment le renforcement de la transparence dans la gestion des revenus miniers, l'assainissement de la base de données des fonctionnaires de l'État, la dématérialisation des procédures de passation des marchés publics, ainsi que le renforcement des capacités institutionnelles et techniques des services impliqués dans la mobilisation des recettes et la gestion des dépenses des provinces bénéficiaires du projet.

Cependant, en dépit de ces résultats encourageants et globalement satisfaisants, il ressort de l'analyse détaillée et structurée des différentes composantes du projet, la nécessité de consolider les acquis du projet aux fins notamment de parachever les actions sur les réformes à longue durée de maturité tels que : (i) la réforme comptable et de la trésorerie ; (ii) l'informatisation du système de gestion des finances publiques, en ce compris les procédures de passation des marchés au travers de la migration du Système Intégré de Gestion des Marchés Publics (SIGMAP) vers une version de deuxième génération ; (iii) la mise en place et l'opérationnalisation du système digital intégré de la gestion des ressources humaines et de la paie, ainsi que (iv) la numérisation du système de recouvrement des recettes dans les provinces appuyées par le Projet ENCORE.

Bien plus, au regard des faiblesses persistantes relevées dans les récentes évaluations de la gestion des finances publiques selon les méthodologies TADAT et PEFA, il apparaît impératif le besoin d'élargir le périmètre du projet à des nouveaux domaines de gestion des finances publiques dans l'objectif de : (i) renforcer les compétences budgétaires et financières des ministères pro pauvres ; (ii) renforcer la gestion de la politique fiscale et des administrations des recettes ; (iii) améliorer la production des statistiques des finances publiques ; (iv) renforcer le cadre de gestion de l'endettement public ; (v) renforcer la gouvernance des investissements publics pour une résilience au changement climatique ; (vi) améliorer les procédures de la gestion de la paie ; (vii) renforcer le cadre du contrôle et de l'audit interne ainsi que la supervision budgétaire par le Parlement ; (viii) implémenter le système intégré d'information au sein des services de gestion du Portefeuille de l'Etat « SIGPF-RDC » et restructurer les

entreprises publiques et (vii) parachever la réforme générale de l'administration publique. Par ailleurs, dans le cadre de l'amélioration de la gouvernance locale, le Gouvernement, dans sa vision de garantir une gestion orthodoxe des finances locales dans toutes les provinces, estime nécessaire l'extension de la zone d'intervention du projet dans trois nouvelles provinces ci-après : (i) Maniema ; (ii) Equateur et (iii) Kongo-Central. Il sied de noter que ces provinces où la volonté politique d'entreprendre des réformes complexes de la gouvernance s'est déjà traduite par des mesures clés prises, ont été identifiées à l'issue de discussions avec les autorités locales.

Considérant l'ampleur des besoins à couvrir en vue d'améliorer la gestion des finances publiques tant au niveau central qu'en provinces, le gouvernement congolais a formulé une requête pour un financement additionnel en faveur du Projet ENCORE actuellement prévue pour 31 décembre 2026, jusqu'au 31 décembre 2030 et obtenu de la Banque mondiale par sa lettre 309/BM/RDC/CD/KN/LK/2025 du 25 juin 2025, la confirmation d'aucune objection à étendre le soutien du projet ENCORE aux provinces de l'Équateur, du Kongo Central et du Maniema, moyennant la prise d'actions par l'Unité de Coordination du Projet, le COREF, à savoir : (i) la mise à jour du Manuel des Opérations du projet afin de refléter la mise à jour des provinces bénéficiaires d'intervention du projet et des arrangements institutionnels de mise en œuvre qui en découlent ; et (ii) la soumission du manuel à la non-objection de la Banque mondiale. Tout en soulignant que les normes environnementales et sociales de la Banque mondiale devront être appliquées aux nouvelles provinces du projet, conformément à l'Accord de Financement.

Par ailleurs, le Projet est mis en œuvre suivant le Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale (CES). Et, selon la Norme Environnemental et Social NES 10 relative à la mobilisation des parties prenantes et la diffusion de l'information, l'Unité de Coordination du Projet (COREF) préparera une stratégie de communication pour fournir aux parties prenantes l'information sur le projet qui soit compréhensible et accessible et les consultera sous une forme adaptée à leur culture, de manière libre de toute manipulation, sans interférence, coercition, discrimination et intimidation.

C'est dans ce contexte la mise en à jour du PMPP initial est indispensable en vue d'intégrer les avis et considérations des parties prenantes des nouvelles provinces.

1.1.2. Présentation sommaire du Projet ENCORE

1.1.2.1. Présentation du financement initial

Le projet ENCORE a été approuvé le 16 décembre 2021, signé le 11 février 2022 et est entré en vigueur le 11 juillet 2022, avec une date de clôture fixée au 31 décembre 2026. ENCORE est un projet de financement d'investissement (FPI) de 250 millions de dollars américains assorti de Conditions Basées sur la Performance (CBP), financé par l'Association internationale de développement (IDA), un crédit de 125 millions de dollars américains et une subvention de 88,4 millions DTS, soit 125 millions de dollars américains. Le projet comprend trois volets :

(1) Renforcement de la gestion des ressources publiques au niveau du gouvernement central (105 millions de dollars américains) ; (2) Appui à la gestion des ressources au niveau des Gouvernements provinciaux (130 millions de dollars américains) ; (3) Gestion de projet et du changement, et interventions d'urgence (15 millions de dollars américains). À ce jour, le projet a déjà décaissé un financement rétroactif, l'avance initiale et des financements ultérieurs, pour un montant total de 192, 73 millions de dollars américains, soit 79,4 % des fonds alloués.

Composante 1. Renforcement de la gestion des ressources publiques au niveau du gouvernement central.

Cette composante se concentre spécifiquement sur le renforcement ou la facilitation de la mise en place d'institutions budgétaires et de contrôle clés pour mieux gérer les recettes et les dépenses publiques au niveau central. Elle comprend également un appui à l'acquisition, la mise en service et le déploiement de systèmes et processus numériques pour une meilleure gestion des recettes et des dépenses, et la collecte de données statistiques au niveau central, en complément des interventions des autres partenaires au développement. Elle est divisée en quatre sous-volets ci-après :

Sous-composante 1.1 : renforcement de la gestion de revenus miniers. Elle fournit une assistance technique pour accroître la transparence et, en fin de compte, la mobilisation des ressources nationales, dans le secteur minier, en complémentarité avec l'assistance d'autres partenaires au développement ;

Sous-composante 1.2 : renforcement de la gestion de la dépense. Elle apporte un appui substantiel à la mise en œuvre des réformes essentielles de la gestion des dépenses qui soutiennent le PFRSP 2022-2028. Le projet a capitalisé tous les résultats obtenus dans le cadre des réformes budgétaires des opérations antérieures financées par la Banque mondiale, comme le Projet de gestion et de responsabilisation des finances publiques (PROFIT Congo -P145747) et le Projet de réforme et de rajeunissement du secteur public (PSRRP -P122229). Dans le domaine de la gestion des dépenses et de la trésorerie, il soutient l'assistance technique, la formation et l'amélioration des systèmes informatiques afin d'établir le réseau de comptabilité et de trésorerie et de rétablir les procédures régulières d'exécution du budget, ainsi que l'établissement de procédures régulières d'exécution du budget. Il soutient également un ensemble flexible d'assistance technique en ce qui concerne certaines réformes supplémentaires dans les domaines de la passation de marchés en ligne et du suivi des performances des entreprises publiques stratégiques ;

Sous-composante 1.3 : renforcement du dispositif du contrôle indépendant. S'appuyant sur les résultats obtenus avec le soutien continu de PROFIT Congo (P145747), cette sous-composante fournit une assistance technique et une formation pour permettre à la Cour des Comptes de mieux s'acquitter de sa responsabilité de surveillance financière, notamment en étendant ses activités d'audit aux provinces du projet ;

Sous-composante 1.4 : Appui aux statistiques de base. Les activités de cette sous-composante ont permis de mettre à jour la structure d'échantillonnage nationale, la collecte de données pour l'estimation de la pauvreté et la production annuelle d'un indice de développement local (IDL). Le projet fournit un soutien à l'Institut National de la Statistique (INS) dans l'utilisation de méthodes d'échantillonnage géospatiales, qui constituent un moyen innovant de mettre à jour ou de créer de nouveaux échantillonnages en RDC, en remplacement de celui existant, obsolète.

Composante 2. Soutien à la gestion des ressources au niveau du gouvernement provincial. Elle soutient les efforts du Gouvernement dans l'utilisation efficace des ressources des provinces et des ETD afin d'améliorer la prestation de services. À cette fin, ce volet a permis au Gouvernement de mettre en place un cadre de résolution du problème des transferts fiscaux qui sous-tendent la capacité des provinces à offrir des services publics aux citoyens. La composante appuie également les provinces à mettre en place des systèmes, des procédures et des contrôles financiers publics de base dans les quatre provinces du projet, conformément aux dispositions de la loi relative aux finances publiques de 2011 (LOFIP) et de la loi de 2016 portant organisation et fonctionnement des Services publics du Pouvoir Central, des Provinces et des Entités Territoriales Décentralisées).

Composante 3. Ce volet a fourni une assistance à la COREF de coordination, administration, communication, gestion financière, les achats, le suivi-évaluation, ainsi que les questions de sauvegarde environnementale et sociale liées à la mise en œuvre des activités du projet. Cette composante permet également d'appuyer les activités des comités de pilotage tant au niveau national que provincial afin de maintenir un cadre de dialogue permanent entre les différentes parties prenantes dans la mise en œuvre des réformes de finances publiques, y compris les activités de gestion du changement vise à établir un consensus et d'identifier les incitations à changer.

Elle est subdivisée en deux sous-composantes :

- La gestion du projet et la gestion du changement ; -
- Les interventions d'urgence.

1.1.2.2. Description du financement additionnel

1.1.2.2.1. Demande et justification du gouvernement concernant le financement supplémentaire

Les modifications proposées à la conception initiale du projet consistent à mettre à jour les sous-composantes du financement initial, à actualiser le cadre de résultats et à prolonger la date de clôture. Il n'est pas nécessaire de revoir certaines modalités et mécanismes de mise en œuvre actuels afin de garantir la capacité d'absorption budgétaire suffisante pour un financement additionnel de 200 millions de dollars US, à décaisser d'ici fin 2030. Ci-après un résumé des modifications proposées :

1.1.2.2.1.1. Objectifs du Projet ENCORE

L'objectif de développement du projet d'amélioration du recouvrement des recettes et de la gestion des dépenses en RDC (en abrégé ENCORE) est d'augmenter la transparence dans la gestion des revenus miniers et d'améliorer la gestion des dépenses au niveau de l'administration centrale et des provinces du Kasai, Kasai-Central, Kasai-Oriental, LOMAMI, Equateur, Kongo central et Maniema.

Les objectifs spécifiques du programme se déclinent comme suit :

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

1.1.2.2.1.2. Les composantes du projet

Changements dans la composante 1. La composante 1 du projet initial mettait l'accent sur le renforcement ou la facilitation de la mise en place d'institutions et de systèmes clefs chargés de la gestion des recettes et des dépenses publiques au niveau central. Elle a également soutenu l'acquisition, la mise en service et le déploiement de systèmes et processus numériques en vue d'une meilleure gestion des recettes et des dépenses, ainsi que de la collecte de données statistiques au niveau central, en complétant les interventions d'autres partenaires de développement. La nouvelle configuration de cette composante s'articule autour de six axes d'intervention, à savoir : (i) le renforcement du recouvrement des recettes ; (ii) le renforcement de la gouvernance budgétaire ; (iii) le renforcement de l'efficacité des services publics et amélioration de la gestion des ressources humaines de l'État ; (iv) le renforcement de la comptabilité publique, de la gestion de la trésorerie et du contrôle des finances publiques ; (v) le renforcement de la gouvernance du portefeuille, ainsi que (vi) le renforcement de la gestion des investissements publics.

A ce titre, la sous-composante 1.1 « Renforcement de recouvrement des recettes » fournira de l'Assistance Technique (AT) pour accroître la mobilisation des ressources domestiques, en complémentarité avec l'aide provenant d'autres partenaires au développement. Les activités à mettre en œuvre sont (i) l'appui à la politique fiscale ; (ii) l'appui à l'amélioration de l'administration fiscale et (iii) l'appui à la gouvernance du secteur extractif.

La sous-composante 1.2 « Renforcement de la gouvernance budgétaire ». Elle vise à contribuer à l'amélioration de la crédibilité, de la transparence et de l'efficacité de la politique budgétaire, notamment hors ressources naturelles. À ce titre, elle comprendra : (i) l'appui au renforcement de la préparation du budget, y compris l'élaboration du cadre budgétaire à moyen terme, l'amélioration des prévisions macroéconomiques et la prise en compte des risques budgétaires ; (ii) l'appui à la gestion de la dette, notamment à travers l'élaboration et la mise à jour de la stratégie de la dette à moyen terme et de l'analyse de viabilité de la dette ; (iii) l'appui à l'amélioration des dispositifs de mesure de la performance ; (iv) l'appui au renforcement des procédures d'exécution de la dépense publique ; (v) l'appui à la déconcentration de l'ordonnancement (CBP 1) ; (vi) l'appui à la mise en place et à l'opérationnalisation du Système d'Information au sein des services de Gestion du Portefeuille de l'Etat (SIGeFIP) et (vii) l'appui

au renforcement de la commande publique, en particulier par le déploiement du Système Intégré de Gestion des Marchés Publics (SIGMAP)(CBP 2).

La sous-composante 1.3 « Renforcement de l'efficacité des services publics et amélioration de la gestion des ressources humaines de l'État ». Les activités à financer sont (i) : l'appui à la revue fonctionnelle des administrations publiques ; (ii) appui à la planification stratégique des ressources humaines ; (iii) appui à la mise en place d'un mécanisme centralisé de gestion des ressources humaines de l'Administration Publique (CPB3) et (iv) dématérialisation des services publics.

La sous-composante 1.4 « Renforcement de la comptabilité publique, de la gestion de la trésorerie et de la gouvernance du contrôle des finances publiques » est subdivisée en deux axes d'intervention. Le premier axe consacré au renforcement de la comptabilité publique et de la gestion de la trésorerie. Les activités à réaliser sont : (i) l'appui à la mise en service de la Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique (DGTCP) ; (ii) l'appui à la mise en place du réseau des comptables publics et à la production des états financiers ; (iii) l'appui à la mise en place du Compte Unique du Trésor (CUT) ; (iv) l'appui à l'amélioration des statistiques des finances publiques et (v) l'appui à la gestion de la dette. Le deuxième axe d'intervention concerne le renforcement du contrôle des finances publiques. Il soutiendra les activités ci-après : (i) l'appui à la mise en place de la fonction du contrôle et de l'audit internes ; (ii) l'appui à la gouvernance interne de la Cour des comptes ; (iii) l'appui à la supervision du budget et (iv) l'appui à la lutte contre la corruption.

La sous-composante 1.5 « Renforcement de la gouvernance du portefeuille ». Elle contribuera à l'amélioration de la performance des entreprises publiques et la maîtrise des risques budgétaires liés à leur gestion. Les activités consisteront à (i) appui à la supervision et surveillance des entreprises publiques et (ii) appui à la restructuration des entreprises publiques structurantes.

La sous-composante 1.6 « Renforcement de la gestion des investissements publics ». Son objectif consiste à assurer la durabilité des finances publiques et garantir la résilience de l'économie à travers l'intégration de l'agenda climatique dans la gestion des investissements publics". A ce titre, les activités à mettre en œuvre sont : (i) le soutien à la planification stratégique sensible au climat ; (ii) appui à la sélection et à la systématisation de l'évaluation des projets d'investissements publics ; (iii) renforcement de la résilience aux catastrophes ; (iv) renforcement de la coordination des entités du secteur public, y compris les entreprises publiques, les provinces et les entités locales ; (v) appui à la Caisse Nationale de Péréquation (CNP) ; (vi) implémentation d'un cadre de budgétisation sensible au climat et (vii) le soutien à la mise en place d'un système d'information de la chaîne des projets d'investissement public.

Changements dans la composante 2. La composante 2 du projet initial consistait à appuyer les relations intergouvernementales et la mise en place des procédures, des contrôles et des systèmes de gestion financière publique de base dans quatre provinces sélectionnées. Dans le cadre du financement additionnel, les modifications apportées sont à deux niveaux. Premièrement, la zone d'intervention géographique du projet passe de quatre à sept provinces

à savoir le Kasai, le Kasai Central, le Kasai Oriental, la Lomami, l'Equateur, le Kongo Central et le Maniema. Deuxièmement, en complément des efforts fournis dans le cadre du projet initial en vue de renforcer le recouvrement et la gestion de recettes internes des provinces, un accent particulier sera mis dans le cadre du financement additionnel pour soutenir une gestion efficace de la trésorerie provinciale. Ainsi, la composante 2 se décline en trois axes ci-après : (i) renforcement du système fiscal ; (ii) le renforcement de la gouvernance budgétaire et (iii) le renforcement de la gouvernance participative des finances publiques.

Dans cette perspective, la déclinaison des sous-composantes se présente comme suit :

La sous-composante 2.1. « Renforcement du système fiscal » qui a pour objectif de rehausser le niveau de recouvrement des recettes provinciales et rendre effective la prévisibilité des transferts des ressources. Les activités à réaliser sont : (i) l'appui à l'amélioration de la politique et de l'administration fiscales et (ii) l'appui à l'amélioration des relations financières intergouvernementales (CBP4).

La sous-composante 2.2 « Renforcement de la gouvernance budgétaire ». Elle est constituée de deux axes d'intervention. Le premier axe relatif au renforcement de la gestion budgétaire consiste à assurer une gestion budgétaire efficiente en vue de l'amélioration de l'action publique provinciale et locale. Les activités à mettre en œuvre sont : (i) l'appui à la planification de développement provinciale et locale ; (ii) l'appui à la gestion des investissements publics sensibles au climat ; (iii) l'appui au processus de préparation du budget ; (iv) l'appui à la rationalisation de l'exécution de la dépense publique au niveau provincial et local et (v) appui à l'amélioration de la trésorerie au travers de l'instauration du Compte unique du Trésor (CUT) provincial. Le deuxième axe porte sur le renforcement de la gestion des marchés publics a pour objectif de renforcer la transparence et la redevabilité dans la gestion de la commande publique d'une part et le contrôle interne et externe de la gestion des finances publiques en provinces et dans les ETD, d'autre part. Ses activités sont : (i) le renforcement du cadre juridique de la commande publique ;(ii) le renforcement des organes de contrôle et de gestion des marchés publics en provinces et (iii) l'appui à la promotion de la transparence et de la redevabilité dans les marchés publics en provinces.

