



RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO



**MINISTÈRE DES FINANCE
COMITE D'ORIENTATION DE LA REFORME DES FINANCES PUBLIQUES**



« COREF »

**PROJET D'AMÉLIORATION DU RECOUVREMENT DES RECETTES
ET DE LA GESTION DES DEPENSES EN RDC
(P171762 - ENCORE)**

**PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES
(PMPP)**

VERSION FINALE

Juillet 2022

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	2
SIGLES ET ABREVIATIONS	4
LISTE DES TABLEAUX	5
PREAMBULE	6
1. QUELQUES CONCEPTS CLES	7
2. INTRODUCTION	9
2.1. Contexte et justification du PMPP	9
2.2. Objectifs du PMPP	9
2.3. Documents de références	10
2.4. Domaine d'application	11
2.5. Objectif du projet ENCORE	11
2.6. Composantes du projet	12
2.6.1. Composante 1 : Renforcement de la gestion des ressources publiques au niveau du Gouvernement central	12
2.6.2. Composante 2 : Soutien à la gestion des ressources de base au niveau des provinces	14
2.6.3. Composante 3 : Gestion de projet et gestion du changement	15
2.7. Arrangement institutionnel de la mise en œuvre du projet	15
2.9. Caractéristiques sociodémographiques et culturels de la zone du projet	18
2.9.1. Population	18
2.9.2. Structures sociales	19
2.9.3. Habitat	20
2.9.4. Education	20
2.9.5. Activités économiques	21
2.9.6. Pauvreté	21
2.10. Risques et impacts sociaux environnementaux et sociaux potentiels du projet	22
2.10.1. Analyse des risques environnementaux et sociaux	22
2.11. Méthodologie de l'élaboration de PMPP	22
2.11.1. Démarche	23
2.11.2. Structuration du PMPP	23
2.12. Résumé des activités d'engagement des parties prenantes	24
3. BREVE DESCRIPTION DES ACTIVITES DE CONSULTATION ET DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES	31
3.1. Approche méthodologique	31
4. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	34
4.1. Identification des parties prenantes	34

4.1.1. Les parties prenantes potentielles du projet	35
4.1.2. Les parties intéressées/concernées par le projet	36
5. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	37
5.1. Objectifs et calendrier	37
5.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations	39
5.3. Stratégie proposée pour les consultations	40
5.4. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables	42
5.5. Examen des commentaires	48
5.6. Phase de mise en œuvre du projet	48
5.7. Calendrier.....	48
6. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR L'EXECUTION DES ACTIVITES D'ENGAGEMENT ET PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	50
6.1. Ressources	50
7. RESPOSANBILITE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP	50
8. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	53
8.1. Mécanisme de gestion des plaintes du projet.....	53
8.2. Suivi et enregistrement des plaintes	61
8.3. Indicateurs des résultats	61
8.4. Rôles et responsabilités institutionnels de la mise en œuvre de MGP	62
8.5. Actions envisagées.....	63
9. SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORT DE PMPP	65
10. CONCLUSION.....	65
11. ANNEXE	67
11.1. Procès-verbal	67
11.2. Liste des personnes rencontrées au Kasai Oriental et à LOMAMI.....	70
11.3. Photos	72
11.4 ANNEXE : Fiches relatives aux plaintes d'EAS/HS.....	73

SIGLES ET ABREVIATIONS

ACE	Agence Congolaise de l'Environnement
AFD	Agence Française de Développement
ARMP	Autorité de Régulation des Marchés Publics
BAD	Banque Africaine de Développement
BM	Banque Mondiale
CAMI	Cadastre Minier
CDC	Cour des Comptes
CES	Cadre Environnemental et Social
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et sociale
CPE	Coordination Provinciale de l'Environnement
CPn	Comité de Pilotage National
CNRSFP	Comité National de Pilotage de la Stratégie de Réformes de Finances Publiques
COPIREP	Comité de Pilotage de la Réforme des Entreprises Publiques
COREF	Comité d'Orientation de la Réforme des Finances Publiques
CSP/Portefeuille	Conseil Supérieure du Portefeuille
CTCPM	Cellule Technique de Coordination et de Planification Minière
C2I	Coordination Informatique Interministérielle
DCB	Direction de Contrôle Budgétaire
DCS	Direction de Contrôle et de Suivi des Projet d'investissement public
DGDA	Direction Générale des Douanes et Accises
DGDP	Direction Générale de la Dette Publique
DGI	Direction Générale des Impôts
DGRAD	Direction Générale des Recettes Administratives et Domaniales
DGTCP	Direction Générale du Trésor et de la Comptabilité Publique
DGPPB	Direction Générale de Programmation et de la Préparation du Budget
DPB	Direction de Programmation et Budgétisation des Investissements Publics
DRQC	Direction de la Réglementation et de la Qualité Comptable
DSI	Direction du Système d'Informations
DTMF	Direction du Trésor et des Moyens de Financement (ex-DTO)
EAS/HS	Exploitation et Abus Sexuels, et Harcèlement Sexuel
EIES	Études d'Impact Environnemental et Social
ETD	Entité Territoriale Décentralisée
HS	Harcèlement Sexuel
FMI	Fonds Monétaire International
GRH	Gestion des Ressources Humaines
IDA (en français)	Association Internationale de Développement
IGF	Inspection Générale des Finances
INS	Institut National des Statistiques

ITIE/RDC	Initiative pour la Transparence dans les Industries Extractives de la RDC
LOFIP	Loi relative aux Finances Publiques
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	Norme Environnementale et Sociale
PAD	Document d'Évaluation du Projet (en français)
PGES	Plan de Gestion environnementale et sociale
PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement
PPA	Avance de Préparation du Projet
Projet ENCORE (nom marketing)	Projet d'Amélioration du Recouvrement des Recettes et de la Gestion des Dépenses en RDC
PTBA	Plan de Travail Budgétisé Annuel
TDR	Termes de Référence
UCP	Unité de Coordination du Projet
UE	Union Européenne
VBG	Violences Basées sur le Genre

LISTE DES TABLEAUX

N°	Intitulé
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
4.	Précisions sur les objectifs du PMPP
5.	Techniques d'engagement des parties prenantes
6.	Synthèse de la stratégie de diffusion des informations
7.	Stratégie pour les consultations dans le cadre du projet ENCORE
8.	Calendrier
9.	Budget estimatif de PMPP
10.	Réunions de concertation avec les parties prenantes
11.	Mise en œuvre du MGP dans le projet ENCORE
12.	Budget estimatif de la mise en œuvre du MGP

PREAMBULE

Le présent document comprend deux grandes parties conformément à la Norme Environnementale et Sociale 10 (NES n°10) relative à la mobilisation des parties prenantes et à la diffusion de l'information, du nouveau Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale.

La première partie s'appesantit sur la Mobilisation des Parties Prenantes. Elle traite de : (i) l'identification et analyse des parties prenantes du Projet ENCORE , (ii) le programme de mobilisation de ces dernières, (iii) la description succincte de la façon dont l'équipe du projet communiquera avec les parties prenantes, (iv) l'analyse de leurs craintes et attentes qui décline successivement les différentes composantes et sous-composantes détaillées du projet, (v) la description sommaire de la zone d'intervention, (vi) les risques et effets sociaux, environnementaux et ceux liés à l'EAS/HS, susceptibles de se produire pendant la mise en œuvre du Projet, les objectifs poursuivis par le PMPP, (vii) les différents niveaux des parties prenantes et (viii) les stratégies d'engagement communautaire ainsi que les ressources et responsabilités et un budget estimatif pour la mise en œuvre du PMPP.

La seconde partie traite du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP du projet ENCORE). Elle comprend : (i) les différentes étapes de gestion d'une plainte globale, de la réception de la plainte à son traitement ; (ii) les types de plaintes (sensibles, non sensibles, et hypersensibles (liées à l'Exploitation et l'Abus Sexuel, et le Harcèlement Sexuel (EAS/HS)) et (iii) le fonctionnement des comités de gestion des plaintes, les ressources et responsabilités ainsi que le budget estimatif pour la mise en œuvre du MGP.

1. QUELQUES CONCEPTS CLES

Parties prenantes

Les parties prenantes sont toutes les parties touchées par le projet et les autres parties concernées.

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 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.

2. INTRODUCTION

2.1. Contexte et justification du PMPP

Le gouvernement de la République Démocratique du Congo (RDC) envisage de mettre en œuvre le Projet ENCORE sous la direction/tutelle du ministère des finances afin 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 de l'ordre de 250 millions de dollars américains pour une durée de cinq (05) ans.

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.

La zone d'intervention du projet comprend : la ville province de Kinshasa ainsi que les provinces du Kasai, du Kasai-Central, du Kasai-Oriental et de la LOMAMI.

Le projet ENCORE comprend trois (3) composantes à savoir :

- Composante 1 : Renforcement de la gestion des ressources publiques au niveau du Gouvernement Central déclinée en 4 sous-composantes :
- Composante 2 : Soutien à la gestion des ressources de base au niveau des provinces
- Composante 3 : Gestion de projet et gestion du changement

2.2. Objectifs du PMPP

L'objectif principal du plan de mobilisation des parties prenantes 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.

Ainsi, sous la responsabilité du Coordonnateur de l'Unité Nationale de Coordination du Projet ENCORE, le plan de participation des parties prenantes 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 Plan de Mobilisation des Parties Prenantes 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 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.

2.3. Documents de références

La mobilisation des parties prenantes du projet ENCORE est conforme aux exigences des normes environnementales et sociales, aux notes d'orientations pour les emprunteurs. On citera à titre d'information les références suivantes :

- Normes Environnementales et Sociales 10 (NES10) : Mobilisation des parties prenantes ;
- Normes Environnementales et Sociales 1 (NES1) : Evaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux ;
- Note d'orientation pour les emprunteurs selon le CES pour les opérations IPF – ESS10/ GN (Guidance Notes for Borrowers), Les sources d'information

suivantes ont également été utilisées pour préparer ce plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) ;

- Les bonnes pratiques, les leçons apprises et les recommandations recueillies dans les Notes Sectorielles[1] de la Banque mondiale contre les Violences envers les Femmes et les Filles seront d'application ;
- Résultats de certaines études techniques, sociales et environnementales ;
- Résultats des consultations menées dans le cadre de la préparation du présent PMPP ;
- Expériences des projets antérieurs.

