



**REPUBLIQUE
DEMOCRATIQUE DU CONGO**



MINISTERE DES RESSOURCES HYDRAULIQUES ET ELECTRICITE

**PROGRAMME D'ACCES AUX SECTEURS DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT EN
REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO**

(PASEA-P178389)

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Version Finale

Octobre 2026

Table des matières

TABLE DES MATIERES	2
LISTE DES TABLEAUX.....	2
ACRONYMES.....	3
I. QUELQUES CONCEPTS CLES.....	7
1. INTRODUCTION.....	9
2. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	13
3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	16
4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	30
5. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN OEUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	46
6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES SENSIBLE À L'EAS/HS.....	49
7. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS D'ACTIVITES DU PMPP	65
8. CONCLUSION	66
9. ANNEXE	67

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Aperçu des parties intéressées/concernées par le projet.....	21
Tableau 2: Synthèse des besoins des parties prenantes au projet.....	24
Tableau 3: Techniques d'engagement des Parties Prenantes	31
Tableau 4: Synthèse de la stratégie de diffusion des informations	33
Tableau 5: Stratégie pour les consultations dans le cadre du PASEA	37
Tableau 6: Calendrier indicatif.....	42
Tableau 7: Budget estimatif de PMPP	46
Tableau 8: Personnes de contact et responsabilités.....	47
Tableau 9: Mise en œuvre du MGP dans le projet.....	62
Tableau 10: Budget estimatif de la mise en œuvre du MGP.....	64
Tableau 11: Capitalisation des consultations et informations disponibles.....	88
Tableau 12: Harmonisation des données PASEA initial / AGREE-Kananga.....	89
Tableau 13: Matrice consolidée des parties prenantes spécifiques aux travaux AEP de Kananga	90
Tableau 14: Risques environnementaux et sociaux des travaux AEP de Kananga et thèmes de mobilisation associés.....	91

SYNTHÈSE DES CHANGEMENTS APPORTÉS PAR RAPPORT AU PMPP INITIAL

La présente note facilite la revue du document par l'équipe projet et la Banque mondiale. Elle indique les principales sections actualisées, sans modifier la structure générale du PMPP initial du PASEA.

Section modifiée	Changement apporté	Effet recherché pour la revue
Préambule et introduction	Intégration des travaux AEP de Kananga transférés d'AGREE : captage de Tshibashi, usine de Kanyuka, adductions, châteaux d'eau de Ndesha et Palace, réseaux, bornes-fontaines et branchements particuliers.	Clarifier le périmètre additionnel du PASEA sans modifier l'économie générale du PMPP initial.
Résumé des activités antérieures de mobilisation	Capitalisation des consultations et informations déjà produites dans le cadre du PASEA et d'AGREE, notamment PMPP/CGES/CPR AGREE, EIES AEP Kananga et PAR AEP Kananga.	Eviter une nouvelle consultation non requise et démontrer que les informations utiles sont déjà disponibles.
Identification et analyse des parties prenantes	Ajout des parties touchées, autres parties concernées et groupes vulnérables propres aux ouvrages de Kananga.	Assurer que les riverains, PAP, usagers de la rivière, communes, quartiers, REGIDESO, OSC et acteurs VBG/MGP sont couverts.
Programme de mobilisation	Précision des informations à diffuser avant et pendant les travaux : calendrier par tronçon, emprises, sécurité des tranchées, accès, plaintes, conduite des travailleurs et mise en service.	Rendre le plan opérationnel pour l'exécution des contrats AEP.
Ressources et budget	Maintien du budget global du PMPP ; aucune ligne additionnelle dédiée à un atelier spécifique n'est créée. Les besoins Kananga sont rattachés au fonctionnement régulier du PMPP et du MGP.	Aligner le budget sur l'orientation de la Banque et éviter une dépense non nécessaire.
Mécanisme de gestion des plaintes	Renforcement des dispositions relatives aux CLGP de Kananga, aux plaintes anonymes, au traitement des plaintes liées aux emprises et aux procédures sûres et confidentielles pour EAS/HS.	Garantir un dispositif accessible avant démarrage des travaux et conforme au PEES révisé.
Suivi-évaluation	Ajout d'indicateurs spécifiques à Kananga : quartiers couverts, CLGP installés ou redynamisés, actions d'information, plaintes reçues/résolues et référencement EAS/HS.	Faciliter le rapportage trimestriel à la CEP-O et à la Banque mondiale.

ACRONYMES

ACE	Agence Congolaise de l'Environnement
ACCO	Association des Chauffeurs du Congo
AEP	Alimentation en Eau Potable
AGREE	Projet d'Accès, de Gouvernance et de Réforme dans les secteurs de l'Électricité et de l'Eau
ASBL	Association Sans But Lucratif
ASUREP	Association des usagers des réseaux d'eau potable
BM	Banque Mondiale
CEP-O	Cellule d'Exécution du Projet Eau
CES	Cadre Environnemental et Social
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CIGP	Comité intermédiaire de gestion des plaintes
CLGP	Comité local de gestion des plaintes
CODESA	Comité de développement de l'aire de santé
CPGP	Comité provincial de gestion des plaintes
COVID-19	Corona Virus 19
CPE	Coordinations Provinciales de l'Environnement
CPEP	Coordination Provinciale d'Exécution du Projet
CPPA	Cadre de Planification en faveur des Populations Autochtones
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation
CS	Centre de Santé
DAS	Direction d'Assainissement du ministère de l'environnement et développement durable
DHSP	Direction de l'Hygiène et Salubrité Publique
DPS	Division Provinciale de la Santé
EAS/HS	Exploitation et Abus Sexuels/Harcèlement Sexuel
EIES	Etude d'Impact Environnemental et Social
EHA	Eau, hygiène et assainissement
ETD	Entité territoriale décentralisée
FARDC	Forces Armées de la République Démocratique du Congo
FEC	Fédération des Entreprises du Congo
ff	Forfait
IDA	International Association for Development/Association Internationale pour le Développement
IST	Infection Sexuellement Transmissible
MDF	Ministère Des Finances
MDR	Ministère du Développement Rural
MdP	Ministère du Plan
MEDD	Ministère de l'Environnement et du Développement Durable
MRHE	Ministère des Ressources Hydrauliques et Electricité
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	Normes Environnementales et Sociales
ONG	Organisation non-gouvernementale
ONHR	Office National d'Hydraulique Rural

PA	Populations Autochtones
PAP	Personnes Affectées par le Projet
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PASEA	Programme d'Acces aux Services de l'Eau et de l'Assainissement
PDI	Personnes Déplacées Internes
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGMO	Procédures de Gestion de la Main d'œuvre
PME	Petite et Moyenne Entreprise
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PNC	Police Nationale Congolaise
PNHEA	Programme National de l'Hygiène, Eau et Assainissement
PV	Procès-verbal
PVH	Personnes Vivant avec Handicap
RDC	République Démocratique du Congo
REGIDESO	Régie de Distribution d'Eau
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'Enfance
UPEP	Unité provinciale d'exécution du Projet
USD ou \$	Dollars américains
VBG	Violences Basées sur le Genre
VBG/EAS/HS	Violence Basées sur le Genre / Exploitation et Abus Sexuel / Harcèlement Sexuel
IST/VIH	Infections sexuellement transmissibles / Virus de l'immunodéficience humaine

PREAMBULE

Le présent document est une version actualisée du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) de mars 2023. Il conserve la structure du document initial et intègre, dans les sections pertinentes, les informations déjà disponibles sur les investissements d'alimentation en eau potable de Kananga transférés du Projet AGREE au PASEA. Cette nouvelle version s'appuie notamment sur le PMPP, le CGES et le CPR du Projet AGREE, l'EIES et le PAR des travaux AEP de Kananga, ainsi que sur les engagements environnementaux et sociaux du PASEA. Les consultations déjà conduites dans le cadre de ces instruments servent de référence à la présente mise à jour. Les consultations et échanges à venir seront conduits dans le cadre de la mise en œuvre du PMPP, notamment à travers les activités d'information et de mobilisation des parties prenantes ainsi que le mécanisme de gestion des plaintes..

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

La première partie s'appesantit sur la Mobilisation des Parties Prenantes et traite de :

- (i) l'identification et l'analyse des parties prenantes du PASEA ,
- (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 en fonction des différentes composantes et sous-composantes détaillées du projet,
- (v) les différents niveaux des parties prenantes et
- (vi) les stratégies d'engagement communautaire ainsi que les ressources, responsabilités et un budget estimatif pour la mise en œuvre du PMPP.

La seconde partie traite du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP du PASEA). Elle comprend :

- (i) les différentes étapes de gestion d'une plainte globale, de sa réception à son traitement ;
- (ii) les types de plaintes (sensibles, non sensibles et hypersensibles (liées à l'Exploitation et l'Abus Sexuels et au 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, y compris les procédures spécifiques pour la gestion de plaintes EAS/HS.

I. QUELQUES CONCEPTS CLES

Les parties prenantes sont l'ensemble des personnes et des organisations qui, de près ou de loin, ont quelque chose à voir avec le projet. Soit qu'elles y ont un intérêt quelconque, soit qu'elles sont directement ou indirectement impliquées dans la conduite des opérations, soit qu'elles sont impactées par la problématique de départ, par le choix ou la mise en œuvre des solutions. Certaines parties prenantes peuvent exercer une influence à différents niveaux. Conformément à la NES 10, les parties prenantes se répartissent en deux catégories principales : (i) les parties touchées par le projet et (ii) les autres parties concernées. Les personnes ou groupes défavorisés ou vulnérables peuvent relever de l'une ou l'autre de ces catégories et nécessitent des mesures de mobilisation adaptées.