La sous-composante 2.3 : « Mise en place d'une fonction publique aux niveaux provincial et local ». Les activités à réaliser sont : (i) appui au parachèvement et à l'opérationnalisation du cadre juridique de la Fonction Publique provinciale et locale et (ii) renforcement des capacités des ressources humaines.

La sous-composante 2.4 « Renforcement de la gouvernance participative des finances publiques ». Elle vise à renforcer la participation citoyenne, la transparence et la redevabilité dans la gestion des finances publiques locales. Les activités qu'elle compte mettre en œuvre sont : (i) appui à l'élaboration de la stratégie de renforcement de la gouvernance participative au niveau des ETD ; (ii) l'implémentation de l'approche Budget Participatif dans les ETD et (iii) l'appui à la promotion de la transparence et de la redevabilité de la gestion des finances publiques locales.

La composante 3 « Gestion du Projet et du changement et des réponses d’urgence » vise à fournir une assistance à la COREF de coordination, administration, communication, gestion financière, les achats, le suivi-évaluation, ainsi que les questions de sauvegarde environnementale et sociale liées à la mise en œuvre des activités du projet. Cette composante permettra également d'appuyer les activités des comités de pilotage tant au niveau national que provincial afin de maintenir un cadre de dialogue permanent entre les différentes parties prenantes dans la mise en œuvre des réformes de finances publiques, y compris les activités de gestion du changement vise à établir un consensus et d'identifier les incitations à changer. Sa configuration initiale ne connaît pas de modifications à l'exception de la mise en place par le COREF des équipes chargées de la gestion des activités du projet dans les trois nouvelles provinces. Elle se subdivise en deux sous-composantes : (i) la gestion du projet et la gestion du changement et (ii) les interventions d’urgence.

La Sous-composante 3.1. « Gestion du projet et du changement ». Elle continuera à fournir un soutien à la gestion et à la mise en œuvre globale du projet. Elle continuera à renforcer les capacités en matière de gestion de projet et de coordination interinstitutionnelle pour atteindre les résultats du projet en finançant : (i) les coûts opérationnels de la cellule d'exécution du projet (PIU – Project Implémentation Unit), y compris le personnel, les biens, les services de consultants, les ateliers, les conférences, les visites d'étude et la fourniture d'une assistance technique opportune pour répondre aux besoins qui émergent au cours de la mise en œuvre du projet ; (ii) le suivi et l'évaluation des activités du projet avec des données ventilées par genre ; (iii) la mise en œuvre d'une stratégie et d'un plan d'action de communication ; (iv) la mise en œuvre d'une stratégie et d'un plan d'action de gestion du changement pour aborder des problèmes transversaux liés au changement découlant des réformes de la Gestion des Finances Publiques (GFP), des Techniques de l'Information (TI) et de la décentralisation budgétaire ; et (v) La gestion des risques environnementaux et sociaux visant à évaluer, gérer et surveiller les impacts et effets associés à chaque composante du projet et la mise en œuvre des plans d'action des outils et instruments déjà élaborés dans le cadre du financement initial (PEES, PMPP, PGMO, EESS, BSA, et le plan d'action pour la prévention et la solution aux VBG-EAS-HS). Les coûts de la vérification indépendante de l'atteinte des Condition Basée sur la Performance (CBP) et des Paiements Basés sur la Performance (PBP) seront également couverts au titre de cette composante.

La Sous-composante 3.2 « Réponses d’urgence ». Une CERC sans coût sera incluse au titre du projet proposé, conformément à la Politique sur le financement de projets d'investissement (FPI) (paragraphe 12 et 13) de la Banque mondiale pour les projets en situation de besoin urgent d'assistance ou de contraintes de capacité. Cela permettra la réaffectation rapide des produits du projet en cas de catastrophe ou de crise d'origine naturelle ou humaine qui provoque ou est susceptible de provoquer de façon imminente un impact négatif social et/ou économique majeur.

1.2. Objectifs du PMPP

L'objectif principal du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) est d'identifier les parties prenantes et leurs préoccupations, définir les rôles et les responsabilités des différents acteurs qui interviennent dans sa mise en œuvre ainsi que les échéances d'exécution des activités et les coûts (au besoin) des consultations et des activités de participation. Le PMPP inclut un mécanisme par lequel les populations peuvent exprimer leurs préoccupations, donner leur avis ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité y relative. Le PMPP met spécifiquement l'accent sur les méthodes permettant de mobiliser les groupes considérés comme les plus vulnérables et qui risquent d'être exclus des avantages du projet.

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

Plus spécifiquement, il sera question, dans le cadre de la mise en œuvre du PMPP de :

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

1.3. Risques et impacts sociaux environnementaux et sociaux potentiels du projet

Le projet ne comportera pas de travaux de génie civil et aucun risque ou impact significatif ou irréversible n'est attendu. Les risques et impacts environnementaux directs potentiels sur les populations humaines et/ou sur l'environnement liés aux activités du projet d'assistance technique devraient être minimales ou négligeables, et concernent principalement la santé et la sécurité (SST) des travailleurs réalisant l'assistance technique. Ces travailleurs sont susceptibles de se déplacer à travers le pays pour rencontrer les autorités gouvernementales provinciales concernées, ce qui devrait entraîner des risques liés à la sécurité routière/des véhicules, ainsi que des risques d'infection par des maladies transmissibles ou parasitaires, par exemple le Mpox ou le paludisme.”

1.4. Méthodologie de l'élaboration de PMPP

L'élaboration du PMPP s'est basée sur une approche participative incluant une revue de la littérature, des ateliers d'information et des groupes de discussion. Les données des parties prenantes ont été compilées pour élaborer le rapport final.

Les consultations des parties prenantes ont impliqué des descentes sur le terrain dans plusieurs provinces bénéficiaires et additionnelles. Dans chaque zone d'intervention, un atelier général a été organisé, suivi de discussions en sous-groupes adaptés aux différents services représentés. Des entretiens individuels ont eu lieu avec des leaders de la société civile, dont ceux dédiés aux droits des femmes, des enfants et des peuples autochtones pygmées.

Au niveau provincial, les consultations ont mobilisé les ministères concernés, la société civile, des organisations de défense des droits humains et des représentants du secteur public et privé. À l'échelle nationale, elles ont réuni les représentants des ministères, des agences étatiques et diverses organisations sociales et économiques.

Les activités prévues comprennent des consultations avec les OSC et les responsables administratifs pour identifier les risques sociaux et environnementaux liés au projet. Des échanges spécifiques avec les groupes de femmes, les jeunes et les peuples autochtones visent à recueillir leurs préoccupations concernant leur santé, sécurité et bien-être. Une cartographie des services disponibles aidera à orienter les survivants de VBG vers des réponses adaptées et éthiques, incluant soins médicaux, soutien psychologique, aide juridique et opportunités de subsistance.

La démarche adoptée pour l'élaboration du PMPP du Projet ENCORE est basée sur une approche à la fois analytique et participative qui a permis l'intégration de toutes les considérations environnementales et les préoccupations des différentes parties prenantes au projet. L'élaboration ainsi que la mise à jour de ce PMPP ont été séquencée en quatre phases suivantes :

† Phase 1 : Revue documentaire

Cette phase a consisté en l'examen de/des :

- Différents rapports de PMPP élaborés par les autres projets de la Banque mondiale, téléchargés sur le site de la Banque ;
- Notes d'orientation sur les normes environnementales et sociales de la Banque et les normes de performance de la Société financière Internationale du groupe de la Banque mondiale ;
- Note conceptuelle du Projet.

† Phase 2 : Organisation de consultations

Une série de consultations publiques des parties prenantes a été organisée dans les différents sites du projet ENCORE, tel que repris dans le tableau ci-dessous :

Tableau N° 1 : déroulement des consultations publiques des parties prenantes

Provinces	Ville de consultation	Date des consultations	Effectifs		Total
			Hommes	Femmes	
Anciennes provinces					
Kasaï Oriental	Mbuji-Mayi	Du 29-30 mars 2022 et 7-8 mars 2025	81	19	100
Province de Lomami	Kabinda	Du 1-2 avril 2022 et 23-24 mars 2025	90	10	100
Province du Kasaï	Tshikapa,	Du 4-8 février 2025	83	17	100
Province du Kasaï central	Kananga	Du 21-24 décembre 2024	72	28	100
Kinshasa	Kinshasa	Du 27-30 mai 2025	44	26	70
Sous total 1			370	100	470
Provinces additionnelles					
Maniema	Kindu	Du 28 septembre - 5 octobre 2025	70	30	100
Équateur	Mbandaka	Du 11-18 octobre 2025	83	17	100
Kongo central	Matadi	Du 27-28 octobre 2025	68	23	91
Sous total 2			221	70	291
TOTAL GENERAL			591	170	761

Source : liste des présences des consultations des parties prenantes.

Ce tableau nous renseigne que 761 personnes ont été consultées dans les sept provinces cibles du projet, dont 170 femmes. Ces consultations ont été faites en deux temps forts. Le premier a concerné les anciennes provinces cibles du projet et le second dans celles qui sont ajoutées. La liste détaillée de ces parties prenantes consultées est reprise en annexe n°5.

Phase 3 : élaboration du rapport et projet du PMPP

Cette phase a consisté en la rédaction d'un rapport de synthèse présentant les résultats des consultations ainsi que les conclusions tirées des analyses, des avis et suggestions des parties prenantes consultées lors des phases précédentes. Un premier projet du PMPP a été élaboré et soumis à l'appréciation de toutes les parties prenantes, en tenant compte des contributions de chacune, ainsi que des considérations environnementales et des meilleures pratiques identifiées dans la revue documentaire. Ce rapport a ensuite été envoyé à la Banque Mondiale pour obtenir un avis d'objection. Suite aux observations et commentaires reçus, ainsi qu'aux corrections apportées, la version finale a été adoptée et publiée sur les différents sites.

Phase 4 : actualisation du PMPP

Cette phase consiste en l'actualisation du PMPP à la suite de la restructuration du projet, Considérant l'ampleur des besoins à couvrir en vue d'améliorer la gestion des finances publiques tant au niveau central qu'en provinces, le gouvernement congolais a formulé une requête pour un financement additionnel en faveur du Projet ENCORE actuellement prévu pour le 31 décembre 2026, jusqu'au 31 décembre 2030 et obtenu de la Banque mondiale par sa lettre 309/BM/RDC/CD/KN/LK/2025 du 25 juin 2025, la confirmation d'aucune objection à étendre le soutien du projet ENCORE aux provinces de l'Équateur, du Kongo Central et du Maniema.

L'actualisation a impliqué l'intégration de nouvelles activités et des nouvelles provinces, l'évaluation des parties prenantes, ainsi qu'une analyse des risques et impacts potentiels découlant de ces changements. Aperçu des risques et effets sociaux et environnementaux potentiels du projet a été également fait.

1.5. Structuration du PMPP

1.5.1. Résumé des activités d'engagement 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 efficients pour l'évaluation et la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux du projet.

Dans le cadre de ce projet, des consultations publiques ont été organisées dans sept villes des provinces bénéficiaires du projet afin d'assurer la participation des populations au processus de planification des actions.

Des rencontres institutionnelles et des séances de consultation des parties prenantes ont été menées dans chacune des cinq provinces ciblées par le COREF, à savoir, la ville province de Kinshasa siège des institutions, le Kasai Central, le Kasai oriental, le Kasai et la LOMAMI du 15 mars au 04 avril 2022 et dans les provinces additionnelles (Maniema, Équateur ainsi que Kongo Central en date du 30 septembre au 28 octobre 2025. Les acteurs ciblés étaient constitués des membres des Gouvernements provinciaux (Gouverneurs, Ministres), des services techniques provinciaux, les acteurs locaux œuvrant dans les zones minières, les représentants

des communes, des membres de la société civile environnementale et sociale, les leaders des jeunes, des femmes, des personnes vivant avec handicaps et des peuples autochtones pygmées.

Le projet ENCORE est classé sur le plan environnemental et social comme " un projet à risque modéré sur le plan environnemental et modéré sur le plan environnemental élevé substantiel" conformément à la NES n°1 du Cadre environnemental et social de la Banque mondiale. Une évaluation environnementale et sociale stratégique a été réalisée. Hormis ses retombées positives, le Projet pourrait générer des impacts, des risques et des effets sociaux et environnementaux potentiels négatifs.

En ce qui concerne les risques d'Exploitation et Abus Sexuel, et Harcèlement Sexuel (EAS/HS), le projet a été évalué à risques substantiels, et seront prises en compte les recommandations de la Note de Bonne Pratique pour lutte contre l'EAS/HS pour l'enrichissement des mesures de prévention, atténuation et réponse liées à ces risques. Les consultations publiques ont été réalisées au début du projet par un consultant recruté par l'Unité de Gest. Par contre, pour le cas du sous-examen, les consultations publiques ont été réalisées par les spécialistes en gestion des risques environnementaux et sociaux de l'UGP-ENCORE.

Ces consultations avaient pour objectifs de:

- Informer les parties prenantes du projet sur le contexte, les composantes et les activités du projet ;
- Permettre aux parties prenantes de s'exprimer et d'émettre leurs avis et suggestions ;
- Identifier et de recueillir les préoccupations, besoins, attentes et craintes des populations vis-à-vis du projet.

Les points suivants ont été communiqués et débattus lors de ces consultations :

- La perception du projet par les parties prenantes ;
- Les contraintes environnementales et sociales majeures dans les zones cibles ;
- Les enjeux environnementaux et sociaux, incluant les violences basées sur le genre, l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels ;
- Les impacts positifs et négatifs potentiels du projet sur l'environnement et la société ;
- Les capacités de gestion environnementale et sociale nécessitant un renforcement, notamment en matière de code de bonne conduite et d'organisation communautaire en cas de conflits sociaux ;

Il ressort de ces assises que les impacts environnementaux négatifs susceptibles de survenir du fait des activités du Projet sont :

- ✦ Pollution de l'air (i) par les particules des poussières, les particules minérales issus de l'exploitation minière car le projet met un accent particulier sur l'augmentation des recettes minières. En poursuivant cet objectif, l'Etat ouvre une brèche sur l'exploitation non fiable des ressources environnementales car ses services chargés du contrôle et suivi des aspects environnementaux et sociaux n'ont pas tous les

moyens et capacités pour remplir leurs missions régaliennes ; (ii) par les émissions gazeuses provenant des tuyaux d'échappement des engins mobiles et fixes et des divers véhicules et moto utilisées pour le recouvrement des recettes ;

- ✦ Non risque de la faible application des textes réglementaires des finances publiques et de l'exploitation des ressources minières pourrait entraîner une exploitation non conforme des ressources naturelles, nuisant à l'écosystème ;
- ✦ Modification du milieu biologique, des écosystèmes et perte de la biodiversité par les activités d'exploitation minière, source potentielle des recettes de l'Etat ;
- ✦ Perte de la végétation climacique et du biotope pour les espèces ;
- ✦ Perturbation de la flore, de la couverture végétale et de zones de nidification pour certaines espèces d'oiseaux à la suite de l'élagage d'arbres pour exploiter les mines

Les impacts sociaux négatifs susceptibles d'être générés par les activités du Projet sont notamment :

- ✦ Le risque d'exploitation économique des populations vulnérables et des enfants mineurs ;
- ✦ La perturbation des activités socioéconomiques lors des travaux ;
- ✦ L'augmentation des activités économiques pourrait intensifier les conflits fonciers entre les exploitants miniers et les communautés locales, exacerbant les tensions sociales ;
- ✦ Les conflits sociaux avec l'occupation non autorisée de parcelles privées par les exploitants minier ;
- ✦ Les risques de conflits sociaux en cas de non-utilisation de la main d'œuvre locale ;
- ✦ Le risque de divers accidents pendant les missions de recouvrement des recettes, de formations et de renforcement des capacités pour le personnel, les bénéficiaires et la population riveraines dus à la circulation des véhicules et engins ;
- ✦ Les risques de créer et/ou d'exacerber les Violences Basées sur le Genre : Abus et Exploitation sexuels (dont les rapports sexuels monnayés), harcèlement sexuel, viols, mariages précoces, grossesses non désirées dans la zone d'intervention du projet à la suite du brassage des populations et à l'afflux de la main d'œuvre allochtone ;
- ✦ Le risque de contamination par la COVID-19 en cas de non-respect des mesures barrières de prévention ;
- ✦ Le risque de propagation des IST et VIH/SIDA en cas de non-respect des méthodes pratiques de prévention ;
- ✦ Le risque des incidents d'Exploitation et Abus Sexuel, et Harcèlement Sexuel (EAS/HS) ;
- ✦ Le risque d'insécurité pour les travailleurs et de vandalisme des matériels et équipements du projet ;
- ✦ Des conflits peuvent survenir entre les différentes parties prenantes en raison d'un manque de clarté sur les responsabilités ;
- ✦ Le risque de détournement et de mauvaise répartition des bénéfices issus des recettes, entraînant des inégalités sociales ;

- ✦ Le risque d'accentuer la fraude et d'exploitation illégale des ressources naturelles est préoccupant au regard de l'ambition de l'Etat d'augmenter les recettes minières et pétrolières ;
- ✦ Le risque de travail des mineurs sur les mines ;
- ✦ Le risque d'exclusion des certains groupes des bénéficiaires du projet notamment les personnes de troisième âge, personnes vivant avec un handicap, orphelins, filles mères, veuves, réfugiés, les minorités sexuelles et de genre, etc.) ;
- ✦ Le risque de vol des dotations et équipements du projet ;
- ✦ Le risque de détournement des dotations et équipements du projet ;
- ✦ Les risques d'immixtion politique dans la gestion et la mise en œuvre des activités projet par les autorités politico-administratives ;
- ✦ Les risques d'accidents et de maladies professionnels dû au travail intensif ;
- ✦ Le risque d'opposition potentielle des employés de la SNEL face aux changements organisationnels ;
- ✦ Le risque d'impact sur les ménages à faible revenu en raison de la révision des tarifs, entraînant une augmentation de la pauvreté énergétique ;
- ✦ Le risque de licenciements ou de réaffectations des employés de la SNEL en raison du redressement ou de la restructuration de l'organisation ;
- ✦ Le risque de perturbations pour les communautés durant les travaux d'installation d'infrastructures dans le cadre de la mise en œuvre du Programme d'Investissement Prioritaire (PIP) ;
- ✦ Le risque d'erreurs de facturation suscitant des conflits avec les clients suite à l'installation d'infrastructures de comptage ;
- ✦ Le risque de tensions internes dues à une altération des relations de travail provoquée par la réforme ;
- ✦ Le risque de non-respect des droits des communautés locales concernant l'accès à l'eau ;
- ✦ Le risque d'exclusion de certains groupes d'intérêts dans le processus de décision ;
- ✦ Le risque d'absence ou de faible nombre de consultations, pouvant fausser ou ignorer les véritables préoccupations locales ;
- ✦ Risque de non prise en compte des besoins des groupes vulnérables au sein des projets ;
- ✦ Risque de faible appropriation des acquis du projet par les bénéficiaires ;
- ✦ Risque de non-remboursement des subventions, entraînant des tensions et des conflits ;
- ✦ Risque de résistance culturelle face aux changements dans les méthodes de cuisson, en opposition aux pratiques traditionnelles ;
- ✦ Risque de fraude et de corruption, avec détournement possible des subventions destinées aux opérations locales ;
- ✦ Risque d'insatisfaction face aux coûts, entraînant des résistances si les tarifs augmentent après l'amélioration des services ;
- ✦ Risque d'absence d'opportunités d'emploi pour les diplômés, qui peuvent percevoir la formation comme inutile ;
- ✦ Risque de coupures d'eau et d'électricité affectant la population durant les travaux ;

- ✦ Risque lié à la durabilité des formations, avec absence de continuité dans l'accès à l'emploi après formation, entraînant un gaspillage des ressources ;
- ✦ Risque de résistance au changement, avec possibilité que les nouvelles politiques soient mal accueillies par certaines structures.