2.4. Domaine d'application

Le domaine d'application des activités de mobilisation des parties prenantes au projet s'applique aux individus et aux groupes (selon la norme NES10) qui :

- sont ou pourraient être affectés par le projet (les parties affectées par le projet) et ;
- peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

2.5. Objectif du projet ENCORE

Le projet ENCORE qui sera exécuté tant au niveau central à Kinshasa que dans les Provinces ci-après : Kasai, Kasai-Central, Kasai-Oriental, LOMAMI et a pour objectif principal l'accroissement des recettes et l'amélioration de la gestion des dépenses au niveau central et des provinces sélectionnées.

A plus long terme, l'objectif est de renforcer la résilience et d'améliorer la fourniture de services publics, à l'appui de la stratégie de reconstruction du Gouvernement.

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.

2.6. Composantes du projet

2.6.1. Composante 1 : Renforcement de la gestion des ressources publiques au niveau du Gouvernement central

L'objectif de cette composante est de soutenir des réformes clés de la GFP et des changements inclus dans le Plan Stratégique de Réforme des Finances Publiques (PSRFP 2022-2027), le Plan d'action pour la décentralisation financière, le Plan d'action pour la réforme de la passation des marchés et le Plan d'Orientation Globale (POG) pour la numérisation de la GFP.

Cette composante renforcera les ministères et institutions clés qui se chargent des revenus de l'Etat, en particulier la gestion des recettes minières, les contrôles internes et externes du budget, ainsi que les systèmes et processus numériques pour une meilleure gestion des recettes et des dépenses, et la collecte de données sur la pauvreté au niveau central, en étroite coordination avec les interventions des autres donateurs.

Elle financera les activités à travers les sous composantes qui suivent :

2.6.1.1. Sous composante 1.1. : Renforcement de la gestion des revenus miniers

Cette sous-composante vise à accroître la mobilisation des ressources domestiques dans le secteur minier, en complémentarité avec l'aide provenant d'autres partenaires au développement.

Cette sous-composante se concentrera sur la gestion des revenus miniers, une lacune identifiée et persistante dans le programme de réforme de la mobilisation des ressources nationales qui est largement soutenue par l'assistance en cours ou prévue des partenaires de développement.

Il soutiendra : (i) le développement d'un programme de renforcement de l'administration fiscale minière pour principalement réduire l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices, avec le renforcement des capacités, des mesures réglementaires et une meilleure coordination et harmonisation entre les différentes agences aux niveaux national et provincial ; (ii) les mécanismes de mise en œuvre des mesures de redistribution des revenus miniers - 0,3% des revenus miniers pour les collectivités locales, et la mise en place du Fonds minier pour les générations futures ; et (iii) le processus ITIE, qui peut inclure un soutien aux priorités clés telles que la transparence des entreprises minières appartenant à l'État et la propriété des bénéficiaires.

2.6.1.2. Sous composante 1.2. : Renforcement de la gestion des dépenses

Cette sous-composante permettra d'améliorer et de consolider les résultats obtenus dans les réformes de l'exécution budgétaire à travers les opérations en cours de la Banque dans la GFP et les réformes du secteur public (PROFIT Congo et PSRRP). Elle appuiera notamment les actions visant à améliorer la crédibilité du budget et de la prestation de services dans tous les secteurs, avec un accent particulier sur les secteurs sociaux, par :

- (i) Le transfert progressif et efficace de l'ordonnancement budgétaire aux ministères de ligne afin de renforcer l'exécution de leurs programmes de dépenses annuels ; (ii)
- (ii) Le déploiement progressif de la Direction du Trésor et de la Comptabilité (DGTCP) incluant la mise en place du Compte Unique du Trésor (CUT) ;
- (iii) L'acquisition et le déploiement d'un nouveau système budgétaire et de trésorerie (Système Intégré d'Information de Gestion Financière) ; (iii)
- (iv) La mise en service et le déploiement d'un système de passation des marchés en ligne ; (iv)
- (v) Le déploiement du nouveau système de GRH et de Paie ;
- (vi) La capacité du gouvernement central à surveiller les performances et à gérer les risques budgétaires découlant des principales entreprises publiques ;
- (vii) La conception et la mise en œuvre d'une stratégie de changement de comportement pour promouvoir une nouvelle culture organisationnelle, y compris les activités de plaidoyer visant à soutenir le changement de comportement ;
- (viii) La conception et la mise en œuvre d'une campagne d'éducation publique pour sensibiliser les parties prenantes aux nouveaux systèmes et réformes de gestion des finances publiques, du budget et de la passation des marchés et ;
- (ix) La préparation d'études de faisabilité (y compris les évaluations environnementales et sociales pertinentes) pour la construction des futures bureaux supplémentaires au sein du ministère des finances et du ministère du budget, afin d'accueillir la nouvelle direction générale du trésor et de la comptabilité publique.

2.6.1.3. Sous composante 1.3. : Renforcement des dispositifs de contrôle indépendant

Cette sous-composante va appuyer la Cour des comptes à atteindre les objectifs et les missions qui lui sont conférées par la loi, plus spécifiquement, réaliser efficacement ses

missions de contrôle et de jugement des comptes de l'Etat, des provinces, des ETD, ainsi que des Budgets Annexes et Comptes Spéciaux.

En s'appuyant sur les résultats obtenus grâce au soutien continu de PROFIT Congo (P145747), les activités concernent (i) l'assistance technique et de formation ainsi que (ii) les équipements informatiques et bureautiques afin de renforcer les capacités de l'Institution supérieure de contrôle (ISC) à mieux remplir son mandat légal de contrôle budgétaire et financier et étendre efficacement ses activités d'audit aux provinces ciblées.

2.6.1.4. Sous composante 1.4 : Appui aux statistiques de base

Cette sous-composante renforcera les capacités de l'INS dans la collecte de données, y compris la fourniture de services de conseil, achat d'équipements, formation et le financement des coûts d'exploitation, nécessaires pour, entre autres, pour mener des enquêtes sur la pauvreté.

Elle comprend l'appui à (i) la mise à jour de la structure d'échantillonnage, la collecte de données pour l'estimation de la pauvreté et la production annuelle d'un indice de développement local (IDL). En utilisant la structure d'échantillonnage nouvellement révisée, le projet soutiendra également une nouvelle enquête nationale sur les ménages avec des données sur la consommation. Des enquêtes supplémentaires rapides, peu coûteuses et fiables seront entreprises, sur une base annuelle, pour suivre l'évolution de la pauvreté en RDC et dans la province ciblée.

La complémentarité des activités permettra de jeter les bases de l'amélioration des services au niveau de la ville, tout en investissant dans les quartiers sous-équipés sélectionnés.

2.6.2. Composante 2 : Soutien à la gestion des ressources de base au niveau des provinces

L'objectif de cette composante est d'assurer l'utilisation efficace des ressources du gouvernement au niveau central et local pour améliorer la prestation de services.

Elle soutiendra les systèmes de gestion des finances publiques et des ressources humaines pour garantir que les ressources des gouvernements provinciaux et locaux (ainsi que les transferts du gouvernement central et les financements des donateurs) sont utilisées de manière plus efficace et efficiente pour améliorer la prestation de services. À cette fin, la composante fournira une assistance technique, des systèmes et des

équipements informatiques, du matériel de bureau et un soutien à la formation pour mettre en place des procédures et des contrôles de base des systèmes de gestion des finances publiques et des ressources humaines dans les provinces ciblées, conformément au mandat de 2011 sur la gestion des finances publiques. Loi Organique des Finances Publiques - LOFIP), et la Loi portant organisation et fonctionnement des Services publics du Pouvoir Central, des Provinces et des Entités Territoriales Décentralisées de 2016.

Dans ce domaine, l'objectif principal du projet serait de s'assurer que les provinces sélectionnées (i) augmentent progressivement et durablement les revenus propres générés en poursuivant les initiatives de numérisation en cours et en renforçant leurs unités de gestion des revenus ; et (ii) préparent, approuvent et exécutent en temps convenu, régulièrement et de manière transparente leurs budgets annuels.

2.6.3. Composante 3 : Gestion de projet et gestion du changement

Cette composante renforcera la capacité de gestion de projet et de coordination interinstitutionnelle pour atteindre les résultats du projet.

Elle financera l'ensemble des activités de gestion du projet et le suivi-évaluation des activités pour assurer une coordination efficace et effective et une gestion fiduciaire appropriée : (i) les frais de fonctionnement de la cellule d'exécution du projet (CEP) ; (ii) le suivi et l'évaluation des activités du projet ; (iii) l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de communication et d'un plan d'action ; (iv) l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie et d'un plan d'action de gestion du changement ; et (v) la mise en place d'un mécanisme de règlement des griefs (GRM).

2.7. Arrangement institutionnel de la mise en œuvre du projet

Les organismes responsables de la mise en œuvre du Projet ENCORE seront :

Le Comité de Pilotage du projet est de haut niveau et assure l'orientation stratégique générale. Sa structure organisationnelle est bicéphale. Il est constitué du CNPRSF et du CPn.

Le CNPRSF est l'organe qui se charge de l'Orientation stratégique et politique, de la résolution des questions liées au plan d'action de la réforme de la GFP. Il est placé sous l'autorité du Premier Ministre et créé par le Décret n° 21/11 du 30 décembre 2022 du Premier Ministre, chef du gouvernement de la RDC. Il veille à la mise en œuvre

harmonieuse du programme de réformes des Finances Publiques, au niveau national et provincial, et en assure la supervision et le suivi.

Tandis que le CPn est responsable de la conception, l'élaboration et l'adoption des programmes de travail des réformes du projet ENCORE. Il devra aussi assurer le suivi et la supervision globale des changements de la Gestion des Finances Publiques (GFP) envisagés dans le secteur et soutenus par le projet.

Un arrêté du Ministre ayant charge les Finances fixera sa création, organisation et fonctionnement.