Parties touchées par le projet

L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes physiques ou morales susceptibles d'être affectées par les effets réels du projet, par les risques qu'il présente ou par des impacts qu'il pourrait engendrer sur le milieu physique, la santé, la sécurité, les patrimoines culturelles, le bien-être, la source des revenus ou les moyens de subsistance. Il peut s'agir de personnes ou de groupes, y compris les populations locales (CES, Banque mondiale). Les parties touchées peuvent connaître soit un déplacement physique ou économique (permanent ou temporaire).

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 régulation ou de réglementation, des opérateurs tant publics que privés, de la communauté scientifique et/ou universitaire, des organisations syndicales et groupes de pression, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile ou des groupes socioculturels.

Mécanisme de gestion des plaintes

Un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) peut être défini comme un système ou un processus, accessible et ouvert à tous, permettant de recueillir, de régler et de traiter les préoccupations et plaintes des parties prenantes à un projet et aussi d'exploiter la rétro-information provenant de ces dernières pour améliorer les interventions dudit projet. Selon le CES de la Banque mondiale, 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.

Personnes défavorisées ou vulnérables

L'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui, en raison de leur sexe, de leur ethnie, de leur âge, de handicaps physiques ou parfois mentaux ou

de facteurs économiques ou sociaux, risquent de souffrir davantage 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 (VBG)

Expression générique qui désigne tout acte tout acte fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes, qui est de nature à causer du mal ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques aux femmes y compris des menaces à travers de tels actes, la coercition ou la privation arbitraire de la liberté, que ce soit dans la vie publique ou privée. Les femmes et les filles sont touchées de façon disproportionnée par les violences basées sur le genre à travers le monde.

Exploitation et Abus Sexuels

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. Les sévices sexuels s'entendent 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. » Femmes, filles, garçons et hommes peuvent être confrontés à l'exploitation et aux sévices sexuels. Dans le cadre de projets financés par la Banque mondiale, des bénéficiaires du projet ou des membres des populations touchées par le projet peuvent être confrontés à l'exploitation et aux abus sexuels. Il sied note que les travailleurs (euses) du projet pourront être sujet aussi d'abus sexuels.

Harcèlement Sexuel

Le harcèlement sexuel comprend les avances sexuelles importunes, les demandes de faveurs sexuelles et d'autres comportements physiques ou verbaux de nature sexuelle. Le harcèlement sexuel diffère de l'exploitation et des sévices sexuels par le fait qu'il se produit entre les membres du personnel travaillant sur le projet et non entre les membres du personnel et les bénéficiaires du projet ou les populations. Il est important de faire la distinction entre exploitation et abus sexuels d'une part et harcèlement sexuel d'autre part, afin que les politiques des organismes d'exécution et la formation de leur personnel puissent prévoir des instructions spécifiques sur les procédures de signalement de chaque acte. Femmes et hommes peuvent être confrontés au harcèlement sexuel.

Approche centrée sur les survivantes

L'approche centrée sur les survivants(e)s se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels — quel que soit leur rôle dans leurs échanges avec les victimes (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les victimes vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés et dans lequel les victimes sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la victime et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions.

1. INTRODUCTION

Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo a sollicité et obtenu de l'Association Internationale de Développement (IDA) des fonds en vue de financer un projet dénommé « Programme d'Accès aux Services d'eau d'Assainissement (PASEA) en République Démocratique du Congo.

Les objectifs de développement du projet sont les suivants :

- Accroître l'accès au moins aux services de base d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement (AEA) dans les zones d'intervention du projet, notamment les provinces du Kasai, Kasai Central, Kasai Oriental et Kwilu et
- Améliorer la gouvernance et les capacités des secteurs public et privé dans la prestation de services d'EA.

Dans le cadre du lien entre l'aide humanitaire, le développement et la consolidation de la paix, le Gouvernement de la RDC a exprimé la demande d'un soutien programmatique à long terme pour réformer le secteur de l'AEA, apporter des améliorations tangibles aux services dans les régions en retard et aider à rétablir le contrat social avec ses citoyens. Le PNEHA 2020-2030 est le cadre primordial de planification qui a consolidé plusieurs plans sous-sectoriels, rassemblant les besoins de financement de manière complémentaire et systématique. Le projet, dans l'ordre de US\$ 400 millions, est partie d'une Approche Programmatique multi-phase (MPA) qui donnerait l'opportunité d'avancer avec une approche plus long-terme qu'un seul projet.

Le PASEA – phase 1 - concerne différentes provinces parmi lesquelles : le Kasai, le Kasai Central, le Kasai Oriental et le Kwilu. Le programme pourrait s'étendre à d'autres provinces qui seront définies dans les phases suivantes.

Le projet comporte quatre composantes.

- (i) Composante 1. Approvisionnement en eau dans les zones rurales et péri-urbaines pour la sécurité de l'eau. Cette composante financera des activités liées aux 3 sous-composantes :
 - Sous-composante 1.1 : Approvisionnement en eau dans des zones rurales et périurbaines
 - Sous-composante 1.2 : Augmenter la capacité du secteur privé d'engager dans le secteur pour améliorer la résilience et la durabilité des services
 - Sous-composante 1.3 : Amélioration de la gouvernance du secteur de l'eau en milieu rural et péri-urbain, de la gestion des ressources en eau et de la planification des investissements
- (ii) Composante 2. Assainissement pour le développement humain. Cette composante financera les 4 sous-composantes suivantes :
 - Sous-composante 2.1. Assainissement et hygiène dans les zones rurales et périurbaines
 - Sous-composante 2.2. Assainissement et hygiène dans les zones rurales et périurbaines
 - Sous-composante 2.3 : Augmenter la capacité du secteur privé d'engager dans le secteur pour améliorer la résilience et la durabilité des services.
 - Sous-composante 2.4 : Amélioration de la gouvernance du secteur de l'assainissement en milieu rural et péri-urbain et la planification des investissements.

- (iii) Composante 3 : Gestion du projet. Cette composante financera l'ensemble des activités de gestion du projet.
- (iv) Composante 4 : Composante contingente d'intervention d'urgence, CERC (zéro dollars alloués). Cette composante prévoit un mécanisme de réaction rapide face à l'urgence, doté de zéro dollar, en cas de catastrophe naturelle, de crise ou de situation d'urgence remplissant des critères établis, qui s'entend d'un événement qui a, ou est susceptible d'avoir dans un très proche avenir, des effets économiques et/ou sociaux néfastes importants pour le bénéficiaire, du fait de crises ou de catastrophes naturelles ou d'origine anthropique.

Dans le Kasai Central, le portefeuille du PASEA inclut les investissements AEP de Kananga initialement préparés dans le cadre d'AGREE, notamment le captage sur la rivière Tshibashi, la réhabilitation et le renforcement de l'usine de traitement de Kanyuka, les conduites d'adduction Tshibashi-Kanyuka et Kanyuka-Ndesha, châteaux d'eau de Ndesha et de Palace, les réseaux de distribution, bornes-fontaines et branchements particuliers. Ces ouvrages relèvent principalement de la composante relative à l'approvisionnement en eau et nécessitent une mobilisation de proximité, proportionnée aux risques de travaux et à l'intérêt direct des usagers actuels et futurs du service d'eau.

L'inclusion précoce des différentes parties prenantes dans la conception et la communication du projet est si importante que des dispositions nécessitent donc d'être incluses dans un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes et dans le Plan d'Engagement Environnemental et Social, ad-hoc. Dans ce cadre, il a été envisagé la mise en place du présent « Plan de Mobilisation des Parties Prenantes » (PMPP), contextualisé selon les enjeux sociaux, environnementaux et économiques des provinces du Kasai, Kasai Central, Kasai Oriental et de Kwilu.

L'élaboration du présent PMPP a été guidée par les exigences de la norme environnementale et sociale n° 10 (NES 10) de la Banque mondiale sur la mobilisation des parties prenantes et la divulgation de l'information. Selon cette norme, l'objectif principal du PMPP est d'identifier les parties prenantes et leurs préoccupations, définir les rôles et les responsabilités des différents acteurs qui interviennent dans sa mise en œuvre ainsi que les échéances d'exécution des activités et les coûts (au besoin) des consultations et des activités de participation. De même qu'elle souligne que la nature et le niveau de l'engagement des parties prenantes doivent être proportionnels au niveau des risques et des impacts prévus dans le Projet. De ce fait, ce PMPP vise, d'une part, à contribuer à une mobilisation coordonnée et continue de tous les acteurs concernés, notamment l'ensemble des individus, groupes d'individus et communautés tant affectées qu'intéressés, ainsi que les services nationaux, provinciaux et municipaux impliqués tout au long de la mise en œuvre du Projet ; et permet, d'autre part, de décrire par la suite les efforts à réaliser notamment en matière de communication et de consultation qui doivent être réalisés pour assurer l'engagement total de toutes les parties prenantes. En outre, il permettra aux parties prenantes de fournir leurs commentaires et leurs contributions à la préparation de divers instruments d'atténuation des risques ainsi qu'à toute autre activité mise en œuvre dans le cadre du PASEA.

L'intégration des activités de Kananga dans cette version actualisée ne modifie pas l'approche globale du PMPP. Elle précise, pour les zones concernées par les ouvrages AEP, les parties prenantes à informer, les besoins de communication, les risques à expliquer aux communautés et

les dispositions pratiques du MGP, y compris les canaux confidentiels applicables aux plaintes liées à l'EAS/HS.

Eu égard à ses caractéristiques, le PASEA est classifié, au stade actuel, comme Projet à « risque Substantiel » sur les plans environnemental, social et y compris les aspects liés à l'exploitation et aux abus sexuels et de harcèlement sexuel (EAS/HS).