En outre, les documents de gestion des risques environnementaux et sociaux ont été publiés sur le site web du Comité d'Orientation des Réformes des Finances Publiques et d'autres sites externes, après leur validation par l'IDA.

2. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

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

- Les parties prenantes susceptibles d'être concernées par le programme ;
- Les parties prenantes qui participent activement dans la mise en œuvre du projet ;
- Les parties prenantes qui peuvent avoir un intérêt dans le projet ainsi que ceux qui pourraient influencer positivement ou négativement sur l'atteinte des objectifs du projet (les autres parties concernées) ;
- Les informations à divulguer dans le domaine public, la langues et moyens ou canaux de communication appropriés étant dans un contexte de la pandémie COVID-19 et la localisation des activités (où elles seront situées) ;
- L'information et explication sur les possibilités de consultation publique ;
- La description du mécanisme de gestion des plaintes du Projet ENCORE, y compris les procédures spécifiques pour le traitement éthique et confidentiel des plaintes liées à l'EAS/HS, et la manière d'y accéder ;
- L'engagement pour la publication des informations de routine sur les performances environnementales et sociales du programme, y compris sur les possibilités de consultation et sur la manière dont les réclamations seront gérées.

2.1. Identification des parties prenantes

La mise en œuvre du Projet ENCORE va affecter un grand nombre de personnes classées en trois principales catégories.

- 1) **Les parties prenantes intéressées** : 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 intéressées (concernées) comprennent les autorités administratives et élues, le personnel du projet, les bénéficiaires du Projet (jeunes garçons et filles de 15 -24 ans sans formation et sans 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.

- 2) **Les parties prenantes affectées** : personnes, groupes et autres entités qui sont directement ou indirectement impactées (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par le projet et/ou qui ont été identifiées comme les plus susceptibles d'être affectées par le projet et qui doivent être étroitement impliquées dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion. Les parties affectées sont les personnes ou institutions affectées par l'un des impacts potentiellement négatifs du Projet.
- 3) **Les groupes vulnérables** : Le concept « défavorisé ou vulnérable » désigne, selon la NES n°5 de la Banque mondiale pour le secteur public et la NP 5 de la SFI pour le secteur privé, des individus ou des groupes qui risquent davantage de souffrir des impacts du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet. Il s'agit en d'autres termes des 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.

Cette catégorie des parties prenantes comprend les groupes vulnérables incluant les vieillards (personnes de troisième âge) particulièrement quand ils vivent en ménage solitaire, les personnes vivant avec un handicap (physiques et mentaux), les albinos, les personnes à risque d'EAS/HS (femmes, enfants,) , les survivantes de VBG, les veuves, les orphelins, les réfugiés, les filles mères, les enfants de la rue, les femmes cheffes des ménages, les personnes vivant avec le VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables, les ménages pauvres, les personnes déplacées des zones de conflits (réfugiés, le cas échéant), les personnes appartenant à certaines minorités ethniques (y compris les populations autochtones sédentarisées), ainsi que les minoritaires sexuelles et de genre, culturelles ou religieuses, etc

2.1.1. Les parties prenantes potentielles du projet

- Le Gouvernement central;
- L'Assemblée nationale ;
- Le Ministère des Finances ;
- Le Ministère en charge du Budget ;
- Le Ministère du Plan ;
- Le Ministère de la Fonction publique ;
- Le Ministère des Mines;
- Le Ministère du Portefeuille ;
- Le Ministère de la Décentralisation ;
- L'Unité de Coordination du Projet (UCP).

Les parties prenantes suivantes sont identifiées comme ayant un intérêt spécifique à un niveau quelconque de la mise en œuvre du projet :

- Les institutions et services publics : la Cour des Comptes, l'IGF, l'INS, l'ARMP, la DGCMP, la DGDA, la DGI, la DGRAD, le CAMI, le CSP, l'ITIE, la CPCTM, la C2I, la DCB, la DGPPB, le COPIREP, la DGRH, la DRQC.
- Les gouvernements provinciaux ;
- Les services provinciaux du Budget et des Finances ;
- Les directions provinciales des recettes.

En outre, il y a d'acteurs techniques tels que les agents de l'Administration publique ; les entreprises publiques ; les ETD (collectivités locales) situées dans les zones minières ; les organisations de la société civile ; les opérateurs miniers ; les entreprises d'exploitation minière ; les organisations de la société civile œuvrant dans les secteurs cibles du projet ; les collectivités locales ; les médias ainsi que les parties prenantes du système de gestion des plaintes.

2.1.2. Les parties intéressées/concernées par le projet

Dans cette catégorie se retrouvent tous les acteurs qui pourraient être intéressés par le projet à cause de son emplacement, son rôle à jouer dans le processus de la réforme des finances publiques et la mobilisation des recettes, ou étant des acteurs participant au projet. Le niveau de mobilisation dépendra de leurs rôles et attributions respectives dans la gestion des risques environnementaux et sociaux

Tableau 2 : Parties intéressées/concernées du projet au niveau National

Parties prenantes	Nature de l'intérêt dans le Projet
Ministère de finances :	Assure la tutelle du Projet Planification des objectifs nationaux dans l'encadrement des recettes, mobilisation des ressources et gestion des finances de l'Etat.
Le Ministère des mines :	Intervient dans la Promotion du code minier, assure la gestion des ressources minières, assurer la transparence dans le secteur des mines.
Le Ministère en charge du Budget	Assure la Programmation, la préparation et le suivi de l'exécution du budget
Le Ministère du portefeuille : Secrétariat Général au Portefeuille, Comité de Pilotage de la Réforme des entreprises publiques (COPIREP), Conseil Supérieur du Portefeuille (CSP)	Ministère du portefeuille (CSP et COPIREP) Assurent la coordination des entreprises publiques en tant que Etat actionnaire ; Assurent le suivi des réformes au niveau sectoriel

Ministère de la Fonction publique	Assure Gestion des ressources humaines et de la paie de l'Administration publique
Unité de Coordination du Projet et les Unités provinciales	Assure la gestion de mise en œuvre Assure la gestion et le suivi environnemental et social
Elus, ONG et Presse	Interviennent dans les activités de sensibilisation et de communication, y compris au sujet des normes de genre et des questions de prévention et réponse aux VBG
Secrétariat général au budget, plan, finances, affaires sociales, intérieur, développement rural, à la santé publique, hygiène et prévoyance sociale, éducation national et ITR, Défense,	Interviennent aux travaux des sous commissions techniques liées à la réforme des finance publiques : accomplissement des mesures et actions relatives à la déconcentration de l'ordonnancement, à la chaîne informatisée de la dépense, à la dette, à la gestion de la paie et celle des marchés publics.
Les institutions et services publics : la Cour des Comptes, l'IGF, l'INS, l'ARMP, la DGCMP, la DGDA, la DGI, la DGRAD, le CAMI, le CSPP, l'ITIE, la CPCTM, la C2I, la Direction de la Paie, la DGTCP, la DTMF, la DCB, la DGPPB, la DGDSP, le COPIREP, la DGRH, la DRQC, CSP, ACE, DPEM, direction d'hygiène Minière, COPIREP, ECOFIN SENAT, ECOFIN	Participent à la mise en œuvre directe des activités du projet (expression de besoins, établissement des priorités, consultations préalables, réunions de concertation, ...); Bénéficient des biens, produits et services offerts par le projet
Parties prenantes	Nature de l'intérêt dans le Projet
Assemblée Nationale, Banque centrale du Congo	
Banque mondiale	En tant que bailleur de fonds, son intervention dans le projet consiste à donner les avis de non-objection, à accompagner le projet et former son personnel
Banque Centrale du Congo,	C'est une institution financière Intermédiaire et joue un rôle déterminant dans le processus de stabilisation macroéconomique du pays

Tableau n°3 : Parties intéressées/concernées du projet au niveau au niveau provincial

Parties prenantes	Nature de l'intérêt dans le Projet
--------------------------	---

Gouvernement provincial (ministères des finances, budget, plan, fonction publique, environnement, cabinet du gouverneur, ministre du genre, Passation des marchés publics, inspection provinciale des finances, secrétariat exécutif)	Le Gouvernement provincial constitue le répondant direct du Projet à travers le Comité provincial et local de Supervision du processus de la décentralisation financière. A ce titre, le Gouvernement provincial veille à mise en œuvre des activités contenues dans la stratégie de renforcement de la décentralisation financière.
Coordination Provinciale de l'Environnement	Assure la gestion et le suivi environnemental et social des activités de la réforme.
Division Provinciale du Genre	Le Projet ENCORE tient à l'observance du genre dans la conception et la mise en œuvre des activités des réformes.
Division provinciale des mines	Les recettes minières faisant partie des recettes à recouvrer par les provinces et les ETD, la Division provinciale des mines. Cette dernière Collecte et traite les données des recettes fiscales, non fiscales et douanières du secteur minier, émet des avis techniques sur les questions de l'opportunité de soumettre un droit d'exploitation à un appel d'offres et les caractéristiques de l'exploitation à petite échelle.
Division prov des Finances	La Division provinciale des Finances bien que déconcentrée, joue un rôle dans la gestion des finances en provinces, principalement dans les travaux de la reddition des comptes.
Division prov du Budget	Accompagne le Gouvernement provincial dans production des rapports d'exécution des édits budgétaires
Division prov du plan	Accompagne la province dans la planification et la production des outils de prévisions.
DGI	Dans la mobilisation des recettes provinciales et locales prônée par le projet, les administrations fiscales
DGRAD	
Parties prenantes	Nature de l'intérêt dans le Projet
DGDA	nationales sont d'un apport significatif surtout les échanges d'informations et d'expériences avec les administrations provinciales.
Administration fiscale provinciale	L'administration fiscale provinciale est concernée au premier degré dans la mesure où le projet met l'accent sur l'amélioration de recouvrement des recettes

Assemblée provinciale	Bénéficiaire du projet, l'AP joue un grand rôle dans l'examen, l'adoption et le suivi d'exécution de l'édit budgétaire.
ETD (Mairie et communes)	Bénéficiaires de la réforme, Elles veillent à la mise en œuvre des activités contenues dans la stratégie de renforcement de la décentralisation financière.
La société civile	Intervient dans les activités de sensibilisation notamment des assujettis aux impôts et taxes dûs aux provinces et ETD et de communication.

2.1.3. Parties prenantes affectées par le projet

Cette catégorie est constituée des parties prenantes suivantes :

- ✦ Les opérateurs économiques ;
- ✦ Les Assujettis (ménages ou entreprises) ;
- ✦ Les clients (acheteurs ou consommateurs) des services économiques ;
- ✦ La Fédération des entreprises du Congo (FEC), organe de gestion et de défense des droits des opérateurs économiques ;
- ✦ Les agriculteurs ;
- ✦ Les personnes vulnérables ou vivantes avec handicap ou les populations autochtones sédentarisées dans les périphéries des agglomérations urbaines exerçant les petites activités génératrices des revenus ;
- ✦ Les individus ou groupes d'individus de la zone d'intervention du projet, propriétaires fonciers ou terriens et immobiliers ;
- ✦ Les travailleurs directs et indirects mobilisés pour l'intervention.

3. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Le plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) vise à identifier, analyser et engager toutes les parties prenantes d'un projet pour assurer leur coopération. Il décrit les mesures de communication et consultation nécessaires tout au long du cycle de vie du projet afin de bâtir des relations solides, répondre aux attentes, réduire les risques et garantir un processus transparent, inclusif et équitable. Les principaux objectifs sont d'identifier les parties prenantes, favoriser leur participation, partager l'information, diminuer les risques et respecter les conventions locales, tout en assurant une attention particulière aux groupes vulnérables.

Le PMPP est essentiel pour garantir une approche inclusive et participative tout au long du cycle de vie du projet. Ce programme s'assure que tous les acteurs concernés, y compris les groupes vulnérables et défavorisés, soient activement impliqués dans le processus décisionnel. Ainsi, le PMPP sera régulièrement revu et mis à jour afin de s'adapter aux différentes étapes de

mise en œuvre, reflétant les évolutions nécessaires en fonction des retours des parties prenantes et des changements dans la conception du projet.

La mobilisation des parties prenantes est une pierre angulaire du succès du projet, car elle permet aux personnes affectées, notamment les personnes affectées potentiellement (PAP), les bénéficiaires directs ou indirects, de recevoir des informations pertinentes sur le projet. Cela inclut les objectifs, les activités prévues, ainsi que les risques et impacts potentiels. En facilitant l'expression des opinions et des préoccupations, le PMPP vise à intégrer ces perspectives dans les décisions prises, assurant ainsi une mise en œuvre plus efficace et responsable du projet.

Dans les sections suivantes, nous détaillerons les objectifs et le calendrier du programme, ainsi que les stratégies de diffusion de l'information et les méthodes de consultation qui seront mises en œuvre pour garantir une implication significative des parties prenantes

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

Le programme de mobilisation des parties prenantes vise à assurer une participation inclusive et active afin de favoriser le succès, la durabilité et l'appropriation du projet ENCORE, qui porte sur la réforme des finances publiques pour améliorer la mobilisation des recettes et la gestion des ressources publiques. Il renforce la communication entre les parties prenantes et les gestionnaires du projet, garantit l'accès à des informations claires sur la conception, les activités, les risques et les impacts, et permet d'intégrer les préoccupations des acteurs concernés pour réduire les risques de conflit. Les publics ciblés comprennent les administrations publiques centrales et déconcentrées (ministères des Finances, budget, administrations fiscales et douanières, Administration fiscale provinciale et locale), les organisations de la société civile, les opérateurs économiques et acteurs privés affectés par les réformes, les partenaires techniques et financiers, ainsi que, en priorité, les citoyens et groupes vulnérables susceptibles d'être impactés par les changements de politiques ou de services (personnes à faibles revenus, femmes, personnes en situation de handicap).

Des consultations structurées (réunions d'information, focus groupe, ateliers de restitution et validation, entretiens, médias de masse) seront menées pendant la phase de conception, au lancement et tout au long de la mise en œuvre pour identifier, sélectionner et planifier les mesures de gestion des risques et impacts selon des termes de référence précis. Les thématiques abordées incluent la transparence fiscale, la mobilisation des recettes, les réformes des finances publiques amorcées, la gestion des recettes et dépenses, la réaffectation ou l'impact sur l'accès aux services publics, la gestion des plaintes et les aspects socioéconomiques et institutionnels liés aux réformes, ainsi que les mesures de prévention sanitaire (y compris COVID19) lors des activités de terrain.

Un mécanisme de gestion des plaintes, composé des Comités Locaux, Provinciaux et un comité national de Gestion des Plaintes, sera déployé dans toutes les zones d'intervention pour recevoir et traiter les réclamations liées aux activités du projet. Des rencontres préalables avec les acteurs nationaux et provinciaux (administrations fiscales, gouvernement provincial, opérateurs

économiques et partenaires) ont permis d'identifier contraintes, obstacles et recommandations pour faciliter l'accès au financement, améliorer les procédures administratives et renforcer la gouvernance financière. Les retours des parties prenantes seront pris en compte dans la conception et l'exécution du projet, avec un suivi régulier et des révisions périodiques du plan de mobilisation.

3.2. Stratégie proposée pour l'intégration des avis des groupes vulnérables

Les personnes vulnérables (les femmes, les groupes autochtones, les personnes âgées, les personnes vivant avec un handicap, les filles mineures mères, les enfants et les malades chroniques, etc.) doivent être identifiées tout au long de la conception et de la mise en œuvre du projet, qu'elles soient cartographiées et que les mesures appropriées soient définies pour s'assurer qu'elles ont l'égalité des chances de faire entendre leurs préoccupations et des avis sur le Projet.

Pour faire face aux handicaps physiques des personnes à mobilité réduite (PMR), le projet mettra à leur disposition des moyens de transports, en fonction de la disponibilité dans la ZIP concernée (logistique, financier, etc.), depuis leur domicile jusqu'au lieu de la consultation. Il en est de même pour les PMR vivant dans les zones rurales et éloignées. En outre, le lieu de la réunion sera choisi pour assurer l'accès universel des personnes vivant avec un handicap. Des dispositions seront prises par l'UGP du Projet pour s'assurer que les enfants, les personnes âgées et les malades sont bien représentés par leurs parents/membres de la famille. Chaque fois que cela est possible, des réunions individuelles seront organisées avec des personnes vulnérables (femmes) afin de s'assurer que les avantages du projet leur seront également bénéfiques.

Concernant les populations autochtones, une approche ciblée des groupes identifiés sera faite, les chefs de groupes seront chargés de communiquer auprès des membres de leurs communautés, du lieu et des sujets de communication.