La responsabilité globale de la coordination technique et de la mise en œuvre confiée à une Unité de coordination du projet (UCP), entendu le COREF, qui relève du Ministère des Finances, garantira l'effectivité de la prise en compte des aspects et des enjeux environnementaux, et sociaux dans l'exécution des activités du projet ENCORE.

L'Agence Congolaise de l'Environnement (ACE) procédera à l'examen et à l'approbation de la classification environnementale ainsi qu'à l'approbation des études d'impact environnemental et social à élaborer. Elle participera aussi au suivi externe. La Coordination Provinciale de l'Environnement (CPE), au niveau de chaque Province ciblée et ses dépendances (sous-unités) sont concernées et seront associées à toutes les activités liées à la protection de l'environnement se déroulant dans leurs champs d'action pendant et après le projet.

2.8. Zone d'intervention du projet

La vile province de Kinshasa

Kinshasa, comme siège des institutions, fait partie de la zone d'intervention du projet. La ville province de Kinshasa forme une entité administrative à statut particulier, c'est le centre administratif, économique et culturel de la République Démocratique du Congo. Elle s'étend sur plus de 30 km de l'est à l'ouest et sur plus de 15 km du nord au sud. Ses habitants sont appelés les Kinois. La population de Kinshasa contient des représentants de la majorité des ethnies du Congo.

Kinshasa a un climat tropical de savane avec hiver sec. La température moyenne annuelle est de 25,3 °C et les précipitations annuelles sont de 1 273,9 mm. Les mois les plus secs sont juillet et août avec seulement 3 mm de précipitations et mars et avril les plus humides avec 196 mm de précipitations.

La ville de Kinshasa s'étend sur une surface de 9 965 km² composée d'un grand plateau (Plateau du Kwango), d'une chaîne de collines (monts Ngaliema, Amba, Ngafula), d'une plaine et de marécages au bord du Pool Malebo. La plaine est la partie la plus peuplée et s'étend en forme de croissant de la baie de Ngaliema à l'Ouest jusqu'au plateau du Kwango à l'Est du Pool Malebo.

Hydrographie : Kinshasa, capitale de la République Démocratique du Congo est traversée dans sa frontière avec le Congo-Brazzaville par le fleuve Congo. À l'intérieur, elle est traversée par une vingtaine de rivières plus ou moins parallèles, ayant presque toutes, une même direction sud-nord. Ces rivières coulent dans des vallées soit envasées, soit encaissées. Ces rivières qui constituent l'un des moyens indispensables pour l'évacuation des eaux de la capitale, occasionnent parfois des inondations et érosions, à cause d'une mauvaise urbanisation de certains coins de la ville.

En 1945, la capitale du Congo belge abritait 100 000 personnes. À l'indépendance, en 1960, Léopoldville comptait 400 000 âmes, ce qui en faisait la plus grosse agglomération d'Afrique centrale. Quinze ans plus tard, après que la ville eut reçu le nom de Kinshasa en 1966, sa population avait déjà franchi le cap des 2 millions.

D'après l'Institut National de la Statistique en 2000, Kinshasa comptait près de 6 062 000 habitants dont 3 637 000 de moins de 19 ans, tranche d'âge comprenant donc 60 % de la population qui représente d'ailleurs plus de la moitié de la population urbaine. La population a ensuite crû de manière considérable jusqu'à atteindre plus de 8 millions d'habitants selon les estimations de 2010.

Selon le Département des Affaires Économiques et Sociales des Nations Unies, la population de Kinshasa est estimée pour l'année 2021 à 17 millions d'habitants¹ sur une superficie de 9 965 km².

Avec une extension sans normes d'urbanisation, la ville de Kinshasa pose des problèmes complexes d'aménagement avec l'extension des nouveaux quartiers vers l'Est et vers le sud. Ces derniers créés des besoins énormes en matière de logement ; d'équipements collectifs ; de transport et d'Administration.

La ville de Kinshasa est reliée de l'intérieure comme de l'extérieure du pays par voie fluviale, routière, ferroviaire et aérienne. C'est un carrefour national par où passent où atterrissent les produits de consommation pour la ville de Kinshasa, pour l'exportation ou pour l'importation.

¹ « *The World's Cities in 2018* », ONU

A Kinshasa, par exemple, environ 75% des activités économiques sont informelles. Il semblerait que près de 90% de la population active de la ville de Kisangani (troisième ville du Congo) occupent des emplois informels.

Ce secteur de petits métiers et services est composé principalement des coiffeurs, cordonniers, réparateurs des pneus, laveurs de véhicules, chargeurs d'automobiles, marchands ambulants, tailleurs, ajusteurs, vendeurs des produits pétroliers, cireurs, boutiquiers, vendeurs de produits médicaux traditionnels, pousse-pousseurs, etc.

L'industrie représente environ 14,6% des activités à Kinshasa, ce qui est relativement faible pour une grande métropole de plusieurs millions d'habitants. Le secteur tertiaire (service et commerce) représente plus de 80% de secteurs d'activités dans la ville de Kinshasa.

Le secteur privé formel occupe 15 % des emplois dans la ville de Kinshasa, ce niveau reste encore très faible alors que le secteur informel non agricole occupe 61 %.

La principale source d'énergie est le charbon de bois dont 87% de ménages y dépendent. Les boulangeries, les brasseries, les restaurants, les briqueteries, les fondeurs d'aluminium et autres entreprises dépendent également du bois énergie pour leurs activités quotidiennes. L'électricité ne couvre pas la majorité de la ville.

Dans les provinces du Kasai, du Kasai central, Kasai oriental et LOMAMI, le relief est constitué deux grands ensembles : d'une part, la partie nord, située au Nord du 4ème parallèle où dominant les faibles altitudes inférieures à 500 m faisant partie des collines du Sud de la cuvette centrale ; et d'autre part, la partie située au Sud du 4ème parallèle les altitudes croissent jusqu'à la frontière Angolaise à environ 1.000 m.

2.9. Caractéristiques sociodémographiques et culturels de la zone du projet

2.9.1. Population

La population de la zone du projet est d'environ 24 374 408 habitants selon les données projetées de l'INS en 2020. Elle est répartie ainsi qu'il suit : la ville province de Kinshasa : 15 millions d'habitants ; Province du Kasai Central : 2 976 806 d'habitants ; Province du Kasai : 3 199 891 d'habitants ; Province du Kasai Oriental : 4,8 millions d'habitants ; Province de LOMAMI : 2 345 000 d'habitants.

2.9.2. Structures sociales

La population de la zone du projet est répartie en plusieurs groupes et sous-groupes ethniques bantu ou semi-bantu, nilotique et les peuples autochtones.

L'organisation sociale de toute la communauté repose sur le système de parenté et en épouse ses formes. Le système de parenté est fondé : sur la reconnaissance de liens du sang et de liens d'alliance, par le mariage qui unissent un ensemble de personnes. Ces liens engendrent un réseau complexe de rapports entre des personnes de différents âges, rapports qui sont basés sur des droits, devoirs et obligations explicitement définis et régis par des normes et des prescriptions parfois très strictes (G. ROCHER, 1968).

La province du Kasai Central est peuplée des Lulua dans les territoires de Demba, Dibaya et Kazumba, des Kete dans les territoires de Luiza, Dibaya et Kazumba et des Luba dans les territoires de Demba et Dibaya. La Lulua compte également les Luntu (BenaKonji) ; des Binji dans les territoires de Dimbelenge et de Demba, des Salampasu, des Lwalwa et des Mbal dans le territoire de Luiza ainsi que des Mbangani dans le territoire de Kazumba.

- **Territoire de Luiza** (Lueta et Kabelekese): groupements: Kankunda (Musenvu, Munjila, Muangala Nsumpa, Tshilunda et Kawele Nsandji (campement: Mbunga), Kangombu (campement: Mukanzu), Kalombo campements: Kasombo et Shamba);
- **Territoire de Demba** : campements: Ishangela, Bangamba et Matopolo;
- **Ville de Kananga** : communes de: Kananga, Katoka, Ngaza et Lukonga.

Dans la province du Kasai, on rencontre les peuples soumis aux Kuba dans le territoire de Mweka, Lulua et les Bieeng dans les territoires de Luebo et de Tshikapa, les Luba dans les territoires de Mweka, Ilebo, Luebo et Tshikapa, les Kete dans les territoires de Mweka, Tshikapa et Luebo, les Leele dans les territoires d'Ilebo, les Ndenfgese et Yajima (Yaelima) dans le territoire de Dekese, les Pende, les Dzing (Dinga), les Tshokwe et les Lunda dans le territoire de Tshikapa ainsi que les Njembe dans les territoires d'Ilebo et Tshikapa.

Dans le Kasai, les peuples autochtones sont situés au niveau dans les campements des territoires de Mweka.

Le Kasai Oriental (chef-lieu : Mbuji-Mayi) constitué des anciennes provinces du Sud-Kasai, du Sankuru et de la LOMAMI auxquelles furent ajoutées certaines parties des Territoires de Dibaya et Dimbelenge ;

La province de LOMAMI est constituée de Songye, Luba et Kanyok dans le territoire de Luilu, Kamiji, Ngandajika, Kabinda et Lubao.

2.9.3. Habitat

Les provinces du Kasai, Kasai-Central, Kasai-Oriental, LOMAMI, sont quatre de cinq provinces démembrées des provinces du Kasai-Occidental et Kasai-Oriental. Situées au cœur de la République Démocratique du Congo (RDC), elles ont un climat tropical qui permet la pratique de l'agriculture sur deux saisons.

La population y vit essentiellement de la pratique des activités agricoles dans la savane (provinces de Kasai Central, Kasai-Oriental et LOMAMI) et de la pêche, cueillette ainsi que de l'agriculture dans la zone forestière (ex. le nord du territoire de DIMBELENGE). L'exploitation artisanale du diamant est une des activités clés pour la survie des ménages à côté de l'agriculture dans la province de Kasai-Oriental.