Les recommandations de la Note de bonnes pratiques¹ pour lutter contre l'Exploitation et les atteintes Sexuelles et le Harcèlement sexuel dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil seront tenues en compte pour l'enrichissement des mesures de prévention, atténuation et réponse aux risques EAS/HS liés au projet.

Zones d'intervention et liste validée des entités sélectionnées

La liste validée des entités sélectionnées pour la première phase du PASEA est rétablie ci-dessous. Elle est complétée par la ville de Kananga au titre des travaux AEP transférés du Projet AGREE dans le cadre de la restructuration.

Province	Ville/Territoire	Entité sélectionnée	Type
Kasaï Oriental	Mbuji-Mayi	Mbuji-Mayi	Périurbain
	Miabi	Movo-Nkatshia	Secteur
	Tshilenge	Kalonji-Sud	Chefferie
	Kabeya Kamwanga	Lac Mukamba	Secteur
	Kabeya Kamwanga	Mpemba	Secteur
	Katanda	Katanda	Commune rurale
	Katanda	Bena Tshitolo	Secteur
	Katanda	Nsangu	Secteur
	Lupatapata	Mudiba	Secteur
	Lupatapata	Bakwa Tshimuna	Commune rurale
Kasaï	Tshikapa	Tshikapa	Urbain
	Tshikapa	Basongo cité	Commune rurale (ex-cité)
	Tshikapa	Basongo	Secteur
	Luebo	Luebo cité	Commune
	Mweka	Mweka	Commune rurale (ex-cité)
	Mweka	Bakuba	Chefferie

¹ <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/6f3d9ddc6010c4221315dd1282958e41-0290032022/original/SEA-SH-Civil-Works-GPN-Third-Edition-Final-October-12-2022.pdf>

Province	Ville/Territoire	Entité sélectionnée	Type
Kwilu	Bandundu	Bandundu	Périurbain
	Kikwit	Kikwit	Périurbain
	Bulungu	Dwe	Secteur
	Bagata	Kwango-Kasaï	Secteur
	Bulungu	Niadi-Nkara	Secteur
	Gungu	Gungu cité	Commune
	Gungu	Mungindu	Secteur
	Idiofa	Mpanu	Commune
	Idiofa	Mangai cité	Commune
	Idiofa	Kapia	Secteur
	Masimanimba	Pay-Kongila	Secteur
Kasaï Central	Demba	Lusonge	Secteur
	Demba	Tshibote	Secteur
	Dibaya	Dibaya	Commune rurale (ex-cité)
	Dibaya	Dibatayi	Secteur
	Dibaya	Kamuandu	Secteur
	Dimbelenge	Dimbelenge	Commune rurale (ex-cité)
	Dimbelenge	Lubi	Secteur
	Dimbelenge	Lubudi	Secteur
	Kazumba	Kazumba	Commune rurale (ex-cité)
	Kazumba	Kavula	Secteur
	Luiza	Luiza	Commune rurale (ex-cité)
	Kananga	Kananga	Urbain/périurbain - travaux AEP intégrés

Source : CPR du PASEA, mai 2023, tableau de la liste validée des entités sélectionnées; actualisation 2026 pour l'intégration des travaux AEP de Kananga.

2. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Durant cette phase de préparation du projet, de juillet à décembre 2022, le processus de consultation et de participation a concerné essentiellement les acteurs institutionnels du niveau national directement impliqués dans la préparation du projet et les discussions ont porté sur les activités du projet, l'approche d'intervention et l'encrage institutionnel, les risques environnementaux et sociaux potentiels (il s'agit des acteurs de la Primature ainsi que des ministères de ressources hydrauliques et électricité (MRHE), Ministère des finances (MdF), Ministère de développement rural (MDR), Ministère du plan (MdP), Ministère de l'environnement et développement durable (MEDD) et des services techniques y rattachés, à savoir la Direction de l'Hygiène et Salubrité Publique (DHSP), l'Office National d'Hydraulique Rural (ONHR), Direction d'Assainissement du ministère de l'environnement et développement durable (DAS).

Plusieurs autres consultations avec les parties prenantes du niveau provincial et local ont été organisées à l'occasion de :

- La présentation du Projet aux Parties Prenantes locales, respectivement le 09 et 10 juin à Kikwit dans la province de Kwilu, le 18, 20 et 21 juin à Mbuji Mayi dans la province du Kasai oriental, ainsi que du 25 au 27 octobre 2022 à Kananga dans la province du Kasai central.
- L'élaboration de l'évaluation sociale a eu lieu dans la période entre octobre 2022 et décembre 2023.
- L'élaboration d'autres outils cadre, dont le Cadre de Politique de Réinstallation (CPR), Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) et Cadre de Planification en faveur des Populations Autochtones (CPPA), ont eu lieu respectivement entre le 28 novembre et 5 décembre 2022 pour le CPR et CGES et entre le 21 et 30 janvier 2023 pour le CPPA. Notons que la consultation réalisée en date du 21 janvier 2023 a tourné essentiellement autour de la question des Populations Autochtones sur le Projet et son impact sur leur vécu quotidien.

Ces consultations (dont résumés en annexe, au point 9.3), qui ont connus la participation d'environ 200 personnes au total ont été réalisées en deux phases: (i) D'abord, avec les autorités politico-administratives et les services étatiques concernés par le projet (Division provinciale de l'environnement, Division provinciale des ressources hydrauliques et énergie, ONHR, les Régies Provinciales de service public de l'Eau à Kikwit et Mbuyi Maji, ainsi que la Direction de l'Hygiène et Salubrité Publique) ; (ii) ensuite, avec la notabilité locale, les leaders d'opinion, les ONG, différents groupes sociaux (les groupements des femmes, des jeunes...), les autres partenaires techniques et financiers, les banques commerciales, etc.

Les échanges avec ces différentes parties prenantes ont permis de relever les préoccupations et craintes par rapport au Projet ainsi que leurs attentes et suggestions. Il en ressort en outre que la capacité des entités provinciales à gérer les risques environnementaux et sociaux est faible et il n'existe aucune connaissance des normes environnementales et sociales de la Banque mondiale par tous les acteurs rencontrés. Aussi, l'Agence Congolaise de l'Environnement (ACE), entité

nationale chargée de valider les études environnementales et sociales et d'en assurer le suivi, ne dispose pas de direction provinciale dans les provinces de Kwilu et du Kasai. Seuls le Kasai Central et Kasai Oriental ont chacune une représentation provinciale de l'ACE. Les points ci-après ont été discutés au cours de ces échanges :

- La perception du projet ;
- Les contraintes environnementales et sociales majeures dans les zones cibles du projet ;
- Les impacts positifs et négatifs du projet sur l'environnement et le social ;
- Les expériences antérieures de mise en œuvre et de suivi de projets identiques ;
- Les capacités de gestion environnementale et sociale du projet ;
- La question foncière ;
- Les mécanismes locaux de résolution des conflits ;
- La participation et l'implication des acteurs et des populations ;
- Les besoins en formation et en renforcement des capacités ;
- Les personnes vulnérables et groupes spéciaux tels que les peuples autochtones ;
- Les préoccupations et craintes vis-à-vis du projet ;
- Les suggestions et recommandations à l'endroit du projet ;
- Les perceptions et habitudes locales sur les questions de VBG ;
- La cartographie des prestataires VBG.

Les participants ont été aussi informés sur la possibilité de consulter les documents de gestion des risques environnementaux et sociaux, notamment : le PEES, PMPP, PGMO, CGES, CPR, CPPA et les éventuels EIES et PAR du Projet qui seront publiés sur le site web de la CEP-O et du MRHE ainsi que sur le site web externe de la Banque mondiale.

S'agissant de futurs sous-projets ou instruments nécessitant une consultation spécifique conformément au CES, des consultations complémentaires pourront être organisées selon les procédures applicables.

Concernant les travaux AEP de Kananga transférés d'AGREE au PASEA, les informations nécessaires pour le présent PMPP proviennent des consultations et analyses déjà réalisées dans le cadre des instruments AGREE/PASEA existants (PMPP, EIES, PAR, CGES et CPR). Ces instruments couvrent les catégories d'acteurs directement concernées par le captage, l'usine de Kanyuka, les conduites, les réservoirs, les réseaux, les bornes-fontaines et les branchements particuliers. Les préoccupations exprimées portent sur l'information préalable des populations, la gestion des emprises et des perturbations d'accès, la remise en état après travaux, la sécurité autour des tranchées et des engins, la mobilisation de la main-d'œuvre locale, la protection des personnes vulnérables, le fonctionnement du MGP et la confidentialité des plaintes sensibles.

Synthèse de capitalisation des informations déjà disponibles pour les travaux AEP de Kananga

- PMPP AGREE : identification initiale des parties prenantes, modalités d'information, besoins de communication et principes de redevabilité, repris dans le dispositif PASEA sans création de mécanisme parallèle.
- EIES des travaux AEP de Kananga : risques et impacts liés au captage, à l'usine, aux conduites, aux réservoirs, aux réseaux, aux bornes-fontaines et aux branchements ; les messages de mobilisation porteront notamment sur les tranchées, la circulation, le bruit, la poussière, les accès, les déchets, les pollutions accidentelles et les comportements des travailleurs.
- PAR des travaux AEP de Kananga : informations sur les emprises, les PAP, les pertes potentielles, les consultations, les compensations, la remise en état et les voies de recours applicables aux plaintes liées à la réinstallation.
- CGES et CPR AGREE : mesures-cadres applicables aux risques E&S, à l'acquisition de terres et à la mobilisation des parties prenantes, à harmoniser avec les instruments-cadres du PASEA.
- PMPP initial du PASEA : base de référence pour la mobilisation des parties prenantes et le MGP dans les provinces d'intervention, dont le Kasai Central.