Il importe de noter que l'intégration des avis des peuples autochtones dans les processus décisionnels, qu'ils soient politiques, économiques, environnementaux ou sociaux, requiert une stratégie fondée sur le respect, l'inclusion réelle et l'autodétermination. A cet effet, la stratégie pour l'intégration des avis des peuples autochtones dans le cadre de la mise en œuvre du MPA se décline de la manière suivante :

Reconnaissance et respect des droits :

- Respect des traités et des droits reconnus par les lois nationales et internationales (ex. : Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones - DNUDPA) ;
- Reconnaissance du droit à l'autodétermination, y compris le droit de refuser ou de consentir à un projet (principe de Consentement Préalable donné Librement et en Connaissance de Cause - CPLCC).

Création de mécanismes pour une approche participative :

- Conseils ou comités mixtes de gestion incluant des représentants autochtones de manière équitable avec les autres parties prenantes.

Consultations authentiques et continues :

- Mener des consultations culturelles adaptées (dans la langue locale, avec des facilitateurs autochtones, dans les territoires concernés) ;
- Processus de dialogue permanent, pas seulement ponctuel ou symbolique ;
- Transparence totale sur les décisions prises et la façon dont les avis autochtones sont pris en compte.

Renforcement des capacités et des ressources :

- Financement des organisations autochtones pour qu'elles puissent participer de manière équitable.
- Formation des décideurs publics à la culture, à l'histoire et aux droits autochtones.

Respect des savoirs traditionnels :

- Reconnaissance et protection des savoirs autochtones, notamment en matière d'environnement, de santé, de gestion des ressources ;
- Création de protocoles d'intégration des connaissances autochtones dans la recherche, l'éducation et les politiques publiques.

Évaluation et reddition de comptes :

- Mécanismes de suivi et d'évaluation de l'intégration réelle des avis autochtones ; -
Rapports publics réguliers et possibilité de recours en cas de non-respect.

Adaptabilité et dialogue interculturel :

- Mise en place d'une diplomatie interculturelle, avec des espaces sûrs pour l'expression des visions du monde autochtone ;
- Flexibilité dans les approches pour s'adapter aux réalités spécifiques de chaque groupe ou communauté autochtone.

Le projet encouragera les personnes vulnérables à déposer des plaintes et s'engage à fournir des réponses opportunes aux demandeurs. Elles seront informées à l'avance du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) existant afin d'y avoir recours chaque fois que nécessaire. Le projet reconnaît que ces personnes nécessitent une attention particulière, car elles peuvent être dans l'impossibilité de participer pleinement aux consultations et être affectées de façon disproportionnée par certains impacts. L'UGP assurera un suivi étroit du processus de consultation pour garantir l'accès, la sensibilisation et la prise en compte effective de leurs préoccupations.

3.3. Diffusion de l'information

3.3.1. Strategies proposees pour la divulgation des informations

La stratégie de diffusion des informations se fera à travers la mise en œuvre d'un plan de communication pour apporter des informations claires et précises sur le projet. Elle doit aussi favoriser les échanges entre l'ensemble des acteurs et les parties prenantes, qu'elles soient externes ou internes. Selon les exigences, le Gouvernement de la République Démocratique du Congo rendra publiques les informations sur le projet pour permettre aux parties prenantes de comprendre les risques et les effets potentiels de celui-ci, ainsi que les possibilités qu'il pourrait offrir.

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. Ceci comprendra une analyse des risques de l'exploitation, des abus sexuels et du harcèlement sexuel liés aux activités du projet.

Le Gouvernement de la République du Congo donnera aux parties prenantes un accès aux informations suivantes le plus tôt possible, ce avant l'évaluation du projet par la Banque, et selon un calendrier qui permet de véritables consultations avec les parties prenantes sur la conception du projet :

- a) L'objet, la nature et l'envergure du projet ;
- b) La durée des activités du projet proposé ;
- c) Les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et les mesures proposées pour les atténuer, en mettant en exergue les risques et effets susceptibles d'affecter de manière disproportionnée les groupes vulnérables et défavorisés, et en décrivant les mesures différenciées prises pour les éviter et les minimiser ;
- d) Le processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes, en soulignant les modalités éventuelles de participation de celles-ci ;
- e) Les dates et lieux des réunions de consultation publiques envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions ; et f) Le processus et les voies de dépôt et de règlement des plaintes.

Ce PMPP sera divulgué par l'Unité de gestion du Projet aux principaux intervenants et sur site Web du COREF. Ce plan est considéré comme un document « vivant » et peut être modifié périodiquement en tenant compte des changements opérationnels et des expériences au cours de sa mise en œuvre.

Les tableaux ci-dessous présentent la synthèse, en fonction de chaque phase du programme, de la méthode, du contenu et des parties prenantes, la stratégie de diffusion des informations et des consultations.

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 Programme ; Participation à la formulation sur les instruments de sauvegarde Facilitation des consultations	Mail, téléphone, réunion sur site, diffusion documents projet	Salle de réunion des acteurs institutionnels Salle de réunion Banque mondiale	Premier semestre du lancement du projet	TTL Programme, Spécialiste Sauvegarde environnementale et sociale et Spécialiste en VBG/AES/HS du Programme Personne-Ressource Cabinet des Ministres concernés ; Bureau de la BM ; UCP	Equipe de la Banque mondiale, les responsables des Ministères concernés, UCP
	Objectifs, Impacts et mesures d'atténuation du programme, opportunités, moyens de participation	Mail, téléphone, réunion sur site, Consultation parties prenantes, Diffusion du résumé du projet, Vidéoconférence	Salle de réunion des acteurs institutionnels Salle de réunion Banque mondiale	Premier semestre du lancement du projet	TTL Projet, Spécialiste Sauvegarde environnementale et sociale et Spécialiste en VBG/AES/HS du Projet Personne-Ressource, Cabinet des Ministres concernés ; Bureau de la BM ; Consultants	Equipe de la Banque mondiale, les responsables des Ministères concernés, UCP Programme
Exécution	Contenu des documents de sauvegarde environnementale et sociale Méthodes de mise en œuvre des mesures de sauvegarde environnementales et sociales Echéance de mise en œuvre des activités de sauvegarde environnementales et sociales Rôle des différents acteurs chargés de la mise en œuvre	Mail, Téléphone, Réunion sur sites Diffusion documents Formations	Sites	2 ^{ème} trimestre de l'année de démarrage du projet	Comité de Pilotage du Programme Comité Technique de Suivi Ministères et autres structures concernés potentiels	Comité de pilotage Spécialiste Sauvegarde environnementale et sociale

Suiviévaluation	Indicateurs de mise en œuvre Indicateurs de résultats Rôles des acteurs dans collecte données Période de collecte des données Source de vérification des données	Mail, téléphone, réunion sur site, diffusion documents, Formation	Salle de réunion UNCP ; Banque mondiale	4 ^{ème} trimestre de l'année de démarrage	Ministères et structures concernées Comité de Pilotage du Projet Comité Technique de Suivi TTL Projet UCP du projet	Spécialiste SuiviEvaluation UCP et Banque mondiale
-----------------	--	---	---	--	--	--

Tableau 5 : Stratégie pour les consultations dans le cadre du projet ENCORE

Activités	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier (Lieux / dates)	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
PHASE DE PREPARATION DU PROJET					
Préparation des PEES, PMPP, PGMO EESS& BSA	<ul style="list-style-type: none"> Information sur la préparation des instruments de gestion des risques environnementaux et sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> Les TdR relatifs à la préparation des instruments des sauvegardes devront exiger : (i) un plan de consultation du public à mettre en œuvre par les consultants en charge de l'élaboration desdits instruments ; (ii) la tenue des consultations avec des groupes vulnérables spécifiques, ou la tenue des consultations séparées selon le genre pour les questions de VBG ; (iii) la diffusion des versions finales des instruments des sauvegardes, localement et sur le site web externe de la Banque mondiale. 	Tout le long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du projet	<ul style="list-style-type: none"> Administration fiscale, Société civile, mouvements citoyens représentant la population, mairie, communes, municipalité, ministères sectoriels, division provinciale du genre, l'Agence congolaise de l'environnement Opérateurs économiques Fédération des entreprises du Congo Unités de gestion d'autres projets en cours d'implémentation dans la zone Groupes vulnérables spécifiques ; Population riveraine du site du projet 	UCP ENCORE/COREF

<ul style="list-style-type: none"> Information sur le projet pendant l'élaboration des documents du PEES et PMPP afin de recueillir les avis, perception, préoccupations et craintes relatives au projet Risques éventuels du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés ; Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussions ; Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale et au sein de ces deux entités ; Entrevues/sondages en face-à-face et recensement ; Rencontres collectives sous forme de focus group 	<p>Tout le long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> Administration fiscale nationale et locale ; Les régies de mobilisation des recettes ; Société civile, mouvements citoyens représentant la population, mairie, communes, municipalité, ministères sectoriels, division provinciale du genre, l'Agence congolaise de l'environnement Opérateurs du secteur de l'eau et de l'électricité Unités de gestion d'autres projets en cours d'implémentation dans la zone 	<p>UCP ENCORE/COREF</p>
<ul style="list-style-type: none"> Information sur les enjeux environnementaux et sociaux des activités du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés 	<p>2026 – 2030</p>	<ul style="list-style-type: none"> Administration fiscale nationale et provinciale ; Les régies de mobilisation des recettes 	<p>UCP ENCORE/COREF</p>

Activités	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier (Lieux / dates)	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
-----------	--------------------------	------------------	----------------------------	---------------------------	-----------------

	<p>(poussières, odeurs, sécurité, EAH/HS, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> Information sur le projet pendant l'élaboration des <ul style="list-style-type: none"> - Evaluation Environnementale et Sociale Stratégiques (EESS), - Evaluation du partage des Bénéfices liées à l'exploitation minière par les communautés locales ; - Evaluation du respect des clauses sociales et de responsabilités sociétales des entreprises minières et risques éventuels du projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions publiques ou rencontres collectives sous forme de focus group, entretiens, ateliers de restitution, etc.) - Publication des rapports sur info shop de la Banque mondiale, sites Web du COREF, et d'ACE 		<ul style="list-style-type: none"> - Société civile, mouvements citoyens représentant la population, mairie, communes, municipalité, ministères sectoriels, division provinciale du genre, l'Agence congolaise de l'environnement - FEC (Fédération des Entreprises du Congo) - Unités de gestion d'autres projets - Organisations des associations des femmes et jeunes filles ; - Organisation des peuples autochtones pygmées ; - Structures de prise en charge des victimes de VBG dans la zone du projet 	
	<p>Critères de détermination des personnes et groupes vulnérables</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation des politiques et procédures nationales et de normes environnementales et sociales de la Banque mondiale ; - Rencontre de discussion avec les autorités et les parties prenantes concernées ; - Discussions stratégiques avec les structures décentralisées de l'Etat ; - Discussion avec les agences d'exécution du projet et les représentants des ONG 	<p>Pendant toute la période de la réalisation des études environnementales et sociales</p>	<p>Toutes les parties prenantes au projet, dont</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ménages de la zone concernée par l'étude - Autorités, ONG et services étatiques urbains - Les peuples autochtones pygmées, albinos, personnes vivant avec handicap 	<p>- Consultant - UCP ENCORE/COREF</p>
	<p>Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation des mécanismes de gestion des plaintes des projets existants, y compris les mécanismes de protection contre l'EAS des organisations internationales et des agences de Nations Unies - - 	<p>Pendant toute la phase de préparation du projet</p>	<p>Toutes les parties prenantes au projet</p>	<p>UCP ENCORE/COREF</p>

		Adaptation des mécanismes existants Divulgence du mécanisme auprès des parties prenantes			
--	--	---	--	--	--

Activités	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier (Lieux / dates)	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
PHASE DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET					
Recrutement de la main d'œuvre	Opportunité d'emploi, condition de travail et gestion de la main d'œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - - Rencontre avec les autorités ; Sensibilisation et rencontre avec les communautés ; mise en œuvre des procédures de gestion de la main d'œuvre 	Avant et pendant toute la durée de mise en œuvre du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Entrepreneurs ; travailleurs, inspection urbaine du travail ; structures impliquées dans la gestion de la main d'œuvre (ONEM CNSS, INPP) autorités locales ; communautés et ONGs locales 	UCP ENCORE/COREF

Mise en œuvre PEES, PMPP, PGMO et des mesures préconisées dans le EESS et le BSA	Information et consultation sur les risques et les impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet et détermination des mesures de gestion ainsi que la prise en compte du genre et des personnes vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> - Atelier de diffusion des documents - Identification et sélection environnementale et sociale de sousprojets au moyen de formulaires de sélection /screening environnemental et social - Réalisation d'études environnementales et sociales complémentaires (Validation et publication des rapports) - Mise en œuvre des mesures de préconisées dans le EESS et le BSA (consultation, participation des acteurs clés, mise en place et fonctionnement des comités locaux, suivi d'exécution, gestion plaintes et doléances, etc.) dans le secteur minier 	Tout le long de la mise en œuvre du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Groupes vulnérations - Autorités locales - Communautés - Comités locaux de gestion des plaintes - Représentants des PAP - ONGs locales - Administration fiscale nationale et provinciale, - Les régies de mobilisation des recettes 	UCP ENCORE/COREF
Évaluation des impacts environnementaux et sociaux du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Informations sur le projet, ses objectifs, les résultats attendus - Activités projetées pour la réalisation des travaux, objet de l'évaluation environnementale et sociale - Principaux risques environnementaux et sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Discussions stratégiques avec l'administration décentralisée des villes concernées - Discussion avec les parties prenantes et bénéficiaires du projet - Entretiens semi-structurés et focus groupes avec les parties prenantes - Visite de terrain 	Pendant toute la période de la réalisation de l'étude	<ul style="list-style-type: none"> - Ménages de la zone concernée par l'étude ; - Services publics concerné par l'étude - Autorités, ONGs et services étatiques urbains 	- Consultant - UCP ENCORE/COREF
Mise en œuvre du Plans d'action de l'Evaluation Environnementale et	Enjeux environnementaux et sociaux du projet de réforme des finances publiques ; mesures de mitigation adoptées par le projet	<ul style="list-style-type: none"> - Entretiens semi-structurés avec les différentes parties prenantes concernées ; - Focus groupes ; 	Tout le long de la mise en œuvre du projet	Toutes les parties prenantes au projet	UCP ENCORE/COREF

Activités	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier (Lieux / dates)	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Sociale Stratégique (EES)		<ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre des recommandations de l'EES 			

Mise en œuvre des Plans d'Action de l'Evaluation du partage des bénéfices issues de l'exploitation minières par les communautés locales (BSA) et autres études spécifiques	Gestion et partage des revenu du secteur minier	<ul style="list-style-type: none"> - - - Rencontre avec les autorités ; - Sensibilisation et rencontre avec les communautés locales et DOT ; - Mise en œuvre des recommandations de BSA 	Pendant toute la durée de mise en œuvre du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Organisme spécialisé (OS) ; - DOT ; - Les ETD - Comités locaux de gestion des plaintes - Représentants des communautés locales ; - ITIE - ONGs locales 	UCP ENCORE/COREF
Prise en compte des aspects sociaux incluant le genre et l'EAS/HS et Prévention contre le risque de transmission du COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> - Risques liés à l'EAS, HS, les IST/VIH-SIDA ainsi que les mesures de mitigation - Effets anticipés des réformes sur les revenus, l'emploi informel et la capacité de payer des ménages et des opérateurs économiques ; - Conséquences possibles sur l'accès aux services publics et sur la qualité des services. - Genre et équité, Groupes vulnérables et inclusion sociale, - Accès à l'information et transparence, - Gestion des plaintes et recours 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions publiques. - Focus group ; - Sensibilisation porte à porte - Bandes dessinées - Médias (radio-télévision) - Réunions de groupes de discussion - Site Web du projet - Dépliant du projet - Mise en place d'une approche précaution permettant de minimiser le risque de transmission du COVID-19 pendant le processus de consultation par : L'utilisation minimale de grandes réunions / assemblées publiques locales - L'utilisation d'outils informatiques se référer ci-après aux directives de la Banque mondiale et nationales pour plus de détails 	Tout le long de la mise en œuvre du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Autorités locales - Communautés et ONG locales - Comités de gestion des plaintes - Représentants des PAP ; - Les survivants - ONGs 	UCP ENCORE/ENCORE
Mise en œuvre du Mécanisme de gestion des plaintes	Fonctionnement et principes du Mécanisme de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Rencontre avec les autorités ; - Sensibilisation et rencontre avec les communautés - Mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes 	Pendant toute la durée de mise en œuvre du projet	<ul style="list-style-type: none"> - PAP et groupes vulnérables - Autorités locales - Communautés - Comités de gestion des plaintes - Représentants des PAP - Les survivants 	UCP ENCORE/COREF

Activités	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier (Lieux / dates)	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
				- Administration fiscales nationale, provinciale et locale - ONGs locales	
Mise en œuvre des plans d'hygiène et sécurité	Gestion des accidents et incidents de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer une gestion adéquate des accidents et des incidents de travail à travers le mécanisme développé à cet effet ; - Garantir que tous les travailleurs du projet soient couverts par une assurance santé 	Pendant toute la durée de mise en œuvre du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Opérateurs économiques ; - Les régies des recettes publiques ; - Travailleurs ; - ONG locales - Inspection du travail 	UCP ENCORE/COREF
Accompagnement des personnes et groupes vulnérables	Mesures spéciales d'accompagnement des personnes et groupes vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> - Développer des mécanismes spéciaux devant prendre en compte les besoins des personnes et groupes vulnérables ; - Sensibilisation - Rencontre spéciales 	Pendant toute la durée de mise en œuvre du projet	Toutes les parties prenantes au projet et les personnes vulnérables en particulier	UCP ENCORE/COREF
Suivi de l'exécution du PMPP	Elaboration des rapports de suivi de la réalisation des consultations publiques avec les parties prenantes pendant la mise en œuvre de la documentation	<ul style="list-style-type: none"> - Visite de terrain, enquêtes auprès des bénéficiaires et autres parties prenantes 	Tout le long du cycle du projet, une fois par semestre	<ul style="list-style-type: none"> - Comités locaux de gestion des plaintes - Les régies des recettes publiques ; - Les opérateurs économiques, - Les assujettis ; - ONGs - Consultants 	UCP ENCORE/COREF