L'enclavement à la suite de la détérioration de la quasi-totalité du réseau routier et le dysfonctionnement du chemin de fer qui relie la ville de Lubumbashi et la ville d'Ilebo ainsi que l'effondrement des activités diamantifères dans la province du Kasai-Oriental ont affecté l'économie de cette région et contribué à l'expansion à grande échelle de la pauvreté. Selon le rapport de l'Enquête 1, 2,3 publié en 2014 par l'Institut National de la Statistique (INS) du Ministère du Plan, les provinces du Kasai-Oriental et du Kasai-Occidental avaient une incidence de pauvreté estimée à 68,7% et 66,3% respectivement, en 2012, qui sont des taux de pauvreté bien au-delà de la moyenne nationale.

Ces provinces ont été affectées entre 2016 et 2018 par un conflit armé opposant une milice d'un chef coutumier, Kamwina-Nsapu aux forces de sécurité du pays. Ce conflit a entraîné une crise humanitaire sans précédent. Les violents affrontements² ont entraîné la perte de milliers de vies humaines, des pillages, des destructions et le déplacement de plus d'un million de personnes à l'intérieur des provinces de l'espace du Grand Kasai et des provinces voisines. Il a en outre forcé des milliers de personnes à aller chercher refuge en Angola voisin. Par ce fait, les conditions de vie des populations déjà précaires dans cette région se sont détériorées davantage. Trois ans après cette crise, la population peine à se remettre et relancer ses activités de moyen d'existence au niveau où elles étaient pendant la période d'avant la crise.

2.9.4. Education

L'enquête MICS2 (Multiple Indicator Cluster Survey2) révèle que 73,2 % d'enfants âgés de 6 à 11 ans pour l'ensemble des provinces du grand Kasai et Kinshasa sont scolarisés. Ce taux reste faible et présente un léger avantage pour les garçons 53,5 contre

46,5 % pour les filles. Le taux net de scolarisation dans le primaire s'élève à 53,3% (contre 55,0% pour la RDC). Autrement dit, un peu plus de la moitié des enfants en âge d'aller à l'école primaire n'est pas scolarisée. Ce taux de scolarisation chute à 23,4% pour le niveau secondaire. Rappelons que 4,3% des enfants de 10 à 14 ans et 40,9% des 15-24 ans sont insérés sur le marché du travail dans ces deux provinces.

2.9.5. Activités économiques

Diamant, fer, argent, nickel, étain, argile, chrome, cobalt, cuivre, or, Kaolin, talc.

Le diamant sont exploités actuellement dans la province du Grand Kasai (Kasai central, Kasai oriental, Kasai et Lomami) mais de façon uniquement artisanale. Le sous-sol de l'ex Kasai Occidental est constitué essentiellement par les roches granitiques dont l'affleurement fait l'objet de deux carrières à Kananga.

Il regorge de beaucoup de ressources géologiques notamment le diamant dans les Territoires de Tshikapa, Luebo, Demba, Kazumba, Mweka, Ilebo, Dibaya et Dimbelenge ; l'Or et l'Etain dans les Territoires de Luiza et Kazumba ; le Fer dans les Territoire de Luebo, Tshikapa et Kazumba ; le Nickel, le Chrome et le Cobalt à Kananga et dans le Territoire de Kazumba ainsi que le pétrole dans le Territoire de Dekese.

Sur l'Océan Atlantique, la province dispose des réserves pétrolières prouvées de l'ordre de 4 milliards de barils de pétrole.

Le tissu industriel de la zone du programme, assez diversifié, est constitué d'unités alimentaires (minoteries, brasseries, boulangeries), d'unités agro-industrielles (sucrierie, huileries), d'unités de production de matériaux de construction (cimenteries et carrières mécanisées), d'unités manufacturières (sacherie).

2.9.6. Pauvreté

Le taux de pauvreté évalué en 2009 dans le profil résumé de la pauvreté et des conditions de vie des ménages est de 55,8 % pour la province de l'ex Kasai Occidental. Dans la province du La province du Kasai Oriental est l'une des provinces avec une prévalence modérée d'enfants pauvres (76,1%). Cela représente toutefois environ 1,5 million d'enfants (soit 780 mille garçons et 770 mille filles) qui sont privés dans trois ou plus de dimensions simultanément.

La province du Kasai Oriental est l'une des provinces avec une prévalence modérée d'enfants pauvres (76,1%). Cela représente toutefois environ 1,5 million d'enfants (soit 780 mille garçons et 770 mille filles) qui sont privés dans trois ou plus de dimensions simultanément.

La province du Kasai Oriental est l'une des provinces avec une prévalence modérée d'enfants pauvres (76,1%). Cela représente toutefois environ 1,5 million d'enfants (soit 780 mille garçons et 770 mille filles) qui sont privés dans trois ou plus de dimensions simultanément.

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

Il est impérieux de présenter les risques et effets environnementaux et sociaux négatifs potentiels susceptibles d'être générés par la mise en œuvre du projet du projet :

2.10.1. Analyse des risques environnementaux et sociaux

- Conflits sociaux en cas de non emploi de la main d'œuvre locale ou de non-respect des us et coutumes ;
- Création d'emploi ;
- Recrutement de la main d'oeuvre locale ;
- Vulgarisation des lois miniere ;
- Campagne contre la fraude fiscale ;
- Sensibilistion contre la contribution ;
- Dimunition de la tracaserie ;
- Connaissances des textes legaux et maximisation des recettes dans les zones minierees ;
- Augmentation et création descooperatives dans les zones minierees ;
- Sensibilisation sur la bonne gouvernance ;
- Risque d'usage des enfants/petites filles (surtout pendant les vacances) dans l'exercice des petits commerces en utilisant des voies à risques (éviter la barrière et passer par la brousse en évitant la taxe) ;
- Professionnelles de sexe (PS) sont victimes d'une discrimination dans l'exercice de leur fonction (elles sont payées à moindre frais par rapport à une PS bantou, non usage de préservatif comme une PS bantou, etc.), cette pratique risque d'être accentuée avec l'arrivé du projet ;
- Risque de propagation de la COVID-19 si les mesures barrières ou de préventions ne sont pas respectées ;
- Risque de propagation des IST et VIH/SIDA suite à l'augmentation de l'exploitation minière et si les mesures de protection, prévention ne sont d'usage.

2.11. Méthodologie de l'élaboration de PMPP

La démarche méthodologique employée pour élaborer ce présent PMPP est essentiellement participative. Elle a émergé au travers de l'organisation de deux ateliers

tenus à MBUJI MAYI dans la Province du Kasai Oriental en date du 29 au 30 mars 2022 et à KABINDA dans la Province de LOMAMI du 1 au 2 Avril 2022 avec les acteurs institutionnels notamment les contribuables du secteur minier ; les ETD (collectivités locales) situées dans les zones minières ; les Entreprises publiques ; les agents de l'Administration publique ; les organisations de la société civile ; les opérateurs miniers, les entreprises d'exploitation minière ; les directions provinciales des recettes ; le Ministère des Finances ; le Ministère du plan ; le Ministère de la Fonction publique, le Ministère des mines, le Ministère en charge du Plan ; le Ministère en charge du Budget ; le Ministère du portefeuille ; les Gouvernements provinciaux ; les Entreprises publiques ; les institutions et services publics : l'ARMP, la DGCMP, la DGDA, la DGI, la DGRA; les gouvernements provinciaux), et la société civile ainsi que toutes les parties prenantes dans la salle du governorat à Mbuji-Mayi et la salle de réunion du governorat de LOMAMI (voir liste des présences à l'annexe 1) pour recueillir leurs contributions, y compris les préoccupations et les suggestions concernant divers aspects du projet, afin de finaliser le PMPP avant l'examen et l'approbation du projet par la Banque mondiale.

Pour le reste des provinces non visitées, nous avons utilisé la technique de la revue documentaire pour compléter les données.

2.11.1. Démarche

La démarche globale a consisté à d'identifier les acteurs institutionnels et non institutionnels concernés par le projet afin de finaliser le document sur le Plan de mobilisation des parties prenantes en collectant leurs avis et suggestion. Il s'agira essentiellement des acteurs institutionnels, les autres parties prenantes ainsi que la société civile œuvrant dans le secteur de finance publique en RDC.

2.11.2. Structuration du PMPP

Le présent document est structuré autour des points suivants :

- Description du programme ;
- Brève description des activités de consultation et de participation des parties prenantes ;
- Identification et analyse des parties prenantes ;
- Plan de mobilisation des parties prenantes ;
- Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes ;
- Mécanismes de gestion des plaintes, sensible à l'EAS/HS;

- Suivi et établissement des rapports du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes.

2.12. Résumé des activités d'engagement des parties prenantes

Des consultations du public avec les parties prenantes ont été tenues dans les deux villes sur cinq concernées par le Projet en vue d'assurer la participation des populations au processus de planification des actions du projet. Il s'agissait, notamment : (i) d'informer les populations riveraines sur le contexte, les composantes du projet et ses activités ; (ii) de permettre aux populations de s'exprimer, d'émettre leur avis et considérations sur le projet ; (iii) d'identifier et de recueillir les préoccupations (besoins, attentes, craintes, etc.) des populations vis-à-vis du projet ainsi que leurs recommandations et suggestions. Ces consultations ont été menées par le consultant recruté par le Comité d'Orientation de la Réforme des Finances publiques (COREF). Les différentes questions ainsi soulevées ont été évoquées par les parties prenantes, et les explications y afférentes ont été apportées par le consultant.

Les participants à ces consultations du public ont été informés par le COREF à travers les invitations lancées à cette occasion. Les points ci-après ont été communiqués et discutés :

- La perception du projet par les parties prenantes ;
- Les contraintes environnementales et sociales majeures dans les zones cibles du projet ;
- Les enjeux environnementaux et sociaux (y compris les violences basées sur le genre, l'exploitation, abus et harcèlement sexuels) des activités du Projet ;
- Les impacts positifs et négatifs potentiels du projet sur l'environnement et le social (VBG/EAS/HS compris) ;
- Les capacités de gestion environnementale et sociale et les besoins en renforcement (sur le code de bonne conduite et la manière dont la communauté s'organise en cas de conflit social et sur le VBG) ;
- La problématique de gestion en finance publique,
- La problématique liée au renforcement de l'administration fiscales,
- La problématique liée à la distribution des revenus miniers,
- La problématique liée à la gestion de base au niveau des provinces ciblées par le projet,
- La problématique liée au renforcement des dispositifs de contrôle sur la mobilisation des recettes, la réhabilitation des bâtiments, la violence basée sur le genre, l'hygiène santé et sécurité, les risques et conséquences de la pandémie de COVID-19, la participation et l'implication des acteurs et des personnes vulnérables notamment les femmes, jeunes filles, les enfants de la rue etc.