3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Le PASEA va mobiliser un grand nombre de personnes classées en fonction de leurs intérêts et influences lors de sa mise en œuvre. Il est question dans ce point d'identifier :

- Les parties prenantes susceptibles d'être touchées 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 langue et moyens ou canaux de communication appropriés dans le contexte de la pandémie COVID-19 et la localisation des activités (où elles seront situées) ;
- L'information et explication sur les possibilités de consultations publiques ;
- La description du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Projet, y compris les procédures spécifiques pour le traitement éthique et confidentiel des plaintes liées à l'EAS/HS, avec une approche centrée sur la survivante 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.

Les parties prenantes à mobiliser par le PASEA relèvent de deux catégories principales : (i) les parties prenantes touchées par le projet et (ii) les autres parties concernées. Au sein de chacune de ces catégories, les personnes et les groupes défavorisés ou vulnérables feront l'objet de mesures de mobilisation adaptées afin de garantir leur participation effective.

3.1. Les parties touchées

Les parties touchées sont des personnes, groupes et autres entités qui sont directement ou indirectement impactés (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par le projet et/ou qui ont été identifiés comme les plus susceptibles d'être affectés par le projet et qui doivent être étroitement impliqués dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion.

Les parties affectées sont les personnes ou institutions affectées par l'un des impacts potentiellement négatifs du Projet. Comme indiqué précédemment dans la section « Quelques concepts clés », les parties touchées peuvent connaître soit un déplacement physique soit un déplacement économique (permanent ou temporaire).

Généralement les femmes constituent un groupe communautaire susceptible d'être affecté par le projet, en particulier les femmes chefs de famille, les veuves, les mères d'enfants, y compris les survivantes potentielles d'EAS/HS pendant la mise en œuvre des activités du projet. Ces dernières ne seront pas identifiées individuellement, mais par l'intermédiaire de prestataires de services spécialisés, afin d'éviter des effets négatifs tels que la stigmatisation.

A Kananga, les parties touchées comprennent notamment les ménages et personnes exerçant des activités dans les emprises des ouvrages et des réseaux, les personnes affectées par les besoins fonciers ou les perturbations temporaires d'accès, les riverains du captage de Tshibashi et de l'usine

de Kanyuka, les usagers de la rivière Tshibashi, les agriculteurs et jardiniers riverains, les commerçants et transporteurs pouvant être gênés par les travaux, ainsi que les usagers actuels ou futurs des bornes-fontaines et branchements particuliers.

3.2. Les autres Parties Prenantes Concernées

Il s'agit des individus, groupes et entités qui pourraient ne pas ressentir directement les impacts du Projet, mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le Projet et/ou qui pourraient affecter le Projet et le processus de sa mise en œuvre.

Les parties concernées comprennent les autorités administratives et élues, le personnel du projet, les bénéficiaires du Projet, 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.

Ainsi, les acteurs institutionnels ou techniques suivants sont identifiés comme concernés par le Projet et ayant un intérêt spécifique à un niveau quelconque de la mise en œuvre du Projet :

- La Primature, en tant que responsable de la politique gouvernementale, apportera un soutien aux aspects de la réforme du secteur de l'eau ;
- Les Ministères Nationaux de :
 - Finances,
 - Budget,
 - Plan (et le CNAEHA)
 - Ressources Hydrauliques et Electricités,
 - Développement Rural,
 - Environnement et Développement Durable,
 - Justice,
 - Fonction Publique,
 - Intérieur et Décentralisation,
 - Portefeuille
 - Education Primaire et Secondaire,
 - Education Supérieure,
 - Santé Publique.
- Les agences d'exécution et les agences dotées d'autorités de gestion des risques environnementaux et sociaux, y compris ceux liés à l'EAS/HS comprenant les institutions et les agences qui influencent et prennent des décisions sur la mise en œuvre des sous-projets. Ces groupes comprennent :
 - La Cellule d'Exécution du Projet d'eau (CEP-O) du Ministère National des Ressources Hydrauliques et Electricité (MNRHE), en tant qu'Unité de Coordination du Projet (UCP)
 - Les Unités de Gestion de Project Provinciale (UGPP), sous les Bureau du gouverneur dans les quatre provinces

- les Régies Provinciales de Service Public de l'eau en cours de mise en place dans différentes provinces. Elles joueront le rôle de Maître d'ouvrage et donnerons des avis techniques sur le projet ;
- l'Office National d'Hydraulique Rural (ONHR), en charge des aspects techniques volet d'eau
- la Régie de distribution d'eau (REGIDESO), en charge des aspects techniques et potentiels gestionnaire des ouvrages du volet eau en milieu péri-urbain ;
- les Associations des Usagers du Réseau d'Eau Potable (ASUREP)), pour le partage d'expériences dans la gestion communautaire et participative des ouvrages d'eau en milieu péri-urbain et rurales
- la DAS du MEDD et la DHSP du MSP au niveau nationale et provinciales pour les aspects technique de volet d'assainissement pour la mise en oeuvre FDAL (Finalisation Défection en Air Libre) ;
- La Direction National de Construction (DNAC) du MESTP pour l'appui technique pour les constructions des installations EHA dans les écoles ; ainsi que la Direction Education Vie Courante (DEVIC) du MEST pour l'appui technique du programme parascolaire (d'hygiène menstruelle)
- ANSER, pour soutenir les aspects techniques pour le développement de capacité des entreprises solaires ;
- INPP (dans les 4 provinces) et les branches de INBTP concernant l'éducation professionnelle / la formation soutenue par le projet dans les sujets différents (construction des latrines, systèmes pompage solaire, techniciennes) et au niveau d'éducation supérieure université de Kinshasa (Ecole de l'Eau, faculté polytechnique, faculté de santé publique)
- La Cellule de Suivi des Projets (CSSP) du ministère des finances
- L'Office Congolais des Eaux (OCE), en charge des aspects techniques pour les activités GIRE (gestion intégrale ressource en eau)
- l'Autorité de Régulation des Services Publics de l'Eau (ARSPE) ;
- l'Agence Congolais de l'Environnement (ACE), en charge de valider les études environnementales et sociales ;
- les ETD (collectivités locales) situées dans les zones du projet, y incluant les communes rurales et urbaines, les secteurs, les chefferies et aussi les quatre chefs-lieu / villes (e.g. pour les activités assainissement urbaines).
- les agents de l'Administration publique provinciales;
- les entreprises privées des travaux de génie civil, au des entreprises ou organismes ASBL dans le secteur Eau, Hygiène, Assainissement,
- les médias ainsi que les parties prenantes du système de gestion des plaintes.

- les autres Partenaires Techniques et Financiers intervenant sur le terrain dans le secteur de l'eau et de l'assainissement (UNICEF, ENABEL, Coopération Allemande...) ;
- les Organisations locales de la Société Civile (OSC) ouvrant dans le domaine de l'hygiène et assainissement; et/ou l'autonomisation des femmes ; et/ou prévention et réponse aux VBG
- la Banque mondiale, en tant que bailleur de fonds : son intervention dans le projet consiste à donner des avis de non-objection, à accompagner le projet et à former son personnel.

S'agissant des travaux AEP de Kananga, les autres parties concernées comprennent notamment :

- les autorités provinciales, municipales et communales : le Gouvernorat du Kasai Central, la Mairie de Kananga, les communes de Kananga, Katoka, Lukonga, Ndesha et Nganza, ainsi que les chefs des quartiers traversés ou desservis ;
- les services techniques et opérateurs sectoriels : la REGIDESO/Kasai Central, la Division provinciale des Ressources hydrauliques et Électricité, l'ONHR, la Coordination provinciale de l'Environnement, l'OVD, les services de l'Urbanisme et de l'Habitat, du Cadastre, de la Santé, du Genre, et des Affaires sociales ainsi que de la PNC chargée de la circulation routière ;
- les acteurs communautaires et sociaux : les OSC locales, les organisations de femmes, de jeunes et de personnes vivant avec un handicap, les associations d'utilisateurs de l'eau, les médias locaux ainsi que les prestataires de services en matière de VBG et des acteurs impliqués dans le MGP.

3.3. Les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Il s'agit des personnes et groupes d'individus susceptibles d'être touchés de manière disproportionnée ou davantage défavorisés par le Projet par rapport à d'autres groupes en raison de leur vulnérabilité et cela peut nécessiter des efforts d'engagement spéciaux pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.

Les personnes ou groupes défavorisés ou vulnérables peuvent notamment inclure les femmes et filles vulnérables, les personnes âgées, les personnes vivant avec un handicap physique, sensoriel, intellectuel ou psychosocial, les ménages dirigés par des femmes, les veuves, les orphelins, les enfants, les personnes déplacées ou réfugiées, les ménages pauvres et les personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses. Les actions de sensibilisation ne cibleront pas les survivantes potentielles de VBG/EAS/HS en tant que groupe identifiable.

Les Populations Autochtones Pygmées (référées comme PA ou PAP) localisées dans certaines entités de la zone du projet font également parties de cette catégorie. Toute communication, mobilisation ou activité les concernant devra tenir compte de leurs us et coutumes et la prise en compte de leur situation fait l'objet des études particulières, assorties de l'élaboration, conformément à la NES 7, des outils spécifiques de sauvegardes, notamment le Cadre de Planification en faveur des Peuples Autochtones (CPPA) ainsi que les Plans d'Action en faveur des Peuples Autochtones (PPA) qui seront élaborés après l'identification des sites spécifiques. Des ONG d'encadrement de personnes vulnérables seront mises à contribution pour identifier cette cible et organiser les séances d'information, de sensibilisation et de collecte de leurs requêtes. Les solutions aux problèmes identifiés et recueillies seront analysées et leur seront communiquées suivant le même canal. Quant aux personnes vulnérables, elles seront informées du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) sensible à l'EAS/HS existant afin qu'elles puissent y accéder chaque fois qu'elles en auront besoin.