Évaluation des services et cartographie des fournisseurs de services VBG	Fonctionnement et principes du MGP du projet incluant les VBG	<ul style="list-style-type: none"> - Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés ; - Réunion avec les femmes afin de recueillir leurs préoccupations en matière des questions liées aux VBG et identifier les portées de leurs plaintes - Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis ; - Rencontres collectives sous forme de focus group ; - Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision. 	Réunions et rencontres de lancement dans les Hôtel de ville, Communes ciblées, Quartiers des communes ciblées et Rues/Avenues, dans le 1 ^{er} trimestre de la première année de mise en œuvre.	<ul style="list-style-type: none"> - Autorités administratives Urbaines et locales ; - Services Techniques ; - Communautés locales ; - ONG ; - OBC des femmes. 	Consultants UCP ENCORE/COREF
Evaluation de mise en œuvre du PMPP	Elaboration de rapport d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Visite de terrain, enquêtes auprès des bénéficiaires et autres parties prenantes 	mi-parcours ou à la clôture du projet	- Comités locaux de gestion des plaintes	UCP ENCORE/COREF
Activités	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier (Lieux / dates)	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
				- Consultants	ONG locale chargé de mise en œuvre du PMPP et VBG
PHASE DE CLOTURE DU PROJET					
Protection des acquis du projet	Sécurité des équipements et dotation du projet aux régies des recettes provinciales, gouvernorat, ministères concernés, services de réforme	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions semi-structurés, - Affiches, panneaux, site Web - Brochure d'information 	Après réception des dotations	Régies provinciales et services de l'administration fiscale	UCP ENCORE/COREF ONG
	Mécanisme de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation - Consultations publiques - Gestion et clôture des plaintes des parties prenantes 	Avant la date de clôture du projet	Toutes les parties prenantes au projet (touchées et concernées)	UCP ENCORE/COREF ONG

Tableau 6 : Synthèse des besoins des parties prenantes dans le cadre de la mise en œuvre du Projet ENCORE

Catégorie	Partie Prenante/ Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins spéciaux
Phase de préparation					
Secteur Public	Différents ministères impliqués dans le projet (fonctionnaires et personnel des établissements publics)	Personnes instruites	Français	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Réunions des consultations du public et des réunions restreintes. ✦ Informations transmises par écrit (courriers officiels, notes ou courriels) et affichage ✦ Communiqué radiophonique 	Information sur le processus de préparation du Projet
Secteur privé	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Entreprises privées, ✦ Les régies des recettes ✦ Fournisseurs de services ✦ Consultants individuels ✦ Opérateurs économiques dans les villes concernées ; ✦ ONG environnementales, de lutte contre les VBG et les IST/VIH, de lutte contre le COVID-19, 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ La majeure partie des responsables sont instruits ✦ Faible propension à lire des documents 	Français, Lingala, Swahili, Tshiluba et Kikongo	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Entretiens directs ou semi- directs ✦ Focus groups ou réunions restreintes. ✦ Informations transmises par écrit (courriers officiels ou courriels) et affichage ✦ Communiqué radiophonique 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Information et formation sur les NES de la Banque applicables aux travaux ; ✦ Intégration des clauses E&S dans les contrats ✦ Diffusion de message sur les opportunités et les risques du projet y compris pendant la période de démarrage

Catégorie	Partie Prenante/ Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins spéciaux
	association des femmes, association des jeunes, organisations à base communautaire (OBC) des femmes				<ul style="list-style-type: none"> ✦ Implication des associations, ONG locales durant tout le processus de la mise en œuvre du Projet ✦ Implication des associations, ONG locale dans le comité de suivi de la mise en œuvre des activités du projet
Medias	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Journalistes de Radios et de Télévisions ✦ Journalistes de la presse écrite 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Personnels sont instruits ✦ Grande propension à lire des documents 	Français, Lingala, Swahili, Tshiluba et Kikongo	Informations transmises par écrit, radio et télévision	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Utiliser les canaux les plus écoutés tant publics que privés : RTNC, TOP CONGO FM, Radio OKAPI Radio Moto

Populations riveraines et bénéficiaires du projet	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Communautés locales des villes concernées par le projet ✦ Ménages ou bénéficiaires locaux du projet ✦ Jeunes filles, les filles mères et les enfants ✦ Personnes vivantes avec handicap physique ou mental ✦ Personnes âgées ✦ Organisations travaillant pour la prévention et la prise en charge des victimes de violences basées sur le genre ✦ Minorités ethniques, et des autres minorités sexuelles et de genre 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Niveaux d'instruction variés (élevé pour les uns et de faible à nul pour les autres) 	Traduction des informations dans les langues locales parlées dans chaque ville (Lingala, Kikongo, Tshiluba et Swahili) et la langue des signes pour les sourdsmuets	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Informations transmises à la radio ; ✦ Consultations publiques à grande échelle ✦ Entretiens directs ou semi directs ✦ Visite sur terrain avec les représentants de la société civile ✦ Informations transmises par réseaux sociaux (WhatsApp, Viber et facebook) 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Être informé sur le processus de consultation du public ✦ Diffusion de message sur les opportunités et les risques du projet y compris la période de démarrage ✦ Implication dans le processus d'évaluation et de gestion des risques/impacts et mesures d'atténuation des impacts y compris les VBG ✦ Consultation et prise en compte des avis, préoccupations et recommandation des parties prenantes
Partenaires techniques et financiers	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Banque mondiale (IDA, SFI, MIGA) ✦ FMI ✦ BAD ✦ GIZ 	Personnes instruites	Français comme langue officielle de l'accord de prêt	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Informations transmises par écrit ✦ Communication téléphonique 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Consultation et prise en compte des recommandations dans la mise en œuvre du projet ✦ Accompagnement dans la mise en œuvre du projet
Phase d'exécution du Projet					
Gouvernement (Ministères nationaux et provinciaux)	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Tous les ministères impliqués dans la mise en œuvre du Projet et leurs services techniques. 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Personnes instruites 	Français et Traduction des informations dans les langues locales	Informations transmises par écrit et affichage	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Consultation et prise en compte des avis, préoccupations et recommandation

Catégorie	Partie Prenante/ Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins spéciaux
-----------	-------------------------	------------------------------	-----------------------	-------------------------------------	------------------

	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Entreprises du portefeuille de l'Etat ; ✦ Administration fiscale nationale, provinciale et locale ; ✦ Cour de compte ✦ Assemblées provinciales ; ✦ BCC ; ✦ IGF 		parlées par site (Lingala, Kikongo, Tshiluba et Swahili)		<ul style="list-style-type: none"> ✦ Renforcement des capacités des agents de l'Etat sur la gestion environnementale et sociale, la gestion technique du projet ✦ Amélioration de leur condition du travail
Secteur Privé	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Entreprises privées, ✦ Fournisseurs de services ✦ Consultants individuels ✦ Opérateurs économiques ✦ Associations ✦ Association informelle et la FEC ; ✦ ITIE 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Quelques responsables sont instruits Faible propension à lire des documents 	Français et Traduction des informations dans les langues locales parlées par site (Lingala, Kikongo, Tshiluba et Swahili)	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Informations transmises par écrit et affichage ✦ Réunion de travail ✦ Entretiens directs ou semi directs ✦ Focus groups 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Information et formation sur les NES de la Banque applicables au projet ; Intégration des clauses E&S dans les contrats ✦ Diffusion de message sur les opportunités d'emplois, des services et les risques du projet y compris la période de démarrage ✦ Implication des associations, ONG locales durant tout le processus de la mise en œuvre du Projet
Administration locale	Mairies, Communes, quartiers et localités des villes concernées	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Quelques responsables sont instruits Faible propension à lire des documents 	Français et Traduction des informations dans les langues locales parlées par site (Lingala, Kikongo, Tshiluba et Swahili)	Informations transmises par écrit, affichage et Radio	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Education sur le processus ✦ Implication des autorités dans l'engagement et la mobilisation sociale des communautés
Organisations de la société civile	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Organisations Non Gouvernementales (ONG) et Organisations de Producteurs et distributeurs d'électricité et d'eau ✦ Organisations syndicales ✦ Associations locales, organismes travaillant dans les zones affectées 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Quelques responsables sont instruits Faible propension à lire des documents 	Français et Traduction des informations dans les langues locales parlées par site (Lingala, Kikongo, Tshiluba et Swahili)	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Informations transmises par écrit et affichage ✦ Réunion de travail ✦ Entretiens directs ou semi directs ✦ Focus groups 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Education sur le processus pour permettre le suivi des activités de la mise en œuvre du Projet ✦ Diffusion de message sur les opportunités d'emplois, des services et les risques du projet y compris la période de démarrage ✦ Implication des associations, ONG locales durant tout le processus de la mise en œuvre du Projet
Médias	✦ Radios, télévisions et journaux	✦ Personnel sont instruit	Français	Informations transmises par écrit, radio, télévision	✦ Utilisation des canaux les plus écoutés tant publics que privés : RTNC, TOP

Catégorie	Partie Prenante/ Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins spéciaux
	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Journalistes de Radios, Télévisions et Presse écrite ciblée dans les 8 villes des 7 provinces concernées par le projet 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Grande propension à lire des documents 			CONGO FM, Radio Okapi et les radios communautaires
Partenaires Techniques financiers	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Banque mondiale (IDA, SFI, MIGA) ✦ FMI ✦ BAD ✦ GIZ 	Personnes instruits	Français comme langue officielle de l'accord de prêt	Informations transmises par écrit et réunions	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Performance vis-à-vis des indicateurs du projet (finances, sauvegardes, etc.)
Populations Riveraines	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Communautés locales ✦ Groupes vulnérables et des riverains des communes ciblées 	Les populations des quartiers d'intervention, les ménages, les jeunes, filles-mères, les enfants, les groupes des personnes vulnérables, et toute la population des provinces cibles	Français Traduction des informations dans les langues locales parlées par site (Lingala, Kikongo, Tshiluba et Swahili) Langue des signes pour les sourdsmuets	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Informations transmises à la radio ; ✦ Visite sur terrain avec les représentants de la société civile ✦ Entretiens directs ou semi directs 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Recrutement de la main d'œuvre locale pour les travaux ✦ Implication des groupes vulnérables dans la mise en œuvre du projet ✦ Diffusion de message sur les opportunités d'emplois, des services et les risques du projet y compris la période de démarrage
Personnel des cabinets, ONG et firmes contractantes	Travailleurs experts alignés par les cabinets, ONG firme, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Tous les responsables sont instruits ✦ Faible propension à lire des documents 	Français Traduction des informations dans les langues locales parlées par site (Lingala, Kikongo, Tshiluba et Swahili)	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Réunion sur site (toolbox meeting quotidien) ✦ Affichage sur les valves du chantier ✦ Impression des informations sur brochures pour les matières portant sur la santé, sécurité et VBG ✦ Impression des informations sous forme de caricature pour mieux se faire comprendre 	<ul style="list-style-type: none"> ✦ Mesures de protection ✦ Disponibilité/accessibilité de boîtes à suggestion et des registres de plaintes sur site ✦ Mesures santé/sécurité ✦ Prise en compte du genre ✦ Code de bonne conduite et mesures de gestion des risques de VBG, travail des enfants, etc.

3.4. Examen des commentaires

Les Spécialistes en Environnement et Développement Social, et Genre se chargeront de l'examen régulier des commentaires provenant des parties prenantes au projet sur une base mensuelle.

Le projet devrait recruter au niveau local des ONG d'intermédiation sociale compétentes. Ces ONG seront chargées de recueillir les commentaires et les avis, de les transmettre à l'UGP qui les traitera en s'associant des compétences nécessaires, et de revenir vers les parties prenantes pour leur rendre compte de la décision finale et de la façon dont les commentaires ont été pris en compte par l'intermédiaire de l'ONG d'intermédiation.

Les commentaires (écrits et oraux) seront enregistrés dans un registre ouvert à cette fin et traités. Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes sont compilées dans un formulaire de retour d'information qui sera rempli durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes ont la possibilité d'envoyer leur feedback par courriel ou courrier physique, ou par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web. Il est important que dans tout dialogue développé avec les parties prenantes, il y ait un retour d'information, y compris dans les langues locales. Dans ce sens, après chaque consultation, des réponses aux questions, des commentaires (écrit ou oral) et des suggestions seront établis pour servir, entre autres, à préparer la méthode de communication pour le retour d'information aux parties prenantes (rencontre de groupe, affiche publique, communication, etc.).

Ces communications de retour sont planifiées de commun accord avec l'UGP. Les retours d'informations compilés sont 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 pour tenir compte de la culture et du niveau d'éducation. Cette réponse pourra inclure : (i) un résumé de la compréhension du commentaire soumis ; (ii) la solution retenue ; (iii) les explications sur la ou les solution(s) proposée(s) ; (iv) la procédure de mise en œuvre de la solution retenue y compris les délais.

3.5. Phase de mise en œuvre du projet

L'UCP ENCORE mettra en œuvre un système de "Reporting" qui permettra la collecte d'informations sur le projet, l'analyse et la divulgation aux personnes intéressées/touchées. Les rapports mensuels sur le PMPP exposeront comment les questions environnementales et sociales sont abordées et quels sont les défis clés du projet. La mise en œuvre du PMPP sera également contrôlée par des rapports trimestriels produits par l'UGP. Cela inclura la surveillance et le reporting du mécanisme de gestion des plaintes. L'UCP établira et partagera avec les parties prenantes un rapport annuel présentant le niveau de mise en œuvre des différents indicateurs. Les rapports ou les informations qui y sont fournies seront accessibles aux parties prenantes du projet.

Les parties prenantes seront tenues informées au fur et à mesure de l'évolution du projet, notamment par la présentation de rapports sur les performances environnementales et sociales du projet, et la mise en œuvre du plan de mobilisation et d'engagement des parties prenantes, et du mécanisme de gestion des plaintes.

3.6. Calendrier

Conformément à la démarche d'engagement des parties prenantes, le tableau ci-dessous présente le calendrier conçu pour lancer une réelle dynamique d'échanges permanents entre l'UCP 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 7 : Calendrier indicatif

Actions	Activités	Année 1											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
CAMPAGNE DE COMMUNICATION GRAND PUBLIC (post- poser les activités à partir de juillet 2026 à NN													
Internet	Mise à jour du site internet de COREF												
	Diffusion de vidéos d'information Swahili, Kikongo, tshiluba) et autres dialectes												
Télévision	Production des spots en lague locales (Swahili, Kikongo, tshiluba) et autres dialectes												
	Diffusion des spots sur les médias Swahili, Kikongo, tshiluba) et autres dialectes												
	Interventions en direct sur des émissions TV en français et dans les principales langues locales												
	Production et diffusion de publipreportage TV												
	Production et diffusion d'un film institutionnel dans la langue la plus parlée dans la zone d'intervention du programme												
Radio	Diffusion de spots sur les radios locales												
	Passage en directe à l'antenne												
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, Kikongo, tshiluba) et autres dialectes										
--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Official Use Only

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

4.1. Ressources

L'engagement des parties prenantes exige des ressources adéquates pour réaliser les objectifs et activités du PMPP. L'UGP qui sera mis en place sera chargé de la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes. Les ressources allouées aux activités de mobilisation des parties prenantes seront intégrées dans les composantes du Projet. Les spécialistes en sauvegarde environnementale et développement social de l'UCP seront chargés de la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes.

D'autres spécialistes pourront intervenir au besoin. L'UCP transmettra à toutes les parties prenantes concernées par le projet les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, à savoir leur numéro de téléphone, adresse, courriel et fonction (ces personnes ne seront pas forcément les mêmes sur toute la durée du projet).

Le coût prévisionnel estimé pour la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes s'élève à un million quatre cents mille dollars américains (1.400.000) et fera partie du coût global du projet.

Tableau 8 : Budget de la mise en œuvre du PMPP

N°	Activités	Unité	Qté	Coût unitaire en USD	Coût total en USD
01	<p>Élaboration et mise en œuvre du Plan de communication et de mobilisation des parties prenantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Production des supports et outils de communication (bande dessinées, brochures, affiches, autocollant, affiches, émissions radio et télévision, bande défilante TV - Diffusion des activités du projet dans les églises, les écoles et universités, hôpitaux et centres de santé, cantines populaires, etc. 	Forfait	FF	220.000	220. 000
02	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation des ateliers de mobilisation des parties prenantes dans les 8 villes concernées par le projet (avant le lancement des activités, pendant la mise en œuvre et avant la clôture du projet)¹ - Vulgarisation des activités du projet auprès des parties prenantes - Consultation des parties prenantes 	Ville	64	10. 000	640 000 ¹
03	Vulgarisation, installation et mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS	Forfait	-	-	150 000
04	Appui au fonctionnement des cellules locales et comités de gestion des plaintes	Forfait	-	-	200 000
05	Prise en charge de l'ONG à recruter pour accompagner le projet dans la mise en œuvre du PMPP	Forfait	-	-	190 000
	TOTAL				1 400. 000

¹ A raison de 2 ateliers par an/par ville(Mbujimayi, Tshikapa, Kananga, Kabinda, Kinshasa, Mbandaka, Matadi et Kindu) pendant 4 ans

4.2. De la mise en œuvre du PMPP

Les activités de mobilisation des parties prenantes font partie intégrante des mesures de sauvegarde environnementale et sociale. À ce titre, toutes ces activités devront être dans ce volet et s'exécuteront sous la responsabilité du spécialiste en développement social en collaboration avec le spécialiste en environnement, le spécialiste en communication ou en mobilisation/engagement communautaire et le spécialiste en VBG du projet. L'équipe sera appuyée par les coordonnateurs, les responsables de suivi et d'évaluation du projet et les spécialistes en gestion financière dans la mise en œuvre des activités. En tant qu'appui extérieur, le spécialiste en développement social pourra compter sur les ONG et les organisations d'intermédiations qui seront mises en place.

Des points focaux environnementaux et sociaux seront mobilisés au niveau de chaque ville pour appuyer le projet dans la mise en œuvre du présent PMPP et d'autres actions de sauvegarde et de communication nécessaires. Ils seront aussi les points focaux pour les VBG et les EAHS. Les entités de mise en œuvre du projet joueront un rôle important dans la mise en œuvre du PMPP à travers l'assurance du respect de la législation congolaise en matière de participation et d'engagement des parties prenantes.

Le numéro de téléphone, le courriel et l'adresse du bureau de Projet seront rendus publics afin que toutes les parties prenantes puissent faire valoir à leur guise leurs points de vue et communiquer leurs mécontentements ou satisfactions à l'égard de l'intervention du projet.