En outre, ces documents de sauvegarde seront publiés sur le site web de Comité d'Orientation des Reformes des finances publiques, le site web du Ministère de finance via ACE et le site web externe de la Banque mondiale, une fois rendus publics. Actuellement, les activités de suivi de consultations des parties prenantes sont planifiées et devront être lancées au cours de juin 2022 pour poursuivre avec la mobilisation, afin de bien préparer la mise en œuvre du Projet.

Tableau 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

Le tableau ci-dessous fait l'analyse comparative des dispositions nationales avec la NES n°10 de la Banque mondiale, relative à la Mobilisation des parties prenantes et information.

Exigences de la NES 10 de la Banque mondiale	Dispositions nationales pertinentes	Observations/ Recommandations
<p>Mettre en place un processus de mobilisation des parties prenantes qui sera intégré à l'évaluation environnementale et sociale et à la conception et la mise en œuvre du projet, tel que préconisé dans la NES 10. Paragraphe 4</p>	<p>La Loi n° 11/009 du 09 juillet 2011 en son Article 24 dispose que « Tout projet ou toute activité susceptible d'avoir un impact sur l'environnement est assujetti à une enquête publique préalable. L'enquête publique a pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) d'informer le public en général et la population locale en particulier sur le projet ou l'activité ; b) de recueillir les informations sur la nature et l'étendue des droits que pourraient détenir des tiers sur la zone affectée par le projet ou l'activité ; c) collecter les appréciations, suggestions et contre-propositions, afin de permettre à l'autorité compétente de disposer de tous les éléments nécessaires à sa décision. <p>Un décret délibéré en conseil des ministres fixe le déroulement et la sanction de l'enquête publique</p>	<p>La législation nationale ne précise pas les types de projets soumis à enquête publique. Un plan de mobilisation des parties prenantes sera produit pour le Programme et adapté au fur et mesure selon l'évolution du Projet et ses besoins en communications. Ainsi, la NES n°10 de la Banque mondiale sera appliquée.</p>

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

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

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

Exigences de la NES 10 de la Banque mondiale	Dispositions nationales pertinentes	Observations/ Recommandations
<p>Continuer de mobiliser les parties prenantes conformément au PMPP pendant toute la durée du projet, solliciter les réactions des parties prenantes sur la mise en œuvre des mesures d'atténuation énoncées dans le PEES, et publier un PEES révisé indiquant toute mesure d'atténuation supplémentaire</p> <p>Paragraphe 23 à 25</p>	<p>Non mentionné dans la législation nationale</p>	<p>La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 10. Ainsi, la NES n°10 de la Banque mondiale sera appliquée.</p>
<p>Mettre en œuvre un mécanisme de gestion des plaintes proportionné aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, accessible et ouvert à tous, rapide, efficace, transparent, respectueux de la culture locale, sans frais ni rétribution.</p> <p>Paragraphe 26 et 27</p>	<p>Non mentionné dans la législation nationale</p>	<p>La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 10. Ainsi, la NES n°10 de la Banque mondiale sera appliquée.</p>

3. BREVE DESCRIPTION DES ACTIVITES DE CONSULTATION ET DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

3.1. Approche méthodologique

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

Des rencontres institutionnelles et des séances de consultation des parties prenantes ont été menées dans chacune de 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.

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.

Le tableau 2 ci-dessous fait ressortir les parties prenantes consultées dans les zones d'intervention du Projet

Tableau 2 : Parties prenantes consultées

Province de Kasai central	Province de Kasai oriental	Province de Kasai	Province de LOMAMI	La ville province de Kinshasa
Les contribuables du secteur minier ; Les ETD (collectivités locales) situées dans les zones minières ; Les Entreprises publiques ; Les agents de l'Administration publique ; Les organisations de la société civile ; Les opérateurs miniers, les entreprises d'exploitation minière ;	Les contribuables du secteur minier ; Les ETD (collectivités locales) situées dans les zones minières ; Les Entreprises publiques ; Les agents de l'Administration publique ; Les organisations de la société civile ; Les opérateurs miniers, les entreprises d'exploitation minière ;	Les contribuables du secteur minier ; Les ETD (collectivités locales) situées dans les zones minières ; Les Entreprises publiques ; Les agents de l'Administration publique ; Les organisations de la société civile ; Les opérateurs miniers, les entreprises d'exploitation minière ;	Les contribuables du secteur minier ; Les ETD (collectivités locales) situées dans les zones minières ; Les Entreprises publiques ; Les agents de l'Administration publique ; Les organisations de la société civile ; Les opérateurs miniers, les entreprises d'exploitation minière ; Les directions provinciales des recettes ;	Les Entreprises publiques ; Les agents de l'Administration publique ; Les organisations de la société civile ; Les opérateurs miniers, les entreprises d'exploitation minière ; Les directions provinciales des recettes ; Les bailleurs des fonds (Banque

Province de Kasai central	Province de Kasai oriental	Province de Kasai	Province de LOMAMI	La ville province de Kinshasa
<p>Les directions provinciales des recettes ; Les bailleurs des fonds (Banque mondiale, FMI, BAD, etc) ; Le Ministère des Finances ; Le Ministère du plan ; Le Ministère de la Fonction publique, Le Ministère des mines, Le Ministère en charge du Plan ; Le Ministère en charge du Budget ; Le Ministère du portefeuille ; L'Unité de Coordination du Projet (UCP) ; Les Gouvernements provinciaux ; Les Entreprises publiques ; 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, Le Gouvernement central ; L'Assemblée nationale ; Les gouvernements provinciaux ; Les organisations de la société civile œuvrant dans les</p>	<p>Les directions provinciales des recettes ; Les bailleurs des fonds (Banque mondiale, FMI, BAD, etc) ; Le Ministère des Finances ; Le Ministère du plan ; Le Ministère de la Fonction publique, Le Ministère des mines, Le Ministère en charge du Plan ; Le Ministère en charge du Budget ; Le Ministère du portefeuille ; L'Unité de Coordination du Projet (UCP) ; Les Gouvernements provinciaux ; Les Entreprises publiques ; 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, Le Gouvernement central ; L'Assemblée nationale ; Les gouvernements provinciaux ; Les organisations de la société civile œuvrant dans les</p>	<p>Les directions provinciales des recettes ; Les bailleurs des fonds (Banque mondiale, FMI, BAD, etc) ; Le Ministère des Finances ; Le Ministère du plan ; Le Ministère de la Fonction publique, Le Ministère des mines, Le Ministère en charge du Plan ; Le Ministère en charge du Budget ; Le Ministère du portefeuille ; L'Unité de Coordination du Projet (UCP) ; Les Gouvernements provinciaux ; Les Entreprises publiques ; 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, Le Gouvernement central ; L'Assemblée nationale ; Les gouvernements provinciaux ; Les organisations de la société civile œuvrant dans les</p>	<p>Les bailleurs des fonds (Banque mondiale, FMI, BAD, etc) ; Le Ministère des Finances ; Le Ministère du plan ; Le Ministère de la Fonction publique, Le Ministère des mines, Le Ministère en charge du Plan ; Le Ministère en charge du Budget ; Le Ministère du portefeuille ; L'Unité de Coordination du Projet (UCP) ; Les Gouvernements provinciaux ; Les Entreprises publiques ; 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, Le Gouvernement central ; L'Assemblée nationale ; Les gouvernements provinciaux ; Les organisations de la société civile œuvrant dans les secteurs cibles du projet ; Les collectivités locales ; Les médias</p>	<p>mondiale, FMI, BAD, etc) ; Le Ministère des Finances ; Le Ministère du plan ; Le Ministère de la Fonction publique, Le Ministère des mines, Le Ministère en charge du Plan ; Le Ministère en charge du Budget ; Le Ministère du portefeuille ; L'Unité de Coordination du Projet (UCP) ; Les Gouvernements provinciaux ; Les Entreprises publiques ; 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, Le Gouvernement central ; L'Assemblée nationale ; Les gouvernements provinciaux ; Les organisations de la société civile</p>

Province de Kasai central	Province de Kasai oriental	Province de Kasai	Province de LOMAMI	La ville province de Kinshasa
secteurs cibles du projet ; Les collectivités locales ; Les médias	secteurs cibles du projet ; Les collectivités locales ; Les médias	secteurs cibles du projet ; Les collectivités locales ; Les médias		œuvrant dans les secteurs cibles du projet ; Les médias

Le résumé des consultations des parties prenantes par province est renvoyé en annexe 2 du rapport.

L'approche méthodologique qui a été adoptée est la démarche participative : les rencontres d'information, d'échanges et les discussions autour du projet à l'aide des outils méthodologiques tels que l'entretien semi-structuré et le focus group.

Pour recueillir les avis des différents acteurs ciblés, les points ci-après ont été soulevés et discutés après présentation du projet par le consultant :

- La perception du projet ;
- Les critères d'éligibilité des personnes affectées ;
- Les mécanismes locaux de résolution des conflits ;
- La participation et l'implication des acteurs et des populations ;
- Les personnes vulnérables.

4. 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.

4.1. 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** : 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.

4.1.1. 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.

4.1.2. Les parties intéressées/concernées par le projet

Tableau 3: Parties intéressées/concernées par le projet

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	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
Ministère des mines	Intervient dans la Promotion du code minier, assure la gestion des ressources minières, assurer la transparence dans le secteur des mines
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
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 Direction de la Paie, la DGTCP, la DTMF, la DCB, la DGPPB, la DGDSP, le COPIREP, la DGRH, la DRQC, CSP, COPIREP et les services décentralisés des ministères provinciaux des Finances et Budget.	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

5. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

5.1. Objectifs et calendrier

L'objectif du plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est d'identifier les parties prenantes du projet, d'analyser leurs craintes et attentes et d'estimer leur volonté à coopérer pour la mise en œuvre du projet. Le PMPP doit décrire les efforts à réaliser en matière de communication et de consultation qui doivent être réalisés pour assurer l'engagement de toutes les parties prenantes. L'engagement des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet.