Le niveau de mobilisation de toutes ces catégories des parties prenantes dépendra de leurs rôles et autorités respectifs dans la gestion des risques environnementaux et sociaux.

Dans la zone urbaine de Kananga, une attention particulière sera accordée aux femmes et filles chargées de l'approvisionnement en eau, aux ménages pauvres, aux personnes vivant avec handicap, aux personnes âgées, aux ménages dirigés par des femmes, aux personnes analphabètes ou ayant un accès limité aux supports écrits ou numériques, aux élèves et usagers des centres de santé proches des chantiers, ainsi qu'aux personnes exposées à des perturbations temporaires de mobilité ou d'activités économiques.

Tableau 1: Aperçu des parties intéressées/concernées par le projet

Parties prenantes	Nature de l'intérêt dans le Projet
La Primature	Assure la coordination de la politique générale du Gouvernement ainsi que celle de tous les Projets de Développement initiés par le Gouvernement Congolais, y compris le PASEA. Son rôle est primordial et sera de soutenir la réforme du secteur de l'eau.
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.
Ministère des Ressources Hydrauliques et Electricité	Intervient dans le suivi des activités du secteur de l'eau et de l'électricité et assure la transparence dans le secteur des ressources hydrauliques
Ministère de l'Environnement et Développement Durable	Intervient d'une part, à travers sa Direction d'assainissement, dans la gestion des activités du secteur de l'assainissement du milieu ; et, d'autre part, à travers l'Agence de Congolaise de l'Environnement, dans l'autorisation et la validation des études environnementales et sociales ainsi que dans le contrôle de la conformité environnementale et sociale du Projet
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) Assure le suivi des réformes au niveau sectoriel. Le MPF vient en appui au PASEA dans la procédure de définition du partenariat public privé dans la gestion à base communautaire, ou éventuellement par les opérateurs privés, des infrastructures d'eau et d'assainissement qui seront réalisées dans le cadre du Projet.
Ministère de la Fonction publique	Assure la gestion des ressources humaines et de la paie de l'Administration publique
Ministère de Développement Rural	Assure l'élaboration et le suivi des projets de développement dans les campagnes, milieux ruraux et péri urbains
Ministère du Plan	Assure la planification et la programmation de la politique de développement économique et social du pays.
Ministère de la Justice	Il a le rôle de statuer sur les contentieux à naître en cas d'insatisfaction des victimes du déplacement involontaire et/ou de l'expropriation ou en cas des plaintes d'EAS/HS pour réprimer, s'il échet, l'auteur ; et de veiller au respect strict des droits des peuples autochtones et autres vulnérables susceptibles d'être touchés par les activités du Projet en leur permettant l'accès à une justice équitable à même de sécuriser le patrimoine de tous les citoyens, gage d'un développement durable.
Ministère de l'Enseignement Primaire, Secondaire et Technique	Assure la promotion des activités parascolaires au sein des établissements d'enseignement ; la négociation et gestion du partenariat ; l'étude, diffusion et mise en application des programmes spéciaux d'enseignement ; la Conception des normes et des directives pour la construction et la réalisation des infrastructures scolaires et suivi de leur mise en application... Le

Parties prenantes	Nature de l'intérêt dans le Projet
	MEPST apportera également un appui technique au PASEA dans le processus de sélection des écoles qui devront bénéficier des infrastructures d'eau et d'assainissement ainsi que dans le suivi des travaux et la pérennisation des ouvrages
Ministère de l'Enseignement Supérieur et Universitaire	Assure l'application de la politique du Gouvernement dans le domaine de l'éducation supérieur et universitaire.
Ministère de la Santé Publique	Elabore les normes à la salubrité du milieu humain, assure le contrôle des produits d'hygiène corporelle et appuiera le PASEA dans la sélection des centres de santé bénéficiaires des ouvrages d'eau et d'assainissement, ainsi que dans le suivi des travaux et la pérennisation des ouvrages.
Unité de Coordination du Projet (CEP-O) et les Unités de Gestion du Projet en Provinces (UGPP)	Assure la gestion de la 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 autres partenaires techniques et financiers œuvrant dans les secteurs de l'eau et assainissement dans la zone du Projet (UNICEF, ENABEL, Coopération Allemande...)	Partage d'expériences et actions en synergie
ASUREP	Intervient dans la gestion à base communautaire des ouvrages d'Alimentation en Eau potable réalisés par le Projet
L'INBTP, l'INPP, l'Académie de l'eau ainsi que les facultés polytechniques et de santé publique de l'UNIKIN	Assurent, dans le cadre d'un partenariat de renforcement des capacités, les formations formelles et/ou informelles des certains acteurs dans les domaines techniques liés à la construction des latrines, les infrastructures hydrauliques à énergie photovoltaïque, la maintenance des ouvrages...
Les institutions et services publics : la DAS, l'ONHR, CSSP, COPIREP, REGIDESO, DHSP, DPS, DNAC, DEVC, ANSER, ACE, l'ARSPE, ainsi que les régis et services décentralisés des provinces	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 ; Apportent un appui technique dans la réalisation et le suivi des activités du Projet
Les populations des ETD bénéficiaires des infrastructures d'eau et assainissement, les personnes assujetties à une réinstallation ou la perte des terres, les personnes vulnérables et défavorisées.	Participent à la mise en œuvre directe des activités du projet (expression de besoins, consultations préalables, ...) ; Bénéficient des biens, produits et services offerts par le projet
Parties directement touchées par les travaux AEP de Kananga (Ménages affectés, PAP, riverains, usagers de la rivière Tshibashi, commerçants, transporteurs, agriculteurs/jardiniers riverains, écoles, centres de santé, marchés et usagers des bornes-fontaines ou branchements pouvant être affectés par les emprises, des tranchées, des perturbations	Subissent ou peuvent subir directement les effets des travaux (emprises, tranchées, perturbations d'accès, nuisances ou interruptions temporaires) et bénéficient du service d'eau amélioré. Elles doivent être informées en amont, consultées sur les mesures d'atténuation, orientées vers le MGP et associées au suivi de la remise en état.

Parties prenantes	Nature de l'intérêt dans le Projet
d'accès, des nuisances ou des interruptions temporaires.)	
REGIDESO/Kasaï Central, Mairie, communes et services techniques de Kananga	Contribuent à la planification, à l'information de proximité, à l'identification des contraintes d'emprise, à la sécurité routière, au suivi des travaux, à la gestion des plaintes et à la pérennisation du service d'eau.
Organisations de femmes, jeunes, personnes vivant avec handicap, OSC et prestataires VBG à Kananga	Appuient l'inclusion des groupes vulnérables, la diffusion d'informations accessibles, la remontée des préoccupations, l'orientation des survivant(e)s et le suivi citoyen du MGP.
La Banque Mondiale	Donne des avis de non-objection et assure l'accompagnement technique et le renforcement des capacités du personnel du Projet.

3.4.Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

Le tableau ci-dessous présent de manière succincte la synthèse des besoins des parties prenantes au projet. Une attention particulière est accordée aux personnes ou groupes vulnérables au sein de chacun des groupes de parties prenantes.

Tableau 2: Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

Catégorie	Partie Prenante Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins spéciaux
Phase de préparation					
Secteur Public	Différents ministères impliqués dans le projet (fonctionnaires)	Personnes instruites	Français	▪ Réunions des consultations du public et des réunions restreintes. ▪ Informations transmises par écrit et affichage ▪ Communiqué radiophonique	Information sur le processus de préparation du Projet, le paquet des activités, les résultats attendus, les arrangements institutionnels et la contrepartie gouvernementale.
Secteur privé	▪ Fournisseurs de services ▪ Consultants individuels ▪ Opérateurs et entreprises du secteur de l'eau, hygiène assainissement ; ▪ Opérateurs économiques ; ▪ ONG environnementales, de lutte contre le VBG/EAS/HS et les IST/VIH, de lutte contre le COVID-19, association des femmes, association des jeunes...	▪ Quelques responsables sont instruits ▪ Faible propension à lire des documents	Français, lingala, tshiluba et/ou kikongo	▪ Entretiens directs ou semi directs ▪ Focus groups ou réunions restreintes. Informations transmises par écrit et affichage ▪ Communiqué radiophonique	▪ Information et formation sur les NES de la Banque applicables aux travaux ainsi que sur les recommandations de la Note de Bonne Pratique de la BM contre l'EAS/HS et celles du Plan d'Action contre l'EAS/HS du Project ; ▪ Intégration des clauses E&S dans les contrats ▪ Diffusion de message sur les opportunités et les risques du projet y compris la période de démarrage ▪ Implication des associations, ONG locales durant tout le processus de la mise en œuvre du Projet
Medias	▪ Journalistes de Radios, Télévisions et ▪ Presse écrite dans aux ETD et chefs-lieux des provinces ciblées par le projet (Kasaï, Kikwit,	▪ Personnels instruits ▪ Grande propension à lire des documents ▪ Recherche de l'information	Français, lingala, tshiluba et/ou kikongo	Informations transmises par écrit, radio, télévision et médias en ligne	Utiliser les canaux les plus écoutés tant publics que privés : RTNC, TOP CONGO FM, Radio OKAPI, radios communautaires et des chaînes YouTube