Le recrutement d'un spécialiste en mobilisation communautaire est nécessaire pour appuyer, non seulement la mise en œuvre du projet, mais également pour supporter la communication sur l'ensemble des autres projets financés par la Banque au niveau des villes et provinces concernées.

La task-force pour la gestion du PMPP sera constituée des personnes reprises dans le tableau représenté ci-dessous :

Tableau 9 : Task force de gestion du PMPP

N°	Personne de contact	Rôles et responsabilités
1	Coordonnateur de l'Unité de Coordination du Projet ENCORE	<ul style="list-style-type: none"> - Coordonner et superviser la mise en œuvre du PMPP ; - Superviser le traitement et la résolution de toutes les plaintes et doléances liées au projet ; - Transmettra les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, à savoir leur numéro de téléphone, adresse, courriel et fonction (ces personnes ne seront pas forcément les mêmes sur toute la durée du projet) - Mettre en œuvre tous les aspects du PMPP et veiller à ce que le projet soit conforme à la NES n°10 de la Banque mondiale - Veiller à ce que le PMPP et les méthodes d'engagement disponibles soient rendus publics
2	Chargée des opérations	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer le rôle du chef de file dans la négociation des Accords entre les Entités de mise en œuvre avec les parties prenantes - Diriger les équipes du projet et activités pour s'assurer que les PMPP spécifiques aux sous-projets et activités soient développés et mise en œuvre
3	<ul style="list-style-type: none"> - Spécialiste en environnement - Spécialistes en développement social, - Spécialiste en VBG des agences d'exécution du Projet (UCP ENCORE) - Les PF VBG des 	<p>Mettre en œuvre le PMPP, sous la supervision du Coordonnateur d'UCP ENCORE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivre et évaluer la performance du PMPP ; - Jouer le rôle de points focaux pour les VBG et les EAHS
4	Responsable Administratif et Financier d'UCM	<ul style="list-style-type: none"> - Examiner et approuver le budget et les ressources pour la mise en œuvre du PMPP - S'assurer que le paiement des compensations soient effectués à temps opportun
5	Spécialiste en Passation des Marchés (SPM)	<ul style="list-style-type: none"> - Élaborer les contrats avec les différents prestataires (contrat avec les radios et télévisions, site Web, les consultants) - S'assurer, par l'entremise des spécialistes en environnement et en développement social que tous les contrats à conclure avec différents partenaires intègrent en annexe le volet de sauvegardes en général et les prescriptions contre l'EAS/HS en particulier - S'assurer par l'entremise des spécialistes en environnement et en développement social que les critères d'évaluation et les grilles qui évaluent la capacité des soumissionnaires à respecter les normes minimales pour l'engagement des parties prenantes et les performances sociales soient effectivement intégrés dans les DAO.
6	Spécialiste en mobilisation communautaire Spécialiste en communication	<ul style="list-style-type: none"> - Élaborer plan de communication en référence au PMPP avec le concours du Spécialiste en mobilisation communautaire - Mettre en œuvre du plan de communication avec l'assistance du Spécialiste en communication

7	Spécialiste en suivi évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place une base de données des parties prenantes au niveau national et de registres des engagements au niveau des villes concernées ; - Assurer que les rapports d'état d'avancement de la mise en œuvre des projets menés par les opérateurs privés comprennent des sections ou des mises à jour sur la mise en œuvre de leur PMPP, les problèmes, les défis et les succès
8	Opérateurs du secteur de l'électricité et de l'eau	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à la gestion du programme de mobilisation des parties prenantes pour le volet le concernant depuis l'examen, l'étude ou conception jusqu'aux travaux

Official Use Only

N°	Personne de contact	Rôles et responsabilités
8	Agence Congolaise de l'Environnement (ACE)	<ul style="list-style-type: none"> - Approuver les documents d'évaluation environnemental et social, y compris, sans s'y limiter, l'EESS, BSA, et EIES - Collaborer avec la cellule environnementale et sociale d'UCP ENCORE pour organiser des événements de participations - S'assurer de la surveillance/suivi des activités des entreprises minières de travaux afin d'évaluer l'efficacité et l'adéquation des mesures d'atténuation préconisées.
9	Gouverneurs des provinces et maires des villes concernées par le projet	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les sites d'investissement des sous-projets et accompagner les consultants dans les visites du terrain lors d'élaboration des instruments de sauvegarde. Suivre de la mise en œuvre du PMPP - Communiquer (échanges) avec les bénéficiaires sur le choix des sous-projets, l'emplacement, les modalités de mise en œuvre du sous-projet selon le besoin ressenti par la communauté pendant la phase de préparation et de la mise en œuvre du Projet, et répondre à la question de la redevabilité vis-à-vis des bénéficiaires du Projet - Jouer le rôle de la redevabilité auprès des bénéficiaires du projet
10	Prestataires de services privés ou publics	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à la prise en compte des aspects environnementaux, sociaux, d'EAS/HS, santé et de sécurité, et d'intégration du genre dans la conception et la mise en œuvre des sous-projets - Jouer un rôle dans la sensibilisation de son personnel, de la population riveraine du site des travaux - Assurer le suivi des activités du PMPP
11	Banque centrale du Congo (BCC)	<ul style="list-style-type: none"> - Jouer un rôle principal dans la mise en œuvre des exigences du PMPP en ce sens qu'elle assure l'approbation des sous-projets tout en veillant au respect des exigences et des mesures environnementales et sociales, y inclus l'engagement des parties prenantes, avec le concours de l'UCP ENCORE principalement pour les aspects techniques
12	Organisations socio-professionnelles Organisations Non Gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> - S'occuper de problèmes environnementaux, sociaux, y compris l'EAS/HS généraux et de développement, - Jouer un rôle dans la sensibilisation des personnes affectées par le projet et des communautés locales

13	Comités de pilotage et groupes techniques	<ul style="list-style-type: none">- Identifier les sites d'investissement des sous-projets et accompagner les consultants dans les visites du terrain lors d'élaboration des instruments de sauvegarde.- Ils sont aussi chargés de suivi de la mise en œuvre du PMPP. Ces représentants seront les premiers acteurs qui communiqueront (échanges) avec les bénéficiaires sur le choix des sous-projets, l'emplacement, les modalités de mise en œuvre du sous-projet selon le besoin ressenti par la communauté pendant la phase de préparation et de la mise en œuvre du Projet, et répondre à la question de la redevabilité vis-à-vis des bénéficiaires du Projet
----	---	---

Official Use Only

5. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

5.1. Mécanisme de gestion des plaintes du projet

La procédure de gestion des plaintes dans le cadre des actions du Projet fait appel à neuf (9) étapes partant de l'enregistrement de la plainte à son règlement final et l'archivage du dossier de résolution. A la phase de mise en œuvre du Programme, le MGP sera formellement élaboré sur la base des neuf (9) étapes décrites ci-dessous. Le rapport préliminaire fera l'objet d'une validation nationale par les représentants des parties prenantes du projet. Le rapport final intégrant les amendements de l'ensemble des parties prenantes sera établi et publié avant le démarrage des activités prévues dans le cadre du Projet. Il sied de noter que le MGP sera aussi adapté à travers des procédures spécifiques qui assureront un traitement éthique et confidentiel des plaintes liées à l'EAS et au HS.

A. Accès et enregistrement des plaintes

Les canaux de réception des plaintes seront diversifiés et adaptés au contexte socioculturel de mise en œuvre du Projet, c'est-à-dire tenir compte de chaque zone d'intervention du projet. Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite sera enregistrée immédiatement dans un registre disponible au niveau du comité national ou provincial de gestion des plaintes ou de ses structures intermédiaires (se conforme à la spécificité du projet). Le/la plaignant(e) recevra un accusé de réception dans un délai de 48 h après le dépôt de sa plainte. Les canaux de transmission des plaintes seront les boîtes à plaintes, le téléphone (numéro vert). Il est important de noter que le/la plaignant(e) pourrait utiliser tout canal qui lui convient et que les canaux de transmission devraient aussi assurer la sécurité et la confidentialité des plaignant(e)s, surtout pour les plaintes liées à l'EAS/HS. Toutefois, le plaignant est libre de rester anonyme ou pas. Ce type de plaintes seront communiquées à la Banque mondiale, par le truchement du Chargé de Projet, dans le délai de 24 heures dès la connaissance de l'incident.

B. Etude des plaintes

Le projet "ENCORE" va déterminer de quel "type" de plainte il s'agit et, par conséquent, quelle est la politique ou procédure à appliquer pour traiter la plainte. Le projet ENCORE va classifier les plaintes selon qu'elles sont de nature sensible (comportement des experts du projet, détournement de fonds, cas de VBG ou EAS/ HS etc.) ou non sensible (décision sur le financement ou la mise en œuvre d'un micro-projet, le choix du projet, etc.) de façon à ce que les plaintes soient traitées conformément à la politique et procédure appropriée. La manière de gérer les plaintes diffèrera selon le type de plaintes : les plaintes de nature sensible pourraient nécessiter la tenue d'une enquête confidentielle par le projet ; les plaintes de nature non sensible ont de fortes chances d'être résolues plus rapidement en apportant les changements nécessaires conformément à la documentation du Projet.

Le temps nécessaire à l'analyse d'une plainte ne peut excéder cinq (05) jours ouvrables après accusé de réception pour les plaintes non sensibles et dix (10) jours ouvrables pour celles

sensibles. Il est à noter que les instances indiquées ne sont pas encore mises en place et qu'elles se feront dans le cadre de la mise en place du mécanisme de gestion du projet.

C. Considérations spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS

En général, en ce qui concerne les plaintes liées à l'EAS/HS, il serait souhaitable qu'au niveau local, soit recruté un point focal féminin dans le cas où les plaintes d'EAS/HS arrivent directement au niveau de la communauté (comité ou conseil) au lieu d'être référées au MGP à travers un prestataire de services, par exemple. Chaque point focal devrait être formé sur la réception d'une plainte d'EAS/HS, le référencement des cas aux prestataires de services, et les principes directeurs clés y afférents, surtout concernant l'importance de la confidentialité et la sécurité. Le rôle du point focal n'est pas de prendre en charge les cas d'EAS/HS, mais de faciliter le référencement de cas et promouvoir la fonctionnalité du circuit de référencement. L'enregistrement et la prise en charge des cas seront faits uniquement par les prestataires de services qui sont identifiés et opérationnels dans la zone.

En ce qui concerne le traitement des plaintes d'EAS/HS, ce genre de plainte est classifié comme "incident sévère" et ne sera pas traité par une structure locale, qui joue uniquement le rôle de référencement de cas si nécessaire. Ces plaintes devraient être traitées directement par le MGP au sein de l'Unité de Gestion du Projet (UGP), où une autre structure de réception et vérification pourrait être mise en place, dont les membres seront choisis de manière appropriée et formés sur le traitement des cas d'EAS/HS en particulier.

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

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

En ce qui concerne les plaintes d'EAS/HS, tout d'abord, si la plainte n'est pas rapportée au MGP initialement à travers un prestataire de service, le/la survivant(e) devrait être référé(e) immédiatement à un prestataire de service pour les orientations et services appropriés (psychosocial, médical, juridique, et/ou réinsertion sociale), par exemple, par le point focal au sein de la communauté si nécessaire. Le consentement doit être reçu avant toute action. Les plaignant(e)s devraient recevoir des informations claires sur les services disponibles et sur les détails du processus du MGP. Ils/elles doivent également être informé(e)s s'ils/elles peuvent choisir de ne recevoir que les services sans consulter le MGP ou de ne rien consentir, et dans ce cas-là, la plainte sera clôturée. Il/elle doit aussi donner son consentement éclairé de saisir le MGP, en remplissant la fiche de consentement.

La prise en charge de tout(e) plaignant(e) auprès du MGP concernant un cas d'EAS/HS sera assurée indépendamment de si un lien de l'auteur présumé au projet a été établi ou pas.

Si le consentement est accordé, la fiche d'enregistrement pour la plainte sera remplie à travers le prestataire de services et gardée dans un lieu bien sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité au sein de la structure de prise en charge ; uniquement le prestataire de services aura accès à cette fiche. Aucune information susceptible de révéler l'identité du/de la survivant(e) ne doit être conservée au niveau du MGP. Le mécanisme ne doit pas demander ou enregistrer d'informations en dehors des trois aspects suivants relatifs aux cas d'EAS/HS :

- La nature de la plainte (ce que déclare le plaignant ou la plaignante en usant de ses propres termes, sans que ce soit en réponse à des questions) ;
- La zone et la date de l'incident ;
- Si, à sa connaissance, l'auteur est associé au projet ; et
- Si possible, l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

Toute autre donnée sensible, y compris l'identité du/de la survivant(e) ou de l'auteur présumé, ne sera pas divulguée afin de respecter la confidentialité. Il est aussi important de noter que le prestataire de service n'est pas appelé à déterminer si une plainte est vraie ou s'il existe suffisamment d'informations pour une vérification. Le prestataire de services devrait seulement documenter et signaler la plainte d'EAS/HS au MGP, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission.

Le prestataire de services disposera aussi de son propre processus de prise en charge, qui sera utilisé pour recueillir les données détaillées nécessaires à l'appui à apporter au/à la plaignant(e) et faciliter la résolution du cas - c'est-à-dire, il n'est pas la responsabilité du MGP de récolter ces détails. Le prestataire devra conclure un protocole d'échange d'informations avec la structure responsable du MGP pour classer le dossier. Ces informations ne doivent pas aller au-delà de la résolution de l'incident, la date à laquelle l'incident a été résolu, et le classement du dossier. Les prestataires de services ne peuvent fournir des informations sur un cas qu'avec le consentement du/de la survivant(e). Si la personne en question consent au partage des informations relatives à son dossier, le prestataire de services peut communiquer de telles informations quand et si cela ne présente aucun danger, ce qui signifie que le partage d'informations ne doit pas exposer le/la survivant(e) ou le prestataire de services à encore plus de violence.

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

Tout(e) survivant(e) qui signale un cas d'EAS/HS à travers le MGP doit être pris en charge avec un référencement immédiat vers un prestataire de service, que l'auteur soit associé ou non au projet. Les raisons pour cette approche sont les suivantes :

- Souvent, les renseignements concernant l'auteur peuvent ne pas être connus au moment où commence la prestation des services de soutien. Toutefois, une fois que celle-ci a commencé, le/la survivant(e) doit pouvoir continuer à recevoir des soins.
- L'augmentation des activités de sensibilisation concernant les cas de VBG liées au projet dans les communautés riveraines du projet peut amener les survivant(e)s dans ces communautés à chercher des services dans le cadre du projet, que l'auteur soit lié au projet ou non. Si aucun(e) survivant(e) n'a exprimé des inquiétudes quant à la possibilité que les projets incitent à signaler les cas d'EAS/HS, l'expérience a montré que ces cas sont généralement peu signalés à travers le monde.
- Un tiers des femmes subissent un incident d'EAS/HS à l'échelle globale, mais seulement un pourcentage minime des femmes et des filles survivantes les signale à un canal d'appui officiel.

E. De la terminologie

Au sens du présent du MGP, les termes suivants sont entendus comme suit :

- **Transparence** : dans le cas des plaintes de nature non sensible, il est important de s'assurer de la transparence de la procédure suivie. Ceci comprend la composition de membres de ces trois CLRGL d'enquête et leurs choix des décisions. Toutes les décisions importantes qui sont prises doivent être annoncées clairement. S'agissant du VBG, le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes de VBG restera transparent pour la communauté dans laquelle il siège.
- **Confidentialité** : la confidentialité est essentielle pour les membres des CLRGL, en particulier dans le cas des plaintes de nature sensible. Il faut s'en tenir aux informations strictement nécessaires afin de protéger tant la personne plaignante que le Projet PFCIGL pour laquelle la plainte est portée.
- Par ailleurs, pour le VBG, la confidentialité des plaignants, des survivant(e)s, et des autres parties doit être respectée en tout temps. Tous les renseignements relatifs à la VBG doivent rester confidentiels, les identités doivent être protégées, et les informations personnelles sur les survivant(e)s devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée et pour un besoin strict de savoir
- **Impartialité** : l'impartialité des enquêteurs est cruciale si on veut que les plaintes et les réponses qui y sont données soient traitées de façon équitable. Si les membres du CLRGL qui participent au traitement d'une plainte ont un intérêt direct dans l'issue d'une enquête, ceci pourrait nuire au MGP et causer plus d'angoisse ou de tort aux personnes concernées.
- **Rapidité** : la rapidité doit être de rigueur dans le traitement des plaintes. Si le projet veut éviter l'accumulation des plaintes et le mécontentement des plaignants, il devrait amener toutes les structures impliquées dans la gestion des plaintes à réagir rapidement dès la réception d'une plainte.
- **Principes directeurs** : Le mécanisme proposé est fondé sur les principes directeurs suivants, qui doivent être compris par tous les membres du personnel, en particulier ceux qui seront en interaction avec les survivant(e)s et ceux qui gèrent les plaintes :
- **Sécurité & bien-être** : La sécurité de la survivant(e) est assurée à tout moment, y compris pendant les rapports, les enquêtes, et la fourniture de l'assistance à la survivant(e)
- **Approche centrée sur la survivante**: Toute action de réponse et de prévention nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur la survivante dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être de la survivante restent au centre pour toutes les questions et les procédures

- **Accessibilité et la non-discrimination** : Le mécanisme doit être accessible à tous les plaignants potentiels et suffisamment d'informations doivent être données sur la façon d'y accéder, rendant le processus de plaintes accessible au plus grand nombre possible de personnes.
- **Considérations concernant les enfants** : Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent.
L'identité de la survivante sera tenue confidentielle par le fournisseur de services VBG, et qui sera en charge de la liaison avec la survivante si des informations supplémentaires sont nécessaires. Personne d'autre ne s'entretiendra avec la survivante.

F. Vérification du bien-fondé de la plainte

A cette étape, les données seront collectées : les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte, et à retenir les solutions en réponse aux interrogations ou réclamations du/de la plaignant(e). Le traitement des plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences spécifiques qui peuvent ne pas être directement disponibles au sein des organes du MGP.

Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées sont sollicitées. Un délai maximal de cinq (05) jours ouvrables après la classification et l'analyse préliminaire est retenu pour cette étape, pour toutes plaintes nécessitant des investigations supplémentaires pour sa résolution.