Il vise à favoriser le développement de relations solides, constructives et réactives avec les personnes affectées par le projet ENCORE, mais aussi les autres parties intéressées et qui sont importantes pour une gestion réussie des risques environnementaux et sociaux du programme.

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

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

Tableau 4: Précisions sur les objectifs du PMPP

Objectifs	Justification
Identifier l'ensemble des acteurs concernés par le projet ENCORE/COREF.	Impliquer autant d'acteurs que possible facilitera la communication inclusive et permettra de réunir un maximum de préoccupations et de questions.
Réaliser la cartographie des parties prenantes du projet.	Pour faciliter la gestion des parties prenantes par zone et par activité, y compris les groupes vulnérables.
Diffuser l'information sur le projet ENCORE de façon précise, ouverte et transparente.	Veiller à ce que les parties prenantes, en particulier celles qui sont directement affectées par le projet, y compris les groupes vulnérables, puissent disposer d'informations justes et crédibles qui leur permettront de faire des commentaires avisés et de faire des planifications pour l'avenir. Cette approche ouverte (franche, directe), accessible à tous et transparente est essentielle pour réduire les niveaux d'incertitude et d'inquiétude. L'information doit permettre aux parties concernées une meilleure compréhension des risques, impacts et bénéfices potentiels du projet.
Recueillir les informations nécessaires aux études environnementales, sociales et techniques.	Les personnes familières au milieu local peuvent fournir des informations sur le milieu local et son utilisation qui seront utiles aux études et à la mise en œuvre du projet. Les informations recueillies des personnes du milieu aideront à ce que le projet réponde à leurs besoins.
Créer des partenariats pour promouvoir une interaction constructive entre toutes les parties	Développer des relations de confiance entre le COREF et les parties prenantes contribuera à des interactions proactives afin d'éviter, si possible, les conflits inutiles basés sur la rumeur, la sous information et la désinformation. Identifier les structures et processus à travers lesquels les conflits et plaintes seront gérés au lieu de tenter de les étouffer, y compris des systèmes pour gérer les plaintes sensibles des groupes vulnérables, telles que celles liées aux VBG ; donnant ainsi au programme une meilleure compréhension des problèmes et attentes des parties prenantes et augmentant de ce fait les possibilités d'accroître la valeur ajoutée du programme aux parties prenantes locales.

Objectifs	Justification
Enregistrer et adresser les plaintes, préoccupations, questions et suggestions du public	Documenter les plaintes et préoccupations des parties prenantes aide à retracer et à motiver la prise de décisions. Ceci permet d'intégrer les parties prenantes dans la conception et la planification des activités du Projet.
Gérer les attentes des parties prenantes	Attentes, positives et négatives, sont souvent disproportionnées par rapport aux réalités d'un programme. C'est particulièrement vrai dans les zones d'extrême pauvreté avec un développement limité et des prestations de service faibles. Veiller à ce que les attentes soient maintenues à des niveaux réalistes. Limiter les attentes et frustrations des parties directement concernées aux stades de mise en œuvre du projet. Frustrations et attentes non satisfaites sont des déclencheurs clés de conflits et nécessitent une atténuation et une gestion.
Satisfaire aux exigences nationales et internationales	Assurer la conformité à la réglementation permet d'éviter les potentiels retards du projet sur la base de questions de procédure plutôt que celles de fond.

5.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Le plan de communication vise à :

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

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

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

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

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

5.3. Stratégie proposée pour les consultations

Diverses techniques d'engagement sont utilisées pour établir des relations avec les parties prenantes, rassembler des informations auprès des parties prenantes, consulter les parties prenantes et diffuser les informations relatives au programme aux parties prenantes. En fonction du public visé, de la culture et de l'objectif de la participation à un groupe de parties prenantes, les méthodes suivantes pourront être utilisées, par exemple :

- Entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés ;
- Enquêtes, sondages et questionnaires seront utilisés pour prendre les avis des personnes susceptibles d'être affectées par le programme ;

- Réunions publiques ou communautaires, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis seront régulièrement organisées à l'intention des acteurs les plus éloignés, y compris les groupes vulnérables qui devraient être réunis de façon indépendante et dans des espaces sûrs et confidentiels;
- Méthodes participatives ;
- Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.

Lors du choix d'une technique de consultation appropriée, il convient de prendre en compte des méthodes de consultation. Les techniques les plus utilisées sont présentées au tableau 5 ci-après :

Tableau 5 : Techniques d'engagement des Parties Prenantes

Technique d'engagement	Application appropriée de la technique
Correspondances (téléphone, Courriels)	Distribuer des informations aux fonctionnaires, aux ONG, aux administrations locales et aux organisations / agences Inviter les parties prenantes aux réunions et au suivi
Réunions individuelles	Recherche d'opinions ; Permettre aux parties prenantes de parler librement de questions sensibles ; Construire des relations personnelles ; Enregistrer/noter le contenu des réunions
Réunions formelles	Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes ; Autoriser le groupe à commenter opinions et points de vue ; Construire une relation impersonnelle avec les parties prenantes de haut niveau ; Diffuser des informations techniques Enregistrer/noter le contenu des réunions
Réunions publiques	Présenter les informations du projet à un grand groupe de parties prenantes, en particulier les communautés ; Permettre au groupe d'exposer son point de vue et ses opinions ; Construire des relations avec les communautés, en particulier celles touchées ; Distribuer des informations non techniques ; Faciliter les réunions avec des présentations verbales, des présentations PowerPoint, des affiches, etc. ; Enregistrer/noter des discussions, des commentaires et des questions.

Technique d'engagement	Application appropriée de la technique
Réunions du groupe de discussion (focus group)	Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes ; Permettre aux parties prenantes de donner leur avis sur des informations de base ciblées ; Construire des relations avec les communautés Enregistrer/noter les réponses
Site Web du programme	Présenter des informations sur le projet et les mises à jour de l'avancement ;
Dépliant du programme	Brève information sur le programme pour fournir une mise à jour régulière ; Informations de programme spécifiques au site.

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

L'engagement des parties prenantes sera un processus continu qui se déroulera à la suite de la diffusion du présent PMPP et pendant toutes les phases du projet. Cette section vise à décrire les influences que les parties prenantes ont sur le programme selon leurs niveaux d'engagement ainsi que la stratégie de communication proposée et les différentes méthodes qui serviront à communiquer avec chacun des groupes identifiés y compris les groupes vulnérables pour la prise en compte des différents points de vue. La mise en œuvre de la stratégie proposée consiste à organiser, piloter et gérer la communication. Cela revient à élaborer, à gérer, à budgétiser et à prévoir un suivi et une évaluation des actions menées pour l'engagement des parties prenantes.

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

- Des forums sur les résultats des consultations relatives à l'engagement des parties prenantes ;
- Des réunions avec les leaders d'opinion (notables, responsables syndicaux, collectif des personnes affectées, etc.) ;
- Des rencontres avec les groupements de jeunes (filles et garçons), les personnes ayant un handicap et les autres groupes vulnérables, tels que les femmes, pour qui les consultations doivent être organisées de façon séparée et dans des conditions sûres et confidentielles avec des femmes facilitatrices ;
- Des concertations sur les mesures d'accompagnement et la sensibilisation des populations ;
- Des entretiens individuels pour conseiller et accompagner les parties prenantes ;

- Un système d'affichage au niveau des lieux publics ;
- Des communiqués de presse (radios et journaux) tout au long du processus du projet pour bien informer sur les activités du programme ;
- Des sessions de formation (renforcement des capacités) en communication des différentes parties prenantes sur les réclamations et la gestion des plaintes et d'autres thèmes...

Le tableau n° 6 présente la synthèse, en fonction de chaque phase du programme, de la méthode, du contenu et des parties prenantes, la stratégie de diffusion des informations.

Tableau 6 : 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 Banque mondiale ; 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 Vidéo-conférence	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 Banque mondiale ; Consultants	Equipe de la Banque mondiale, les responsables des Ministères concernés, UCP Programme
Exécution	Contenu des documents de sauvegarde environnementale et sociale	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

	<p>Méthodes de mise en œuvre des mesures de sauvegarde environnementales et sociales</p> <p>Echéance de mise en œuvre des activités de sauvegarde environnementales et sociales</p> <p>Rôle des différents acteurs chargés de la mise en œuvre</p>					et sociale
Suivi-évaluation	<p>Indicateurs de mise en œuvre</p> <p>Indicateurs de résultats</p> <p>Rôles des acteurs dans collecte données</p> <p>Période de collecte des données</p> <p>Source de vérification des données</p>	<p>Mail</p> <p>Téléphone</p> <p>Réunion sur site</p> <p>Diffusion documents</p> <p>Formation</p>	<p>Salle de réunion UNCP ;</p> <p>Banque mondiale</p>	<p>4^{ème} trimestre de l'année de démarrage</p>	<p>Ministères et structures concernées</p> <p>Comité de Pilotage du Projet</p> <p>Comité Technique de Suivi</p> <p>TTL Projet UCP du projet</p>	<p>Spécialiste Suivi-Evaluation UCP et Banque mondiale</p> <p>*</p>

Tableau 7 : Stratégie pour les consultations dans le cadre du projet ENCORE

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupe cibles	Responsabilité
PHASE DE PREPARATION DU PROJET					
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du programme	Elaboration des documents du Projet Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).	Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale	Tout le long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du projet.	TTL Projet et équipe de sauvegarde de la BM Ministère des Finances Consultant Cabinet des Ministères concernés ; Bureau de la Banque mondiale ;	Equipe de la Banque mondiale, les responsables des Ministères concernés, Equipe de préparation du projet.
		Evaluations des risques environnementaux et sociaux et détermination des mesures d'atténuation (réunions publiques, entretiens, focus group, etc.)	Juillet 2022	Personnes potentiellement affectées, Autorités locales, Services techniques, Populations Bénéficiaires du programme	Consultant Spécialistes Sauvegarde environnementale et sociale et spécialiste VBG ; Equipe de préparation du projet.
PHASE DE MISE EN OEUVRE DU PROJET					
Mise en œuvre du PMPP, Du PGMO et des mesures préconisées	Information et consultation sur les risques et les impacts sociaux potentiels du projet et détermination des mesures de gestion ainsi que la prise en compte du genre et des personnes vulnérables	Réalisation d'enquêtes, de réunions, entretiens, focus group, consultations publiques, ateliers de restitution et de validation, etc.	Tout le long de la mise en œuvre du Programme,	Groupes vulnérables Autorités locales Communautés & ONG locales 'changer les cibles en fonction de la Spécificité du projet	