Catégorie	Partie Prenante Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins spéciaux
	Kasaï oriental et Kasaï occidental)				
Bénéficiaires du projet	Populations locales	Niveaux d'instruction variés (élevé pour les uns et de faible à nul pour les autres)	Traduction des informations dans les langues locales parlées par site (lingala, kikongo et tshiluba) et la langue des signes pour sourds-muets	- Informations transmises à la radio ; - Consultations publiques à grande échelle - Entretiens directs ou semi directs - Visite sur terrain avec les représentants de la société civile ; - Affiches et calicots ; - Crieurs des rues ; - Communication à travers les canaux de proximité (églises, écoles, groupes socioculturels, griots...)	- Être informé sur le processus de consultation du public - Diffusion de message sur les opportunités et les risques du projet y compris la période de démarrage - L'implication au processus d'évaluation et de gestion des risques/impacts et mesures d'atténuation des impacts y compris ceux lié à l'EAS/HS - Consultation et prise en compte des avis, préoccupations et recommandation des parties prenantes principalement les PAP
Partenaires techniques et financiers	- Banque mondiale - BAD - UNICEF, ENABEL...	Personnes instruits	Français comme langue officielle de l'accord de prêt	- Informations transmises par écrit - Communication téléphonique - Echanges d'expériences	- Consultation et prise en compte des recommandations dans la mise en œuvre du projet - Accompagnement dans la mise en œuvre du projet
Phase d'exécution du Projet					
Gouvernement (Ministères nationaux et provinciaux)	- Tous les ministères impliqués dans la mise en œuvre du Projet et leurs services techniques. - Des agences d'exécutions : CEP-O et les UGPP. Les agences et services gouvernementaux :	Personnes instruits	Français et Traduction des informations dans les langues locales parlées par site (lingala, kikongo et tshiluba)	Informations transmises par écrit et affichage	- Consultation et prise en compte des avis, préoccupations et recommandation - Renforcement des capacités des agents de l'Etat sur la gestion environnementale et sociale, la gestion technique du projet - Amélioration de leur condition du travail

Catégorie	Partie Prenante Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins spéciaux
	Regie Provinciales, REGIDESO, ONHR, DAS, DHSP, ACE, DNAC, DEVC, DPS...				
Secteur Privé	- Fournisseurs de services - Consultants individuels - Opérateurs du secteur de l'eau et assainissement ; - Opérateurs économiques ; - Associations locales - Missions de contrôle ; - Entreprises des travaux ; - Bureaux d'études ; - Association informelle et la FEC	- Quelques responsables sont instruits - Faible propension à lire des documents	Français et Traduction des informations dans les langues locales parlées par site (lingala, kikongo et tshiluba)	- Informations transmises par écrit et affichage - Réunion de travail - Entretiens directs ou semi directs - Focus groups	- Information et formation sur les NES de la Banque applicables aux travaux ; - Intégration des clauses E&S dans les contrats - Diffusion de message sur les opportunités d'emplois, des services et les risques du projet y compris la période de démarrage - Implication des associations, ONG locales durant tout le processus de la mise en œuvre du Projet
Administration locale	Mairies, Communes, chefferies/localités, territoires et/ou quartiers concernées Villes/chef-lieu (Kikwit, Kananga, Mbuyi Maji, Tchikapa)	- Quelques responsables sont instruits - Faible propension à lire des documents	Français et Traduction des informations dans les langues locales parlées par site (lingala, kikongo et tshiluba)	Informations transmises par écrit, affichage et Radio	- Education sur le processus - Implication des autorités dans l'engagement et la mobilisation sociale des communautés
Organisations de la société civile	- Organisations Non Gouvernementales (ONG) et Organisations de Producteurs et distributeur d'électricité et de l'eau - Organisations syndicales	- Quelques responsables sont instruits - Faible propension à lire des documents	Français et Traduction des informations dans les langues locales parlées par site (lingala,	- Informations transmises par écrit et affichage - Réunion de travail - Entretiens directs ou semi directs - Focus groups	- Education sur le processus pour permettre le suivi des activités de la mise en œuvre du Projet - Diffusion de message sur les opportunités d'emplois, des services et les risques du projet y compris la période de démarrage

Catégorie	Partie Prenante Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins spéciaux
	Associations locales, organismes travaillant dans les zones affectées		kikongo et tshiluba)		Implication des associations, ONG locales durant tout le processus de la mise en œuvre du Projet
Medias	- Radios, télévisions et journaux - Journalistes de Radios, Télévisions et Presse écrite ciblée dans les 4 provinces concernées par le projet	- Personnel sont instruit - Grande propension à lire des documents	Français et les langues nationales locales (lingala, kikongo et tshiluba)	Informations transmises par écrit, radio, télévision	- Utilisation des canaux les plus écoutés tant publics que privés : RTNC, TOP CONGO FM, Radio Okapi ; - Médias communautaires et en lignes ; et - Youtubeurs
Partenaires Techniques financiers	- Banque mondiale - BAD - UNICEF, KfW, GiZ, USAID	Personnes instruits	Français comme langue officielle de l'accord de prêt	Informations transmises par écrit et réunions	Performance vis-à-vis des indicateurs du projet (finances, sauvegardes, etc.)
Populations riverains/ciblées	- PAP et ménages riverains des emprises ; - usagers de la rivière Tshibashi ; - riverains du captage, de l'usine de Kanyuka, des conduites et réseaux ; - commerçants, transporteurs, écoles, centres de santé et marchés situés dans les zones de travaux ; - futurs usagers des bornes-fontaines et branchements particuliers.	Les populations des zones/ETD d'intervention, les ménages, les jeunes, les femmes, les enfants, les groupes des personnes vulnérables et toute la population des Provinces ciblées. Niveaux d'instruction variés ; exposition directe ou indirecte aux travaux, aux perturbations d'accès, aux tranchées, à la	Français Traduction des informations dans les langues locales parlées par site (lingala, kikongo et tshiluba) Langue des signes pour les sourds-muets	- Informations transmises à la radio ; - Visite sur terrain avec les représentants de la société civile - Entretiens directs ou semi directs - Affichages et calicots/banderoles - Crieurs des rues - Affichage aux chantiers, communes, quartiers, marchés, écoles et centres de santé ; - réunions de proximité ; - relais par bourgmestres, chefs de quartiers, CLGP, CODESA, écoles, ASUREP/comités d'usagers ;	- Recrutement de la main d'œuvre locale pour les travaux - Implication des groupes vulnérables dans la mise en œuvre du projet - Adduction en eau potable et pratiques favorables à l'hygiène et assainissement pour mettre fin aux maladies hydro fécales ; - Diffusion de message sur les opportunités d'emplois, des services et les risques du projet y compris le processus d'indemnisation et la période de démarrage - Information préalable sur les zones et périodes de travaux ; - accès aux parcelles, commerces, écoles et centres de santé ;

Catégorie	Partie Prenante Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins spéciaux
		poussière, au bruit, aux risques d'accidents, aux restrictions temporaires de circulation et aux changements liés au service d'eau ; forte attente d'information pratique et de proximité.		radios locales ; - appels, SMS ou WhatsApp pour les acteurs organisés.	- sécurité autour des tranchées et engins ; - droits des PAP et remise en état ; - recrutement local ; - code de conduite des travailleurs ; - MGP/CLGP et canaux confidentiels EAS/HS.
Groupes défavorisés ou vulnérables	- Femmes et filles ; - ménages dirigés par des femmes ; - personnes vivant avec handicap ; - personnes âgées ; - enfants/élèves ; - personnes analphabètes ; - ménages pauvres ; - petits vendeurs ou activités précaires le long des emprises ; - personnes ayant un accès limité aux canaux écrits, numériques ou institutionnels.	- Accès limité à l'information écrite ; - participation parfois difficile aux réunions mixtes ; - exposition accrue aux perturbations d'accès, risques de sécurité, comportements inappropriés des travailleurs et risques EAS/HS ; - crainte possible de représailles ou de stigmatisation.	- Tshiluba ; - messages oraux simples ; - supports visuels ; - relais par organisations de femmes, jeunes et PVH ; - facilitation par des femmes pour les échanges avec les femmes et filles ; - assistance adaptée aux PVH.	- Petits groupes ciblés ; - causeries de proximité ; - séances séparées pour femmes et filles, si nécessaire ; - relais communautaires ; - organisations de femmes, jeunes et PVH ; - affiches visuelles ; - radios locales ; - contacts discrets pour les sujets sensibles.	- Lieux et horaires adaptés ; - information gratuite, simple et accessible ; - confidentialité des contributions sensibles ; - absence de témoignage public sur les VBG/EAS/HS ; - référencement vers les services VBG ; - accès au MGP sans frais ni représailles ; - attention aux besoins de mobilité, sécurité et continuité d'accès aux services sociaux.
Personnel des entreprises contractantes	Travailleurs sur les chantiers	- Quelques responsables sont instruits - Faible propension à lire des documents	Français Traduction des informations dans les langues locales parlées par	- Réunion et induction sur site - Affichage sur les valves du chantier - Impression des informations sur brochures pour les matières	- Mesures de protection - Disponibilité/accessibilité de boîtes à suggestion et des registres de plaintes sur site - Mesures santé/sécurité - Prise en compte du genre

Catégorie	Partie Prenante Entité	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins spéciaux
			site (lingala, kikongo et tshiluba)	portant sur la santé, sécurité et EAS/HS ▪ Impression des informations sous-forme de caricature pour mieux se faire comprendre	▪ Code de bonne conduite et mesures de gestion des risques d'EAS/HS, travail des enfants, etc.
Phase exploitation du Projet					
Secteur Public	- Ministères nationaux et provinciaux impliqués dans la mise en œuvre du Projet - Agences d'exécutions : CEP-O, DAS et CPEP - Agences gouvernementales : REGIDESO, ONHR, DHSP, ACE, DPS...	Personnel sont instruit	Français et Traduction des informations dans les langues locales parlées par site (lingala, kikongo et tshiluba)	- Courrier écrit et affichage ; - Communiqué radiophonique sur perturbations qui seront occasionnés par les travaux d'entretien du réseau de distribution d'électricité ou d'eau potable	- Informations sur la durée des travaux d'entretien - Période d'interruption ou de perturbation de la fourniture - Moment du rétablissement de la fourniture
Secteur privé	- Fournisseurs de services - Opérateurs du secteur de l'eau et assainissement ; - Opérateurs économiques ; - FEC	- Quelques responsables sont instruits - Faible propension à lire des documents	Français et Traduction des informations dans les langues locales parlées par site (lingala, kikongo et tshiluba)	- Lettre de transmission par écrit et affichage ; - Communiqué radiophonique sur les travaux d'entretien du réseau de distribution d'électricité et d'eau potable	Recruter les PME et autres ONG locaux pour les travaux d'entretien des installations au cours de leur cycle de vie
Médias	Journalistes de radios, télévisions et presse écrite dans la zone du projet	- Personnel sont instruit - Grande propension à lire des documents	Français et Traduction des informations dans les langues locales parlées par site (lingala, kikongo et tshiluba)	Informations sur les travaux d'entretien du réseau ainsi que de poste de production transmises par écrit et diffusées sur la radio locale et la télévision	Néant

4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

4.1.Objectifs

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, tout au long du cycle de vie du projet, l'engagement de toutes les parties prenantes.