Quant à la vérification d'un dossier d'EAS/HS, elle repose sur deux éléments :

- Le système interne au projet, dans le cadre duquel l'affaire est renvoyée au prestataire de service VBG et des mesures appropriées sont prises à l'encontre des auteurs ;
- Le soutien que le/la survivant(e) reçoit du prestataire de service de VBG.

Si l'auteur présumé est un employé du projet ENCORE ou ses partenaires, afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) et du lieu de travail en général, ENCORE ou son partenaire va, en consultation avec le/la survivant(e) — et avec l'appui du prestataire de services — évaluer le risque de violence continue envers le/la survivant(e) et dans le lieu de travail. Des aménagements raisonnables doivent être apportés au programme et au cadre de travail de l'auteur présumé ou du/de la survivant(e) — de préférence en déplaçant l'auteur présumé plutôt que le/la survivant(e) — le cas échéant. L'employeur devrait accorder un congé suffisant au/à la survivant(e) qui cherche à obtenir de l'aide après avoir subi des violences.

Lorsqu'une plainte est reçue, elle est enregistrée par le MGP du projet et transmise au prestataire de services, toujours avec le consentement éclairé du/de la plaignant(e).

Si le/la survivant(e) ne souhaite pas porter plainte officiellement auprès de l'employeur ou à travers le MGP, la plainte est classée et le dossier gardé dans un lieu sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité.

Lorsque le/la survivant(e) porte plainte, l'affaire est examinée par la structure de vérification des cas d'EAS/HS en place et un plan d'action est convenu, tout en assurant la confidentialité et la sécurité du/de la survivant(e).

Il est important de noter que l'objectif de ce processus de vérification est d'examiner l'existence ou non d'un lien entre l'incident d'EAS/HS, voir l'auteur présumé de l'acte, et le Projet ENCORE. L'objectif du processus de vérification sera aussi d'assurer la redevabilité en recommandant des mesures disciplinaires à l'encontre de l'auteur présumé, qui sont fiables et fondées dans le cadre d'une procédure disciplinaire. La vérification n'établira pas l'innocence ou la culpabilité pénale d'un individu, ce qui restera uniquement la responsabilité du système judiciaire.

En outre, toute décision finale concernant les sanctions à appliquer restera uniquement avec l'employeur ou le gestionnaire de l'auteur présumé ; la structure faisant la vérification de la plainte aura le rôle d'apporter seulement des recommandations après avoir conclu le processus de vérification. La vérification de la plainte EAS/HS se réalisera dans un délai de huit (8) semaines dès sa réception.

G. Proposition de réponses

Sur la base des résultats du processus de vérification, une réponse est adressée au/à la plaignant(e). Cette réponse met en évidence le lien avec le projet ou au contraire, le rejet de la plainte. Il est notifié à l'intéressé par écrit, qu'une suite favorable ne peut être donnée à sa requête que si les faits relatés dans la requête sont fondés et justifiés après les résultats des investigations.

Lorsque la plainte est justifiée, l'organe de gestion des plaintes (selon le niveau), notifie au/à la plaignant(e) par écrit, les résultats clés de leurs investigations, les solutions retenues à la suite des investigations, les moyens de mise en œuvre des mesures correctrices, le planning de mise en œuvre et le budget. La proposition de réponse intervient dans un délai de deux (2) jours ouvrables après les investigations.

H. Résolution des réponses en cas de non-résolution en première instance

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

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

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

I. Mise en œuvre des mesures correctrices

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

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

En ce qui concerne les plaintes d'EAS/HS, les mesures disciplinaires recommandées par la structure qui fera la vérification de la plainte devraient se conformer aux lois relatives au code de travail de la RDC, au contrat d'emploi et au code de conduite en vigueur du projet ENCORE.

Une fois que la vérification sera conclue, les résultats seront soumis au COREF, qui sera chargée d'exécuter la sanction avec le partenaire pertinent, ainsi qu'au point focal de la Banque mondiale. L'exécution des actions disciplinaires devrait aussi se faire en collaboration avec le prestataire de services afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) pendant ce processus.

J. Clôture ou extinction de la plainte

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

Il sied de noter que les plaintes liées à l'EAS/HS ne feront jamais sujet d'une médiation.

K. Rapportage

Toutes les plaintes reçues dans le cadre du MGP du projet seront enregistrées dans un registre de traitement cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution, pour les instances locales ou intermédiaires et sept (07) jours ouvrables pour l'instance

nationale. Cette opération permettra de documenter tout le processus de gestion des plaintes et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données simple et adaptée conçue à cet effet.

La base de données signalera également les problèmes soumis le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes, les résolutions appliquées, les suggestions ou meilleures pratiques, etc. Les plaintes liées à l'EAS/HS, y compris les données y relatives, seront gardées à part dans un registre indépendant et uniquement pour ce genre de plaintes, et dans un lieu sécurisé confidentiel avec un accès limité. Seule la spécialiste en charge des violences basées sur le genre du projet peut accéder à ces dossiers.

L. Archivage

Le Programme mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. L'archivage s'effectuera dans un délai de six (06) jours ouvrables à compter de la fin du rapportage. Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues, ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions. Le système d'archivage des plaintes liées à l'EAS/HS sera élaboré de façon indépendante et confidentielle, et ces plaintes seront classées dans un lieu sécurisé avec un accès très limité.

5.2. Suivi et enregistrement des plaintes

Pour assurer la surveillance et la gestion des plaintes reçues, le projet ENCORE prévoit un moyen de suivre et d'enregistrer les principales étapes de tout processus de plainte. Ainsi, le projet va à chaque fois contrôler combien de plaintes ont été reçues et par qui, de quel endroit et de qui, à quel sujet, quand et comment répondre à la plainte et quelles mesures ont été prises à cet effet.

Une analyse des données recueillies peut être étudiée en même temps en regard des échéanciers et des événements clés du projet ENCORE afin de dégager des tendances au niveau des résultats et peut permettre de voir les changements qu'il faudra envisager d'apporter. Assurer le suivi des réponses peut aider à alimenter le processus d'évaluation et permettre de faire des apprentissages et d'apporter des ajustements au besoin au MGP et/ou au projet.

5.3. Indicateurs des résultats

De manière générale, les indicateurs à suivre pour le MGP sont comme suit :

- Nombre de plaintes reçues ;
- Pourcentage des plaintes de EAS/HS référées aux prestataires de services à travers les différentes portes d'entrées du MG ;
- % de plaintes résolues ;

- % de plaintes non-résolues ;
- Délai de réponse apportée aux plaintes ;
- Délai de réponse apportée aux plaintes de EAS/HS ;
- % de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants ;
- Canal utilisé par le plaignant pour transmettre la plainte :
 - ✦ En personne,
 - ✦ Téléphone,
 - ✦ SMS/texte,
 - ✦ Message électronique et/ou courrier, ✦ Autre (que le plaignant juge utile).

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

5.4. Rôles et responsabilités institutionnels de la mise en œuvre de MGP

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

- **Coordination Nationale du Projet (ENCORE)** – la responsabilité ultime du MGP revient au responsable du projet à travers son Spécialiste en développement social, qui peut participer à l'étape de traitement des plaintes et au processus de vérification selon le type de plainte. Il apportera de manière possible les réponses appropriées du projet à la partie plaignante. Il formera les parties prenantes sur la mise en œuvre du MGP ;
- **Bailleur de fonds (Banque mondiale)** ou une ONG ou encore un bureau d'étude partenaire – une partie prenante extérieure et relativement impartiale pourrait apporter une valeur ajoutée en matière de légitimité et de possibilités de réponses et de mesures, par exemple, réaffectation de fonds à une activité quelconque ou de soutien à l'enquête. Les bailleurs de fonds feront le suivi du mécanisme à travers les rapports que le projet produira mensuellement, ainsi qu'à travers les missions de supervision de la Banque Mondiale ;
- **Responsabilité de la mise en œuvre du MGP après le projet ENCORE**
 Avant la fin du projet, le projet ENCORE devra clôturer avec toutes les plaintes gérées pendant sa mise en œuvre. N'existant plus, le projet ENCORE ne peut plus assumer la responsabilité d'intervenir dans la gestion des plaintes.

Dans le souci de la pérennisation du MGP, la responsabilité de mise en œuvre dudit MGP après le départ du projet ENCORE revient aux autorités provinciales retenues dans le projet. Cette dernière ayant été associée à chaque étape du processus de gestion du projet.

Les autorités provinciales sont impliquées dans ce processus dès le démarrage du projet afin de prendre la relève dans la gestion du MGP, avec l'appui du Comité provincial affecté par le Projet à la fin du projet.

5.5. Actions envisagées

Les actions seront mises en œuvre en vue d'assurer la fonctionnalité du MGP. Ces dernières sont récapitulées dans le tableau 10 ci-après :

Tableau 10 : Mise en œuvre du MGP dans le projet ENCORE

Actions	Responsables	Acteurs associés	Echéance	Budget prévisionnel USD
----------------	---------------------	-------------------------	-----------------	--------------------------------

Elaboration (préparation et validation interne) du MGP du Projet, y compris des procédures spécifiques pour la gestion éthique et confidentielle des plaintes liées à l'EAS/HS	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et questions sociales ²	Coordonnateur National Spécialiste communication	Trois mois après recrutement du spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales	
Elaboration des outils de travail nécessaires	Spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales	Consultants	Mise en œuvre effective du projet	A budgétiser
Acquisition et mise en place du matériel et fourniture nécessaires au fonctionnement du MGP, y compris pour le traitement éthique et confidentiel des plaintes liées à l'EAS/HS	Spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales	Equipe fiduciaire du projet	Dès l'entrée en vigueur du projet	A budgétiser
Informations/sensibilisation et communication sur les dispositions du mécanisme des plaintes, y compris sur les procédures spécifiques au traitement des plaintes d'EAS/HS	Spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales	Equipe fiduciaire du projet et Coordonnateurs provinciaux du projet	Dès l'entrée en vigueur du projet	A budgétiser

6. SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORT DE PMPP

Les activités de suivi relatives au PMPP seront déclinées dans les Plans (annuels et trimestriels) de mise en œuvre. Ces plans préciseront entre autres pour chaque action ou activités prévues, le responsable, les acteurs impliqués, les ressources nécessaires (budget) et les délais de mise en œuvre.

Des outils de suivi correspondant (rapports annuels et trimestriels) 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, Spécialiste en sauvegarde sociale et Spécialiste en VBG.

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

² En collaboration avec l'ONG spécialisée qui appuiera le projet dans la mise en œuvre du plan d'action EAS/HS

7. CONCLUSION

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) est un outil essentiel du volet social dans la mise en œuvre du Programme. Dans le cadre des nouvelles exigences du cadre environnemental et social de la Banque mondiale, le PMPP revêt une importance particulière en tant que document contractuel nécessaire avant l'approbation du projet. Ce document a été élaboré initialement pour faciliter la soumission du projet parent au financement de la Banque mondiale, et a été actualisé dans le contexte du processus de financement additionnel.

Suite aux consultations publiques avec les parties prenantes des sept provinces désormais ciblées - Kasai, Kasai central, Kasai oriental, Lomami, Équateur, Kongo central et Maniema - nous avons intégré les réalités spécifiques, les activités et le contexte local dans cette mise à jour. Ainsi, le PMPP devient un document vivant qui se développera en parallèle avec la préparation et la mise en œuvre du projet, s'adaptant aux besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes dont les contributions sont déterminantes pour l'atteinte des objectifs du Programme.

La mobilisation des ressources pour sa mise en œuvre adoptera également cette flexibilité. En effet, elle sera renforcée à chaque étape du projet, depuis la conception jusqu'à l'exécution, englobant toutes les parties touchées ainsi que les autres acteurs concernés.

Pour assurer cette dynamique, le COREF, en tant qu'agence d'exécution du projet, jouera un rôle clé dans la mobilisation continue des parties prenantes à toutes les phases du projet. Cela inclut :

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

Dans la perspective d'une mise en œuvre rigoureuse et satisfaisante du PMPP, le projet renforcera tous les mécanismes pour garantir un engagement inclusif et durable des parties prenantes. Des stratégies de communication, ainsi que des initiatives de consultation et de participation, seront développées, accompagnées d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes sensible aux problématiques environnementales et sociales (MGP) qui sera également mis en œuvre.

Cette approche holistique vise à créer un cadre propice à une coopération fructueuse et à un développement durable au sein des provinces cibles, soutenant ainsi les objectifs globaux du Projet ENCORE.

8. ANNEXES

8.1 annexes relatives aux consultations des parties prenantes

Annexe 1 : Procès-verbal de la consultation initiale

CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DANS LE CADRE DE LA FINALISATION DU DOCUMENT DES SAUVEGARDES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES (PGMO-PMPP) DANS LE CADRE DU PROJET ENCORE AU COMPTE DU COMITÉ D'ORIENTATION DES FINANCES PUBLIQUES (COREF) EN RDC.

L'an deux mille vingt-deux, le vingt-huitième et vingt-neuvième jours du mois de mars à dix heures, s'est tenue dans la salle de réunion de l'ancien gouvernorat une rencontre avec les parties prenantes concernées par les questions de sauvegarde socio-environnementales dans le cadre de la mise en vigueur du projet ENCORE géré par le COREF.

Cette rencontre qui a regroupé les parties prenantes concernées par le projet. Etaient présents : voir les listes jointes en annexe.

Après l'ouverture de la rencontre par le ministre provincial de finances du Kasai Oriental, la parole a été donnée à l'expert consultant pour situer le contexte de la mission. Le consultant a fait une brève présentation du projet en précisant que la mission s'inscrit dans le cadre de la finalisation des documents suivants :

- **La finalisation du plan de mobilisation pour les parties prenantes (PMPP) • La procédure de gestion de la main d'œuvre (PGMO)**

Les débats se sont focalisés autour des points suivants :

- **La problématique de la mobilisation des parties prenantes ;**
- **La problématique de gestion de la main d'œuvre.**



A la suite des débats, le consultant a recueilli les recommandations suivantes :

- **Au titre des canaux de communication**, il est recommandé l'utilisation des téléphones (vodacom, orange, Airtel, Africell), la radio, le SMS électronique (email) pour faciliter la fiabilité des informations, éviter les imprécisions du message et la sensibilisation discontinue ne permettent pas d'atteindre le plus grand nombre des contribuables ;
- **Au titre de la problématique liée au renforcement de l'administration fiscale**, il est recommandé l'informatisation de la chaîne des recettes et dotations des services des moyens de placement, concevoir et vulgariser les outils, organiser les ateliers de mise à niveau des agents ;
- **Au titre de la problématique liée à la gestion des finances publiques**, il est recommandé l'organisation des séminaires de mise en niveau des agents relativement à la fiscalité, respecter le budget ;

- Au titre de la problématique liée au renforcement des dispositifs de contrôle sur la mobilisation des recettes, il est nécessaire de doter le personnel d'engins roulants et de matériels informatiques ;
- Problématique liée à la distribution des revenus miniers : il est recommandé d'élaborer un programme pour l'administration fiscale minière et de renforcer les mesures réglementaires. Il faut également renforcer les mécanismes de mise en œuvre des mesures de redistribution des revenus miniers. Le gouvernement provincial doit mettre en place tous les comités prévus pour assurer le suivi de l'exécution des projets dans les communautés affectées par l'exploitation minière. Il est préconisé de tenir à la source la redevance minière et d'autres frais, conformément au code minier ;
- Problématique liée à la gestion de base au niveau des provinces ciblées par le projet : il est recommandé d'utiliser efficacement et efficacement les ressources des gouvernements provinciaux et locaux afin d'améliorer la prestation des services. Il est essentiel de doter les services d'assiettes et les régies provinciales des moyens adéquats pour mobiliser les recettes et atteindre les assignations, tout en respectant les lignes budgétaires ;
- Problématique du travail dans les provinces : doter les provinces concernées par le projet d'infrastructures énergétiques viables (barrages, photovoltaïques) pour permettre l'investissement et multiplier les formations techniques en faveur des populations.

Au titre des violences basées sur le genre, il est recommandé :

- ✚ de créer un centre d'écoute pour la gestion des plaintes ainsi qu'un numéro vert pour alerter sur toutes les formes de violence ;
- ✚ de mettre en place une boîte à suggestions pour dénoncer les cas de violence ;
- ✚ de sensibiliser la population sur les violences basées sur le genre (VBG) ;
- ✚ de former et de sensibiliser les forces de défense et de sécurité à la prise en charge des VBG.