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupe cibles	Responsabilité
		Validation nationale et publication des rapports		PAP et groupes vulnérables Autorités locales, Communautés & ONG locales, ACE (idem)	Coordonnateur, Spécialiste Sauvegarde environnementale, Sociale Spécialiste VBG et Spécialistes Passation de marché et Suivi évaluation de l'unité de mise en œuvre du programme/*+
PHASE DE SUIVI -EVALUATION MISE EN ŒUVRE DU PMPP					
Suivi d'exécution du PMPP	Elaboration des Rapports de suivi de la mise en œuvre	Visite de terrain	Tout le long du cycle du Projet	Spécialiste social du projet	Spécialiste Sauvegarde environnementale, sociale, Spécialiste en VBG
Evaluation de mise en œuvre du PMPP	Elaboration de rapport d'évaluation	Visite de terrain	Mi-parcours ou à la clôture du Projet	Consultants	Toute l'équipe de mise en œuvre du Projet

5.5. Examen des commentaires

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires, les Spécialistes en sauvegardes sociale, le Spécialiste en sauvegardes environnementale et VBG de l'Unité de Coordination du projet ENCORE (UCP) seront chargés d'examen régulièrement et de prendre en compte les commentaires provenant des parties prenantes au Programme. Les commentaires (écrits et oraux) seront recueillis et examinés. Un registre sera ouvert à cet effet. Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes seront compilées dans un formulaire de feedback qui sera rempli durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes auront la possibilité d'envoyer leur feedback par courriel, courrier physique ou par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web de l'Unité de Coordination du Projet (UCP).

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

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

5.6. Phase de mise en œuvre du projet

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

5.7. Calendrier

Conformément à la démarche d'engagement des parties prenantes, le tableau 09 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.

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

6.1. Ressources

L'engagement des parties prenantes exige des ressources adéquates pour atteindre les objectifs et réaliser les activités du PMPP. La mise en œuvre du PMPP va mobiliser environ **un budget estimatif de 258 000 USD**, comme l'indique le tableau ci-après :

Tableau 9 : Budget estimatif de PMPP

N°	Item	Unité	Qté	Cout unitaire en USD	Cout total en USD
1.	Atelier de présentation et vulgarisation du PMPP auprès des parties prenantes	Atelier	4	12 000	48 000
2.	Médias (Publicité dans le journal/radio/TV et la Presse écrite)	Emissions et Magazines	1	ff	PM
3.	Réunions de consultations du public (location lieux, impressions, cahiers, casse-croûte, rafraîchissements, etc.)	Réunions	1	ff	50 000
4.	Evaluation annuelle de la performance du PMPP du projet	Etude	5	30 000	150 000
5.	Mise en œuvre du plan de communication (Elaboration, Formation, ...)	Plan	1	ff	PM
6.	Dispositif Covid 19	Dispositif	ff	ff	10 000
TOTAL					258 000

7. RESPOSANBILITE DE LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP

Les activités de mobilisation des parties prenantes font partie intégrante des mesures de sauvegardes environnementale et sociale. A ce titre, sous la supervision du Coordonnateur National, toutes ces activités s'exécuteront par le Spécialiste en sauvegarde environnementale et sociale, avec l'appui du Spécialiste en VBG, du Responsable du suivi et évaluation du Programme ainsi que du Spécialiste en gestion financière du COREF.

Aussi, l'UCP travaillera en collaboration avec l'ACE et d'autres organismes d'intermédiation mis en place.

La mise en œuvre du PMPP exige la mobilisation de ressources humaines dont les responsabilités sont données dans le tableau ci-après.

Tableau 10 : Personnes de contact et responsabilités

N°	Personne de contact	Rôles et responsabilités	Contacts
1.	COREF (UCP)	Coordonner et superviser dans la mise en œuvre du PMPP ; Transmettra les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, à savoir leur numéro de téléphone, adresse, courriel et fonction (ces personnes ne seront pas forcément les mêmes sur toute la durée du projet).	Tél : E-mail :
2.	Le Spécialiste en Sauvegardes Environnementales et sociales et le spécialiste en VBG du COREF	Chargés de la mise en œuvre du PMPP, sous la supervision du Coordonnateur du COREF	Tél : E-mail :
3.	Le Responsable Administratif et Financier du COREF	Confirmer l'établissement d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes	Tél : E-mail :
4.	Spécialiste de Passation des Marchés (SPM) du COREF	Elaborer les contrats avec les différents prestataires (contrat avec les radios et télévisions, site Web, les consultants)	Tél : E-mail :
5.	Spécialiste en suivi évaluation	Faire le suivi et l'évaluation du PMPP en collaboration avec les spécialistes de questions de sauvegarde	Tél : E-mail :
6.	Spécialiste en communications	Charger d'élaborer et de mettre en œuvre le plan de communication en référence au PMPP	Tél : E-mail :
7.	Comités de pilotage et groupes techniques	Identifier les sites d'investissement des sous-projets et accompagner les consultants dans les visites du terrain lors d'élaboration des instruments de sauvegarde.	Tél : E-mail :

N°	Personne de contact	Rôles et responsabilités	Contacts
		<p>Ils sont aussi chargés de suivi de la mise en œuvre du PMPP</p> <p>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</p>	
8.	<p>Les représentants des communes/collectivités concernées par le Projet ENCORE</p>	<p>Accompagner les équipes des consultants lors d'élaboration des EIES, PAR et PGES</p> <p>Les communes étant des autorités locales mieux écoutées dans leurs juridictions se chargeront aussi de communiquer en premier avec les bénéficiaires durant toute la période du cycle du Projet. Elle est aussi chargée de suivi de la mise en œuvre du PMPP</p> <p>Les communes joueront le rôle de la redevabilité auprès des bénéficiaires du Projet</p>	<p>Tél :</p> <p>E-mail :</p>
9.	<p>Les représentants des ONG de la société civile y compris celle de lutte contre les EAS/HS</p>	<p>Chargé de suivi de la mise en œuvre du PMPP</p>	<p>Tél :</p> <p>E-mail :</p>

8. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

8.1. 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 TE 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.

Ce type des 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 classer 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 quelles 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 un « 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 qu'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'information 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 prise 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 victimes, et des autres parties doit être respectée en tout temps. Tous les renseignements relatifs à la VBG doivent rester confidentiels, les identités doivent être protégées, et les informations personnelles sur les victimes devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée et pour un besoin strict de savoir
- **Impartialité** : l'impartialité des enquêteurs est cruciale si on veut que les plaintes et les réponses qui y sont données soient traitées de façon équitable. Si les membres du CLRGL qui participent au traitement d'une plainte ont un intérêt direct dans l'issue d'une enquête, ceci pourrait nuire au MGP et causer plus d'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 victimes et ceux qui gèrent les plaintes :
- **Sécurité & bien-être** : La sécurité de la victime est assurée à tout moment, y compris pendant les rapports, les enquêtes, et la fourniture de l'assistance à la victime
- **Approche centrée sur la victime** : 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 victime dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être de la victime 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 victime 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 plus, 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 des plaintes et dans un lieu sécurisé et confidentiel avec un accès limité.

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.

8.2. 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.

8.3. 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 à comprendre et traiter les impacts sociaux du projet. Toutes les réactions et plaintes enregistrées en dehors des cas de VBG seront disponibles sur le site web 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 adapté les mécanismes de suivi et gestion des plaintes aux spécificités du projet).

8.4. 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.

8.5. Actions envisagées

Les actions seront mises en œuvre en vue d'assurer la fonctionnalité du MGP. Ces dernières sont récapitulées dans le tableau 11 ci-après :

Tableau 11 : 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 senior en communication	Trois mois après recrutement du spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales	PM
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

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

Actions	Responsables	Acteurs associés	Echéance	Budget prévisionnel USD
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

Tableau 12 : Budget estimatif de la mise en œuvre du MGP

N°	Poste des dépenses	Nombre	Prix Unitaire en USD	Prix total en USD
1.	Achat des téléphones portables Android capable d'envoyer les images pour les sites de Kasai Central, Kasai Oriental, LOMAMI et Kasai.	30	150	4500
2.	Achat des Cahiers Registres pour les sites de : Kasai central, Kasai Oriental, LOMAMI et Kasai.	200	10	2000
3.	Achat boites des stylos pour l'enregistrement des Plaintes	40	5	200
4.	Diffusion et vulgarisation du MGP dans les médias dans toutes les collectivités locales concernées par le projet ENCORE affichage des messages clés de la mise en œuvre du MGP	20	1000	20 000
5.	Mise en place du Logiciel de Gestion des Plaintes (LGP) – gestion numérique des plaintes et entretien / année	10	7 000	70 000
6.	Recrutement d'un consultant programmeur pour la mise en place du logiciel du système de gestion des plaintes avec un support / année (1 mois de prestation)	4	10 000	40 000
12.	Imprévus (10%) de coût total du budget de MGP			13650
Total Général				150 150

En somme, le présent document présente le Mécanisme de Gestion des Plaintes mis en place par le Projet ENCORE. Ce document est en adéquation avec les outils de sauvegardes environnementales et sociales notamment les NES n°2 et 10 de la Banque mondiale. Il sied de signaler que les plaintes VBG ont une spécificité dans leur traitement et Il donne le détail sur les différentes étapes de la mise en œuvre du MGP pour permettre au Projet ENCORE de résoudre les plaintes susceptibles de surgir lors de sa réalisation. Il présente également les responsabilités institutionnelles de la mise en œuvre du MGP. Le budget estimatif de la mise en œuvre du MGP global est de 150 150 USD.