Il vise à favoriser le développement de relations solides, constructives et réactives avec les personnes affectées par le PASEA, 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 PASEA 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.

À Kananga, la mobilisation combinera information, écoute et retour aux communautés sur les décisions prises. Les sujets à communiquer de manière simple porteront sur : la justification des ouvrages, le calendrier prévisionnel des travaux, les zones traversées, les mesures de sécurité autour des fouilles et engins, les dispositions prévues pour maintenir ou rétablir les accès, la prévention des nuisances, le recrutement local dans les limites des besoins des entreprises, les codes de conduite, la prévention de l'EAS/HS, les voies de recours et le fonctionnement des CLGP.

Tableau 3: Techniques d'engagement des Parties Prenantes

Techniques 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.
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.

4.2.Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Le plan de communication proposera les meilleurs messages à faire transmettre ainsi que les moyens appropriés, tels que :

- Les 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 populations vulnérables, les population Pygmées, y compris ceux/celles vivant avec handicap, etc. A noter que les focus group homogènes à l'intention des femmes doivent être organisés séparément, dans des conditions sûres et confidentielles et animés par des facilitatrices femmes, afin d'assurer un libre échange ;
- Des entretiens directs avec les structures formelles, telles que les ONG, Services techniques, autorités administratives, collectivités locales, structures publiques et privées, des organisations 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.

Tableau 4: Synthèse de la stratégie de diffusion des informations

Phase du projet/ Sous-projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Lieux/dates	Calendrier	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Préparation	Contenu du Programme ; Participation à la formulation sur les instruments de sauvegarde, y compris les mesures de prévention et réponse aux risques EAS/HS (Plan d'actions EAS/HS), la réinstallation, la santé, la sécurité communautaire, etc. 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 et l'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	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 du Projet Personne-Ressource, Cabinet des Ministres concernés ; Bureau de la Banque mondiale ;	Equipe de la Banque mondiale, les responsables des Ministères concernés et l'UCP.
Exécution	Contenu des documents de sauvegarde environnementale et sociale, y compris le plan d'action contre l'EAS/HS (Notions fondamentaux VBG, y compris EAS/HS (risques et conséquences) contenu du code de bonne	Mail, Téléphone, Réunion sur sites Diffusion documents Formations Séance de sensibilisation communautaire Boite à images	Sites	2ème trimestre de l'année de démarrage du projet	Comité de Pilotage du Programme (Nationale et Provinciales) Equipe Technique Coordination nationale et Equipe Technique	Comité de pilotage Spécialiste Sauvegarde environnementale et sociale

Phase du projet/ Sous-projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Lieux/dates	Calendrier	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
	conduite et le fonctionnement du MGP sensible à l'EAS/HS) Eligibilité à la de sélection pour les travaux HIMO, etc. Méthodes de mise en œuvre des mesures de sauvegarde environnementales et sociales Echéance de mise en œuvre des activités de sauvegarde environnementales et sociales Rôle des différents acteurs chargés de la mise en œuvre				Implémentation provinciale	
Suivi-évaluation	Indicateurs de mise en œuvre Indicateurs de résultats Rôles des acteurs dans collecte données Période de collecte des données Source de vérification des données	Mail Téléphone Réunion sur site Diffusion documents Formation	Salle de réunion UCP ; Banque mondiale	4ème trimestre de l'année de démarrage	Ministères et structures concernées Comité de Pilotage du Projet Comité de Pilotage du Programme (Nationale et Provinciales) Equipe Technique Coordination Nationale et Equipe Technique Implémentation Provinciale TTL	Spécialiste Suivi-Evaluation, l'UGP et la Banque mondiale

Phase du projet/ Sous-projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Lieux/dates	Calendrier	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
					Projet, UCP, UGPP du projet	
Travaux AEP de Kananga	Consistance des ouvrages ; calendrier par tronçon ; risques et mesures E&S ; accès aux parcelles, commerces, écoles et centres de santé ; sécurité routière et tranchées ; code de conduite ; MGP/CLGP ; canaux confidentiels EAS/HS ; modalités de retour d'information.	Affichage sur sites et communes ; réunions de proximité ; communiqués radios en Tshiluba/français ; messages aux chefs de quartiers ; notes aux écoles, centres de santé et marchés ; diffusion par REGIDESO/UPE P et CLGP.	Kananga, Katoka, Lukonga, Ndesha, Nganza, Tshibashi, Kanyuka, corridors de conduites, châteaux d'eau, réseaux, bornes-fontaines et zones de branchements.	Avant démarrage, pendant les travaux et lors de la mise en service ou des interruptions temporaires.	PAP, riverains, usagers, autorités locales, services techniques, OSC, groupes vulnérables, écoles, centres de santé, marchés, transporteurs et médias locaux.	CEP-O/UPEP, REGIDESO, entreprises, missions de contrôle, communes, chefs de quartiers et CLGP.

4.3.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 aux parties prenantes les informations relatives au programme. 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: Stratégie pour les consultations dans le cadre du PASEA

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	Présentation du Projet, identification des parties prenantes et consultation sur le PMPP et les autres instruments environnementaux et sociaux.	Evaluations des risques environnementaux et sociaux et détermination des mesures d'atténuation (réunions publiques, entretiens, focus group, etc.)	Tout le long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du projet. Déc. 2022 -mars 2023	Personnes potentiellement affectées, Autorités locales, Services techniques, Populations Bénéficiaires du programme	Consultants, Spécialistes Sauvegardes environnementale et sociale et spécialiste VBG ; Equipe de préparation du projet.
Mise en œuvre du PMPP, des PAR, 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. Parmi les risques sociaux, identification les risques en VBG contextuels, y compris EAS/HS que le projet peut créer et/ou exacerber. Indemniser uniquement les personnes directement affectées par les travaux du projet et non celles qui avaient déjà fui les ravins peut constituer un risque critique pour le projet avec un potentiel de troubles sociaux et de conflits	Réalisation d'enquêtes, de réunions, entretiens, focus group, consultations publiques, ateliers de restitution et de validation, etc. Cette option devra être soigneusement examinée et justifiée dans les PAR qui seront préparés et accompagnée d'une solide stratégie de consultation et d'information du public.	Tout le long de la mise en œuvre du Programme,	Groupes vulnérables Groupes de femmes et les associations de femmes, ainsi que les Organisations à Base Communautaire (COB), ASUREPs Autorités locales Les riverains/personnes touchées, les déplacés internes, etc. Communautés & ONG locales Les PAP et différents groupes vulnérables	
		Validation nationale et publication des rapports	PAP et groupes vulnérables Autorités	Coordonnateur, Spécialiste Sauvegarde	Validation nationale et publication des rapports

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupe cibles	Responsabilité
			locales, Communautés		
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	Spécialistes E&S 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
Travaux AEP de Kananga intégrés au PASEA	Information continue et recueil des retours sur les risques de travaux, emprises, accès, sécurité communautaire, conduite des travailleurs, EAS/HS, MGP et remise en état.	Capitalisation des consultations AGREE/PASEA déjà réalisées ; information de proximité et recueil de retours opérationnels selon l'avancement des travaux ; permanences CLGP ; petits groupes d'information pour les femmes et personnes vulnérables lorsque nécessaire, sans recherche de témoignages individuels sur les VBG/EAS/HS.	Communes et quartiers directement concernés, avant et pendant les travaux.	Parties touchées, bénéficiaires, groupes vulnérables, services techniques, REGIDESO, autorités locales, OSC et prestataires VBG.	CEP-O/UPEP, REGIDESO, entreprises, missions de contrôle, communes et CLGP.

4.4. 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 vivant avec 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...

4.5. Critères de vulnérabilité

Toutes les parties prenantes, en particulier les personnes vulnérables, devront disposer d'informations justes et crédibles qui leur permettront de faire des commentaires avisés et d'être impliquée dans la mise en œuvre du projet. Parmi les personnes vulnérables figurent celles qui sont directement affectées par le projet (PAP), les riverains, les déplacés internes, etc. En plus, certaines activités du Projet seront réalisées dans des zones rurales habitées généralement par une population financièrement précaire. Le projet devra veiller à protéger les personnes telles que les femmes vivant dans l'extrême pauvreté et sans assistance, les personnes vivant avec handicap et sans aucune assistance, les personnes de 3^e âge, les filles-mères et les victimes de VBG, les enfants (en âge de travailler, conformément à la NES 2), les travailleurs migrants, les travailleurs communautaires, les travailleurs contractuels ainsi que les employés des principaux fournisseurs.