POUR LE CONSULTANT	
Sylvain AMBAYI BIENU	
POUR LE PARTICIPANT	
Faustin KALALA	

Annexe 2. Liste des personnes rencontrées au Kasai Oriental et à LOMAMI

14	MUBARIKINA SHABAN Jean-Paul	M	CB Gestion du Personnel DACKER	0892878080	Signature	OK
15	ALCEJA - MAMISSA	F	PROT MIN-PROFIN	0893188928	Signature	OK
16	J. SERGES CUBU	M	A.P. ONEM	0815275513	Signature	OK
17	THERESE NGERA	F	SECAD PIH SANTÉ	0856813040	Signature	OK
18	KELA KATEBIA GODEI	F	PROT. MIN PIH	0850470747	Signature	OK
19	FUMBUÉ M. Claude	F	Protocole MINISAL	0856284982	Signature	OK
20	MPIKWA KAZANI Françoise	M	Coord. Min. FIN	0840320638	Signature	OK
21	KAVANDAMUSUMBU L. PATON	M	EXPERT	0840715313	Signature	OK
22	ILUNGA-BINDIBANGA A. PATON	M	C.S.	0856004400	Signature	OK
23	MBALA-MBUSI JP	M	CONSEILLER / MIN. GENIE	0852080025	Signature	OK
24	MBALA-MBALA R.	M	CB BANGGET	0858181222	Signature	OK
25	TEHIBANGU - Bientonné	M	Société Civile	0890880897	Signature	OK

Mbuji mayi le 29/03/2022



14	J. Marie KIRANGWA	M	Pres. FEB	0816037680	Signature
15	J. NSOMWE KITENGIE	M	President Soc. Civile	0812966706	Signature
16	LAURENT LUMPUNGU M.	M	Chai/Mine	0826670271	Signature
17	KABUENDE NGONI	M	PROTECTOR	0821363701	Signature
18	NGOZI LUMAMPWA	F	HOTIÈSSE	0829567402	Signature
19	François KATEMBUE	M	C.L. PLAN	0829724413	Signature
20					

Annexe 3. Photos de différentes activités de consultations des parties prenantes



Focus groupe avec les femmes leaders de la Province du Maniema



La spécialiste en VBG entrain de conduire le focus de group de consultation avec l'équipe de l'équipe du Gouvernement provincial du Maniema



Le spécialiste en décentralisation financière /UCPENCORE entrain d'expliquer aux parties prenantes de la province du Maniema les reformes financière en RDC et le projet ENCORE





Atelier d'information des parties prenantes sur le projet ENCORE à Mbandaka



Focus group des leaders des femmes des services étatiques bénéficiaires à Kinshasa



Focus group avec les représentants hommes des service étatiques à Kinshasa



Atelier d'information et sensibilisation des parties prenantes sur le projet ENCORE

Annexe 4. Liste de présences des consultations publiques des parties prenantes dans les provinces additionnelles

F = 30
H = 30/100

LISTE DE PRESENCE DES PARTICIPANTS A L'ATELIER D'ECHANGES ET CONSTITUTION DE FOCUS

N°	Nom & post - nom	Service	Sexe	Téléphone	Signature
1.	ANDALX KATY P.	DGRAD	M	0822597482	[Signature]
2.	FAMBA KALINDIA	DGRAD	M	0813137220	[Signature]
3.	MBUYU KASONGO	DGDA	M	0853522636	[Signature]
4.	KANGARINA Bwidombe D.	INSPECTION MITR	M	0817682486	[Signature]
5.	MWANHA Philemon	DIVIPLAN	M	0811796524	[Signature]
6.	Tcheuri Puz Elisabeth	Divi Genre, F et E	F	0810783873	[Signature]
7.	Manda Sefu Molre	DIV/EDD-MMA	M	0827776368	[Signature]
8.	KASIMU KASHIDI Idi	Ass. Provinciale	M	0813959998	[Signature]
9.	BARUANI SAIDI	Ass. Prov. MMA	M	0818335502	[Signature]
10.	FIFIKAMANA	UNFPA	F	0816364239	[Signature]
11.	MANGOBO WA KIBONDO HONORE	Gouvernement PR	M	0832239127	[Signature]
12.	KAKULE LITANGI Stalome	Gouvernement Prov	M	0811790237	[Signature]
13.	KANGELA MALONGA Sébastien	Cons./MINISTRE-FIN	M	0813654658	[Signature]
14.	BAKAMBALIKE SUKARY Adalbert	MINIPRO BUDGET	M	0811520996	[Signature]
15.	RAPAZANI GALV JALOUDES	GRAPEDECO	M	0813289823	[Signature]
16.	FATIMATA DJABI PATIENCE	MARIE	F	081586082	[Signature]
17.	SANBA UTAFU Benjamin	DIV BUDGET	M	0817178556	[Signature]
18.	MUSSA JUSUFU JUNIOR	DIV BUDGET	M	0818529761	[Signature]

19.	USENI ABEDI	MINES	M	0818664910	[Signature]
20.	OPELE YATHA COSMAS	MINES	M	0813394714	[Signature]
21.	ALPHONSE KITOKO Samuel	ASSIAC-MMA	M	080605293	[Signature]
22.	OMARI KASIMU ROBERT	Ass. Provinciale	M	9992 26 643	[Signature]
23.	ANSINIAMANI Nonce	CPLEDD	M	0815667763	[Signature]
24.	KASWAHLA NTONGE Pierre	FECIMANIEMA	M	0813974864	[Signature]
25.	LUFANGA SHINDANO	ACE	M	0813777337	[Signature]
26.	GOLENE KASIKIRA MIMI	ACE	M	0820812274	[Signature]
27.	Mugambi Marianne Stephane	ACE	F	0810208934	[Signature]
28.	TUMBU AMISI ERNEST	Cultivateur	F	0818504029	[Signature]
29.	YAHYA RAHAZANI Dede	FEC	M	0920359104	[Signature]
30.	MUSSA AMISI MORTAFA	PILERMI	M	0810293208	[Signature]
31.	MUSULUNGU MWEIBO	IPROFEM	M	0820906300	[Signature]
32.	KIBINGA RIASI	UTEFLA	M	0821270473	[Signature]
33.	KUNGU-INA-MWANABA ANRE	NSCC	M	0815822502	[Signature]
34.	SEKAMANA ANNIE	APD MA	F	0827900772	[Signature]
35.	MIMI MULO TAMBWE	CPEDD	F	0828846038	[Signature]
36.	KYALU SAIBI Emerance	AJFMA	F	0823055757	[Signature]
37.	MPALA MAWAZO Odette	AC	F	08233966540	[Signature]
38.	AZIZA WISEBELA JUSTINE	AFELMA	F	0816812715	[Signature]
39.	ZAHEDA SLAKI	ATKA	F	0821056812	[Signature]
		SAPR-MMA	F	0811402088	[Signature]

F = 23
H = 68/71

MISSION DES CONSULTATIONS PUBLIQUES ET DE COLLECTE DES DONNEES DE TERRAIN POUR LA MISE A JOUR DES DOCUMENTS DES GESTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

ATELIER D'INFORMATION, D'ECHANGE ET DE CONSTITUTION DES FOCUS
LISTE DES PARTICIPANTS

LIEU : MATADI
DATE : 22/10/2015

N°	NOMS	GENRE	STRUCTURE	NUMEROS DE TELEPHONE	SIGNATURES
1.	MAMPUYA NDUBU	M	CAB PRO COO	0895616169	[Signature]
2.	LUMAKWA GW	M	GRAND	0817046046	[Signature]
3.	NGOMA MATUNGUWA	M	HUN. PRO FIN	0852999777	[Signature]
4.	LUKEBA KIALUSA	F	DIVIFINIKC	0811418336	[Signature]
5.	PVEYA SAMAN	M	DIVIFINIKC	0898722777	[Signature]
6.	MAYILI Jody Cima	M	DIVI PLAN	0859420914	[Signature]
7.	MANGAHE KIMVITA	M	DIVI PLAN	0857372777	[Signature]
8.	KOMBA ADAMSON	M	MINIPROENV	0899852438	[Signature]
9.	BAKANGANA NSIMBA	F	APETULO	0852300350	[Signature]
10.	KUMBA DINLONGO	F	DIVIFINIKC	0855957726	[Signature]
11.	BUNGA HATORDO	F	DIV GENRE	0893304493	[Signature]
12.	MVUMBA MALENGO	F	ASTEMA	0840002658	[Signature]
13.	MAYEMBA MEUNGA	M	DIVIFINIKC	0892966815	[Signature]
14.	MOKONBO MOBOLI	M	ADDA	0978740222	[Signature]
15.	MUTUBU-MAWU	M	- II -	085320056	[Signature]
16.	NSUNDI SIMBUNGU	M	- II -	089522218	[Signature]

LISTE DE PRESENCE DE PARTICIPANTS A L'ATELIER D'INFORMATION, D'ECHANGES ET CONSTITUTION DE FOCUS

Mbandaka, le/...../2015

N°	Nom & poste nom	SEXE	Fonction	Téléphone	Signature
1.	Jean-Marie BUNSO MANGO	M	CD/ Genre	0828000075 0828000075	[Signature]
2.	MOLA MO-MWANZA	M	Dir. Adm. Aff. Pub.	0857112355	[Signature]
3.	ATIANGO GESSIA Müller	M	Coord. Financ. Proj. Soc. Ep.	0853320999 0828022274	[Signature]
4.	AINDU MIONGA Dede	M	EXPERT ASS.PM	0858105443	[Signature]
5.	BOUTELA BOLINGO Bulok	F	Expert ASTEM	0897460330	[Signature]
6.	NSA-BEINGA-TRESOR	M	COORD. POL. ASS. PROJ.	0818066666	[Signature]
7.	BALOMBO - BALONBO	M	CO/EN-NEC	0852358744	[Signature]
8.	LOKALE BOSAKOLA	M	COORDONN./MARI	0851261888	[Signature]
9.	N'SALE BISASE BRICK	M	AGENC/MARIE	0823341582 0854916565	[Signature]
10.	KOIKALA-FITGO SHMS	M	AGENC/MARIE	0859135635	[Signature]

8.2. ANNEXES : Fiches relatives aux plaintes d'EAS/HS

Exemplaire 1. Fiche de réception de plaintes liées à l'EAS/HS partie 1 (fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement)

Formulaire de réception de plaintes liées À L'EAS/HS (partie 1) *Instructions*

:

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services d'EAS/HS dès la réception d'un incident d'EAS/HS lié au projet afin d'enregistrer le nom, le code, et le consentement du/de la survivant(e), y compris si le/la plaignant(e) n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP de ENCORE. Si le/la victime n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP, veuillez ajouter la plainte dans la base de données, mais ne recueillez pas d'informations détaillées dans le formulaire de réception de plaintes (partie 2). Ce formulaire doit être archivé à part les autres outils de documentation et ne devrait pas être partagé.

Avant le début de l'entretien, le prestataire de services devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP de ENCORE. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

Nom du/de la plaignant(e) :

Code de la plainte :

(Il est possible d'utiliser soit le code d'incident GBVIMS, ou tout autre code généré pour documenter l'incident d'EAS/HS au sein du prestataire. Il est important que l'utilisation du code relie la plainte aux données concernant la prestation de services pour les cas de VBG/EAS/HS. Bien que ces données ne doivent pas être divulguées au projet, elles sont importantes pour le suivi des dossiers par les prestataires et pour garder des liens entre l'identité du/de la survivant(e) et le code désigné.)

Numéro de téléphone/adresse du/de la plaignant(e) :

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le MGP de ENCORE ?

Oui

Non

N.B Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées aux VBG/EAS/HS (partie 2), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

Exemplaire 2. Fiche de réception de plaintes liées à l'EAS/HS partie 2 (fiche de consentement et de description des faits)

Formulaire de réception de plaintes liées à l'EAS/HS (partie 2)

Instructions :

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services d'EAS/HS dès la réception d'un incident d'EAS/HS lié au projet, et seulement dans sa totalité, si le/la plaignant a consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP de ENCORE. Si le/la victime n'a pas donné son consentement, seulement la première partie du formulaire doit être remplie. Ce formulaire doit être archivé à part le formulaire d'enregistrement et les informations saisies dans la base de données des plaintes de à l'EAS/HS utilisée par le prestataire.

Avant le début de l'entretien, le prestataire de services devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP de ENCORE. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.

Partie A :

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP ?

Oui **Non**

SI OUI, veuillez remplir le formulaire dans sa totalité.

SI NON, veuillez demander le consentement du (de la) plaignant(e) uniquement pour partager, de façon anonyme, 1) le code de la plainte, 2) le type d'incident rapporté ainsi que la date et la zone de l'incident, 3) le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et 4) l'âge et le sexe du/de la survivant(e). Expliquer que cette information ne sera utilisée par le projet que dans l'objectif de recueillir des informations sur les risques créés par le projet pour la sécurité et le bien-être des femmes et filles dans leur communauté et de prendre des mesures afin d'atténuer ces risques. Aucune donnée spécifique à l'incident en question, y compris l'identité du/de la victime, la localisation spécifique, etc., ne sera partagée en dehors du prestataire.

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à partager les données notées ci-dessus ?

Oui **Non**

Si OUI, veuillez remplir ci-dessous uniquement la date de la réception de la plainte, le code de la plainte, l'âge et le sexe du/de la victime, la date et la zone de l'incident, le lien de l'auteur présumé avec le projet (si connu), et le type d'EAS/HS.

Si NON, veuillez ne pas remplir le reste du formulaire.

Partie B :

Date de la réception de la plainte (jour, mois, année) :

Code de la plainte :

Âge et sexe du/de la victime :

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la victime :

Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ? Connu

Nom(s) : _____

Fonction(s), si connue(s) _____

Selon le/la plaignant(e), veuillez vérifier si l'auteur présumé est lié au projet :

Oui

Non

Inconnu

Fonction de l'auteur présumé (si connu) : Personnel d'entreprises congolaises
ou sous-traitants Personnel d'entreprises étrangères ou
sous-traitants Personnel de la mission de contrôle.
 Personnel UGP Personnel sécurité
(gardiennage, FARDC, Police, etc.) Inconnu
Autres

Prière d'inclure une description physique de l'auteur présumé, si possible :

L'identité des témoins le cas échéant :

Compte rendu précis de ce qui a été dit par le/la victime :

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

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

Quelqu'un d'autre est-il au courant ou a-t-il été mis au courant de la situation ?

Oui Si possible, identifier qui ?
 _____ Non

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des services (y compris le référencement vers d'autres prestataires de services) ? Oui Non

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux

Psychosociaux

Juridiques

De sûreté/sécurité
Autres (à spécifier) _____

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui Non
Inconnu

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux
Psychosociaux
Juridiques
De sûreté/sécurité
Autres (à spécifier) _____

Autres observations pertinentes du prestataire : _____

N.B : Cette information doit être conservée séparément du reste du formulaire de réception de plaintes liées À L'/EAS/HS (partie 1), dans une armoire sécurisée et verrouillée.

Exemplaire 3 : Fiche de consentement des plaintes liées à l'EAS/HS (pour les nonvictimes)

Formulaire de consentement pour la divulgation des informations

Le présent formulaire doit être lu au/à la plaignant(e) (si ce n'est pas le/la victime) dans sa langue maternelle. Il devrait être clairement expliqué au/à la client(e) qu'il/elle peut choisir l'une ou aucune des options répertoriées. Si le/la plaignant(e) est le/la victime, utiliser le formulaire de consentement standard sur l'EAS/HS.

Je, _____, donne mon accord à (Nom de l'organisation) de partager des informations sur l'incident que je leur ai signalé tel qu'expliqué ci-dessous :

Je comprends qu'en donnant mon accord ci-dessous, je donne à (Nom de l'organisation) l'autorisation de partager des informations de mon rapport d'incident du cas spécifique avec le prestataire de service(s) que j'ai indiqué, pour que je puisse déposer une plainte.

Je comprends que les informations partagées seront traitées en toute confidentialité et avec tout respect, et partagées uniquement avec les personnes impliquées dans la gestion de la plainte et la réponse.

Je comprends que le partage de ces informations signifie qu'une personne parmi les experts en sauvegardes sociaux de ENCORE peut venir me parler. En tout cas, j'ai le droit de changer

d'avis au sujet du partage d'informations avec l'équipe de gestion des plaintes désignée de ENCORE.

L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant (e) : Oui Non
(Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

J'ai été informé(e) de et j'ai compris que certaines données, qui ne m'identifient pas, peuvent également être partagées pour la rédaction de rapports. Toute information partagée ne sera pas spécifique à moi ou à l'incident. Il n'y aura aucun moyen pour quelqu'un de m'identifier sur la base des informations qui ont été partagées. Je comprends que les informations partagées seront traitées avec confidentialité et respect.

L'autorisation devra être marquée par le/la plaignant(e): Oui Non
(Ou le parent/tuteur si le/la plaignant(e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

Signature/Empreinte de pouce du/de la plaignant(e) :
(Ou du parent/tuteur si le/la plaignant (e) est âgé(e) de moins de 18 ans)

Code de l'agent : _____ Date : _____

Nom du/de la plaignant(e) : _____ Numéro de
contact : _____ Adresse : _____

Exemplaire 4. Fiche de vérification des faits pour la structure faisant la vérification

Formulaire de vérification des faits

Instructions :

Ce formulaire doit être rempli et mis à jour par la structure faisant l'examen de la plainte pendant le processus de vérification des faits. Si les détails doivent être modifiés par la structure, les mises à jour doivent être marquées avec la date de la mise à jour. Aucune donnée ne devrait être supprimée du formulaire. Toutes les informations peuvent être remplies en même temps. L'état de l'incident devrait être mis à jour dans la base de données de la plainte après chaque réunion de la structure.

Date de réception de la plainte (du prestataire de services) (jour, mois, année) :

Code de la plainte (tel que rapporté par le prestataire de services) :

Âge et sexe du/de la survivant(e):

Fille (<18)

Femme (>=18)

Garçon (<18)

Homme (>=18)

Lien de l'auteur présumé au projet :

- Oui
Non
Inconnu

Nom de l'auteur présumé (si connu) :

Fonction de l'auteur présumé (si connu) :

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

Heure, zone et date de l'incident rapportés par le/la survivant (e):

L'incident a-t-il été confirmé comme crédible après vérification ?

Oui Non Vérification en cours

Type de VBG rapporté (classification

- Exploitation Sexuelle
- Harcèlement sexuel
- d'EAS/HS vérifié
- Autres

GBVIMS) :

- Abus sexuels
- Aucun incident

Le/la plaignant(e) a-t-il/elle reçu des prestataires de services) ? Oui Non

services (y compris le référencement vers d'autres

SI OUI, préciser les services reçus :

- Médicaux Date :
- Psychosociaux Date :
- Juridiques Date :
- De sûreté/sécurité Date :
- Autres (à préciser) _____ Date :

Est-ce que le/la victime, si différent(e) du/de la plaignant(e), a reçu des services (y compris le référencement vers d'autres fournisseurs de services) ? Oui Non Inconnu

SI OUI, préciser les services reçus :

Médicaux
Psychosociaux
Juridiques
De sûreté/sécurité
Autres (à préciser) _____

Date de clôture de la vérification :

Date de notification du gestionnaire de l'auteur :

Nom du gestionnaire :

Date de notification du/de la plaignant(e) des résultats :

Notification de la mise en œuvre des actions reçue : Oui Non

Date de la réception :

Action adoptée :

Aucune action/sanction

Blâme

Réprimande

Mise à pied

Licenciement avec préavis

Licenciement sans préavis

Autres actions (à préciser) _____

Mise en œuvre de l'action/sanction vérifiée : Oui Non Non applicable Date de la vérification :

Noter ci-dessous toute communication de suivi avec le/la plaignant(e) (par le prestataire de services et/ou directement par la structure faisant l'examen, uniquement où strictement nécessaire).

Par exemple : Quand / si un examen a commencé, ou que la plainte a été déterminée d'avoir une base insuffisante pour continuer ; quand la vérification a été conclue ; les résultats de la vérification. Il peut également inclure les préoccupations soulevées par le/la survivant(e) : à travers le processus de vérification (tel que communiqué par le prestataire), si le/la survivant(e) a choisi de déposer une plainte, etc.

(Ajouter des pages si nécessaire.)

N.B : Ces informations devraient être conservées en toute sécurité, dans un lieu sécurisé et verrouillé, avec un accès strictement limité.