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

9. 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.

10. CONCLUSION

Le PMPP constitue l'un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre du Programme. Dans le cadre des dispositifs du nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale, le PMPP fait partie intégrante des documents contractuels à élaborer avant l'approbation du projet. Le présent document est élaboré dans le cadre de la soumission du Projet au financement de la Banque mondiale. Le document a été élaboré suivant une approche participative globale.

Il s'agit d'un document souple et pratique qui va évoluer au fur et à mesure de la préparation et la mise en œuvre de Projet, afin de prendre en compte les besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes dont les actions vont apporter une plus-value à l'atteinte des objectifs du Programme. La mobilisation des fonds nécessaires à sa mise en œuvre adoptera la même souplesse.

Aussi, la mobilisation des parties prenantes est permanente pendant toute la durée de vie du projet, de la préparation à la mise en œuvre, aussi bien pour les parties touchées par le projet que les autres parties concernées.

Pour ce faire, le COREF, agence d'exécution du projet, assure la mobilisation des parties prenantes à toutes les phases du projet, y compris pour :

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

Dans le cadre des dispositifs du nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale, le PMPP fait partie intégrante des documents contractuels indispensables que le client, à savoir, le Gouvernement Congolais, par le truchement du COREF qui joue le rôle de l'Agence fiduciaire du projet, fournit.

Le présent document est élaboré dans le cadre de la soumission du Projet ENCORE au financement de la Banque mondiale. Le document a été élaboré suivant une analyse inclusive des interactions qui existent entre le COREF et les différentes structures qui ont un intérêt évident ou non à la mise en œuvre des réformes prévues dans le cadre de ce projet. Il s'agit d'un document souple et pratique qui va évoluer au fur et à mesure de la préparation et la mise en œuvre de Projet, afin de prendre en compte les besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes dont les actions vont apporter une plus-value à l'atteinte des objectifs du Projet. La mobilisation des fonds nécessaires à sa mise en œuvre adoptera la même souplesse.

Le Projet va renforcer tous les dispositifs activés pour assurer un engagement inclusif et durable des parties prenantes si le présent plan est mis en œuvre de façon rigoureuse et satisfaisante. Une stratégie de communication et de renforcement de la participation et de consultation des parties prenantes ainsi qu'un Mécanisme de Gestion des Plaintes sensible aux aspects EAS/HS (MGP) vont être élaborés et seront mis en œuvre.

11. ANNEXE

11.1. Procès-verbal

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

L'an deux mille vingt-deux, le vingt-huitième et vingt-nième 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 concernés par le projet.

Etaient présents : voir les listes jointes en annexe.

Après ouvertures de la rencontre par le ministre provincial de finance 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 finanlisation du plan de mobilisation pir les parties prenantes (PMPP)**
- **La procedure de gestion de la main d'oeuvre (PGMO)**

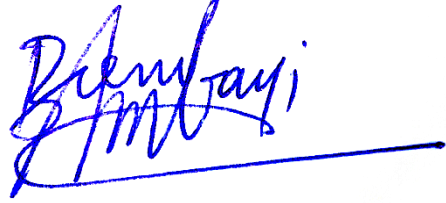
Les débats se sont focalisés autour des points suivants :


- **La problématique de la mobilisation des parties prenantes**
- **La problématique de gestion de la main d'oeuvre**

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

- **Au titre des canaux de communication** , il est récommande l'utilisation des telephones (vodacom, orange, airtel, africell), la radio, le sms électtonique (email) pour faciliter la fiabilité des informations, eviter les imprecisions 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 déplacement, concevoir et vulgariser les outils, organiser les ateliers de mise à niveau des agents.
- **Au titre de la problématique liées 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 liées au renforcement de dispositifs de contrôle sur la mobilisation des recettes**, doter le personnel des engins roulants et matériels informatiques.
- **Problématique liées à la distribution des revenus miniers**, il est recommandé l'élaboration d'un programme de l'administration fiscale minière et renforcer les mesures réglementaires; renforcer les mécanismes de mise en œuvre des mesures de redistribution des revenus miniers., les gouvernements provinciaux doivent 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 préconise la tenue à la source de la redevance minière et autres cf code minier.
- **Problématique liées à la gestion de base au niveau des provinces ciblées par le projet**, il est recommandé l'utilisation efficace et efficiente des ressources des gouvernements provinciaux et locaux pour améliorer la prestation des services; doter les services d'assiette et les régions provinciales des moyens adéquats pour mobiliser les recettes et atteindre les assignations, respecter les lignes budgétaires.
- **Problématique du travail dans les provinces**, doter les provinces concernées par le projet des infrastructures énergétiques viables (Barrage, photovoltaïque) 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 que le numéro vert pour alerter toutes formes de violences
 - Mettre en place une boîte de suggestion pour dénoncer le cas de violences
 - Sensibiliser la population sur le VBG
 - Former et sensibiliser les forces de défense et sécurité sur la prise en charge de VBG

POUR LE CONSULTANT	
Sylvain AMBAYI BIENU	

POUR LE PARTICIPANT	
Faustin KALALA	

11.2. Liste des personnes rencontrées au Kasai Oriental et à LOMAMI

29/03/

LISTE DES PRESNES

Sélection d'un consultant individuel en charge de la finalisation de plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) et la procédure de gestion de la main d'œuvre (PGMO), dans la ville de Mbuji mayi et de Kabinda.

N°	NOM&PRENOM	SEXE	QUALITE	NUMERO TELEPHONE	SIGNATURE	
01	MICHEL KALONJI	M	Parsec Min des Finances	0854411170		OK
02	TOUSSAINT NTUMBA	M	CB GREVCS	0844441125		OK
03	ISHISAYU BONIFACE	M	SEC. DIV. PNEA	0851445208		OK
04	PARAMI ROSNY	M	SSES/Projet PPSA2	0973556077		OK
05	ISHISWAKA RICHARD	M	DIV. FINES	0856119224		OK
06	MUTEMBO STANISLAS	M	CD/DPCMP	0841503855		OK
07	Jean Paul KANYIKA	M	Expert/Min. Fin	0856312690		OK
08	Jean PAUSTIN MALAMBA	M	SEC. ADM/Min. Fin	0856129555 0990639903		OK
09	Martin MUAMBA	M	CD/ai/EMPLOI & TRAV.	0856102877		OK
10	MALABA BANGA	M.	C.S./ANAFEC	0856119108		OK
11	VICTOR BIKUNZA	M	CD REC/AGR/KOL	0856166697		OK
12	FELICIE MUEPU	M	CA RECOUREMENT-F/Min. Fin	0851201174		OK
13	KIAPAMBA NZOLWA BENNI	M	RIAPPORTER GENERAL	0851273998		OK

14	MUBARIKINA-SHABAN Jean-Paul	M	CB Gestion du Personnel DARKOR	0892878080		OK
15	NCEBA - MAMISA	F	PROT MIN. PROFIN	0893188928		OK
16	J. SERGES CIABU	M	A.P. ONEM	0815275513		OK
17	THERESE NCEBA	F	SECAD FIN SANTÉ	0856313040		OK
18	KELA KATEBA GOREI	F	PROT. MIN. FIN	0850470749		OK
19	FUMBUÉ M. Claude	F	Protocole Min. Fin	0856284982		OK
20	MIRANDA KAZALI François	M	Coord. Min. Fin	0840320638		OK
21	KAVANDAMUSYMBU ZOLWA	M	EXPERT	0840715313		OK
22	ILUNGA-BADIBANGA R-PATON	M	C.S.	0856004400		OK
23	MBALA-MBUJI JP	M	CONSEILLER / Min. Genre	0852080025		OK
24	MBALA MBALA R.	M	CB BANGRET	0856181222		OK
25	TEHIBANGU - Bienvenue	M	Société civile	0891080897		OK

LISTE DES PRENCES

KABINDA

Sélection d'un consultant individuel en charge de la finalisation de plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) et la procédure de gestion de la main d'œuvre (PGMO), dans la ville de Mbuji mayi et de Kabinda.

N°	NOM & PRENOM	SEXE	QUALITE	NUMERO TELEPHONE	SIGNATURE
01	Timothée Tshete	M	MINI FIN	0810914988	
02	NSAPU EDOUARD	M	C.D/BUDGET	0810645590	
03	ZENGE MUEMBA	M	C.D PECHENEL	0813193604	
04	PAZONGO BILA FUAMBA	M	PRESIDENT D'HHMOICAPR.	0816432211	
05	NGOYI JUPSY	F	PRESIDENTE SOCIETE - CIVILE	0819456306	
06	KABANI-HBAYO	F	C.DIGFAE	0810851868	
07	MWEMBOEYANBO	M	PRESIDENTI CPS	0810596790	
08	MUTONDA -EYAMBA	M	PRESIDENT CUNT/KWA	0810335078	
09	HENRY LEMBE KAMBA	M	PARSE MIN FIN	0812720687	
10	ROYA LUBUUKA KABA	M	C.D. MSP TRAVAIL	0841088515	
11	MUHALA KITENGE	M	SEC exekutif	0885460000	
12	NASANGA KAPENGA	M	C.D. ENVIRONNEMENT	0823307815	
13	SF. KAYUMBA	M	C.D FINANCES	0816093058	

14	J. Marie KIKANSWA	M	Pres. FEE	0816037680	
15	J. NSOMBE KITENGE	M	President Soc. Civile	0812966706	
16	LAURENT LUMPUKU M.	M	C.Dai/Mine	0826670271	
17	KABUENDE NGOYI	M	PROTECTAT	0821363701	
18	NGOYI LUNGAIPA	F	HOTELIERE	0823562402	
19	François KATEMBE	M	C.D. ALAN	0829724413	
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					

Kabinda, le 31/03/2022

11.3. Photos



Photo de famille dans la province du Kasai-Oriental



Photo de famille dans la Province de LOMAMI

11.4 ANNEXE : 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 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 non-victimes)

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 victime :

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 victime :

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

Oui Non Vérification en cours

Type de VBG rapporté (classification GBVIMS) :

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

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 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 victime à travers le processus de vérification (tel que communiqué par le prestataire), si le/la victime 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.