En raison des taux de pauvreté élevés dans les provinces du projet, le tarif pour l'approvisionnement en eau restera à un niveau abordable (environ 100-150 CDF/bidon) ; pour les activités d'assainissement, une assistance matérielle partielle sera fournie aux communautés rurales (tous les

ménages qui souhaitent construire ou améliorer leurs toilettes). Dans les zones urbaines, un système de coupons permettra de rendre les latrines plus abordables pour la population. Des efforts de mobilisation à l'échelle de la communauté, impliquant les membres de la communauté locale, assureront un processus inclusif pour atteindre le statut de FDAL, ce qui signifie que des visites de porte à porte seront effectuées et qu'un plan d'assainissement du village sera préparé pour assurer l'inclusion des membres vulnérables de la communauté.

En plus, bien que le projet devrait recruter une grande partie de ses travailleurs localement, il y a probabilité d'assister à un certain afflux de la main-d'œuvre (à la fois externe et interne). D'où la main-d'œuvre et les conditions doivent être contrôlées par des procédures de gestion de la main-d'œuvre (PGMO) du PASEA.

Des mesures d'atténuation des risques devront être mises en place en matière de santé, de sécurité et d'engagement des parties prenantes. Le tableau n° 4 présente la stratégie de diffusion des informations.

Dans les quartiers de Kananga, l'information destinée aux groupes vulnérables sera formulée en langage simple, principalement à travers des canaux oraux et de proximité. Les réunions ou échanges avec les femmes, y compris concernant les risques EAS/HS, ne chercheront pas à recueillir des témoignages publics ni des informations sur les expériences personnelles des actes d'abus ou de violences ; ils viseront uniquement à vérifier l'accessibilité des canaux sûrs, la compréhension des droits et l'existence d'options de référencement. Il serait ainsi important que les facilitatrices des groupes de discussion avec des femmes soient munies avec des informations sur les services d'appui disponibles localement.

4.6. Examen des commentaires

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires, les Spécialistes en sauvegardes sociale et le Spécialiste en sauvegardes environnementale et VBG de l'Unité de Gestion du projet 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'UGP.

Pour Kananga, les commentaires reçus à travers les CLGP, la REGIDESO, les entreprises, les missions de contrôle, les communes et les canaux de l'UPEP seront consolidés dans un registre unique de suivi des préoccupations et réponses apportées. Les sujets récurrents feront l'objet de mesures correctives et d'un retour d'information aux parties prenantes concernées.

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

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

4.7. 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.

Avant tout démarrage de travaux sur un tronçon ou un site sensible, les riverains seront informés du phasage prévu, des restrictions temporaires, des mesures de sécurité, des points de contact de l'entreprise, de la mission de contrôle, de l'UPEP et du CLGP compétent. Cette information sera renouvelée lorsque les travaux changent de zone ou lorsque des perturbations non prévues sont susceptibles d'affecter les ménages, commerces ou services sociaux.

4.8. Calendrier

Conformément à la démarche d'engagement des parties prenantes, le tableau 06 présente le calendrier conçu pour lancer une réelle dynamique d'échanges permanents entre l'UGP 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.

Pour les activités AEP de Kananga transférées d'AGREE, les actions de consultation déjà réalisées dans les instruments sources constituent la base de référence. Les activités prévues pendant l'exécution porteront principalement sur l'information préalable des communautés, le retour d'information, la diffusion du MGP, la mise en place ou redynamisation des CLGP et le suivi des plaintes.

Le tableau 6 ci-dessous montre à titre indicatif les activités de mobilisation des Parties Prenante.

Tableau 6: Calendrier indicatif

ACTIVITES	RESULTATS	ANNEE 1												ANNEE 2
	Mois 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1. PLAIDOYER : Obtenir l'adhésion de toutes les Autorités Politico Administratives et principaux décideurs au niveau tant provincial que municipal														
1.1. Organiser les visites/réunions de consultations auprès des membres des gouvernements provinciaux et des autorités et leaders d'opinion locaux des ETD concernées	Les APA et leaders locaux soutiennent le Projet en s'impliquant dans la mise en œuvre et en prenant des décisions favorables au Projet													
1.2. Organiser les réunions de consultations avec les autres agences humanitaires, services étatiques et opérateurs privés du secteur de l'eau et assainissement dans les zones du Projet	Les différents intervenant du secteur d'eau, hygiène et assainissement s'impliquent dans la préparation et la mise en œuvre des activités du Projet													
2. MOBILISATION SOCIALE : Obtenir l'implication de toutes les couches de la population														
2.1. Organiser des réunions de débriefing et de consultations publiques avec différents groupes sociaux (Asbl, ONGD, PNC, FARDC, FEC, ACCO ² , CS, églises, écoles...) avant, pendant et après la réalisation des activités du Projet	Les différents groupes sociaux (GS) sont informés du programme et s'impliquent dans le processus décisionnel.													
2.2. Organiser des réunions spéciales de consultation avec les groupes spéciaux (tels que les Populations Autochtones) et/ou marginalisés (femmes, PVH ³ ...) sur des thématiques spécialement dédiées	Les groupes spéciaux acceptent le Projet et leurs préoccupations sont prises en compte dans le processus décisionnel													
2.3. Placer des affiches/panneaux d'information à des lieux stratégiques pour la visibilité des travaux du Projet	Les affiches/panneaux d'information sont placées à l'entrée des sites des travaux													
2.3. Produire des spots éducatifs en langues locales	Les spots éducatifs en lingala, Kikongo et Tshiluba sont produits													

² PNC : Police Nationale Congolaise ; FARDC : Forces Armées de la RDC ; FEC : Fédération des Entreprises du Congo ; ACCO : Association des Chauffeurs du Congo ; CS : Centre de Santé

³ PVH : Personnes Vivant avec Handicap

ACTIVITES	RESULTATS	ANNEE 1												ANNEE 2
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
2.4. Diffuser les spots éducatifs à travers différents canaux de proximité (églises, radio communautaires, marchés...)	Les spots en langues locales sont régulièrement diffusés à travers les canaux de proximité													
2.5. Réaliser des émissions à la radio communautaire et télévisions locales avant, pendant et après la réalisation des travaux	Les émissions sur les activités du Projet sont produites et diffusées aux chaînes des radios et TV locales													
2.6. Organiser la cérémonie officielle du lancement du Projet dans chaque chef-lieu des Provinces concernées	Les communautés sont sensibilisées à travers la caravane motorisée et la pose de la 1ère pierre pour les travaux.													
2.7. Assurer la couverture médiatique des activités du Projet par les médias nationaux (RTNC, Top Congo, Radio Okapi...)	Certaines activités spécifiques du Projet sont régulièrement couvertes par les médias nationaux													
2.8. Mettre en place ou redynamiser le Comité de Développement Communautaire (CDC), assorti des sous-comités d'EHA, dans chaque entité concernée par le Projet qui pourrait aussi faire office du comité de gestion des plaintes	Les communautés locales couverte par le Projet disposent chacune d'un CDC opérationnel et traitant les aspects EHA (Sous-Comité d'eau et sous-comité d'assainissement)													
2.9. Mettre en place ou redynamiser (là où elles existent, mais en veilleuse) les ASSUREP qui seront chargées de la gestion à base communautaire des infrastructures hydraulique ; et veiller à la bonne opérationnalisation de ses activités.	Les infrastructures hydrauliques réalisées par le Projet sont gérées par des ASUREP opérationnelles et viables, à même d'assurer la maintenance et la pérennisation des ouvrages.													
3. COMMUNICATION POUR LE CHANGEMENT SOCIO COMPORTEMENTAL : Conscientiser les ménages à adhérer au Programme														
3.2. Organiser des sensibilisations porte à porte sur les pratiques familiales favorables au programme (par exemple au niveau de vandalisme, paiement des tarifs d'eau et fin de défécation à l'air libre)	Tous les ménages cibles sont sensibilisés régulièrement à adopter les pratiques favorables au Projet													
3.2. Organiser la sensibilisation des ménages par les crieurs/mobilisateurs sur le processus de déplacement et réinstallation involontaire des populations, et sur la gestion à base communautaire des ouvrages (ASUREP et les	Les crieurs sillonnent tous les quartiers/villages pour communiquer sur le programme													

ACTIVITES	RESULTATS	ANNEE 1												ANNEE 2
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
mécanisme de l'Assemblée générale, REGIDESO et le fonctionnement du comité local d'eau)														
3.3. Organiser les visites à domicile pour motiver et sélectionner les ménages bénéficiaires des latrines familiales dans le cadre du plan FDAL pour le village (ou le quartier)	Tous les ménages éligibles sont identifiés dans les villages et quartier sélectionnées													
3.4. Organiser des causeries éducatives sur la promotion de l'hygiène menstruelle à l'intention de la gent féminine au sein des communautés cibles	Les femmes et filles des zones cibles sont informées et s'approprient les activités relatives à l'hygiène menstruelle													
3.5. Accompagner les Divisions Provinciales de la Santé (DPS) à mettre en place les comités d'EHA au sein des Centres de santé cibles	Tous les Centres de Santé bénéficiaires des ouvrages du Projet disposent d'un comité d'EHA opérationnel													
4. RENFORCEMENT DES CAPACITES: vulgarisation: des documents de gestion environnementale et sociale du projet														
4.1. Organiser le briefing en cascade sur les outils de sauvegarde environnementale et sociale (PGMO, PMPP, CPPA, CPR, CGES, PPPA, EIES, PAR...)	Les documents de sauvegardes sont accessibles aux communautés locales et leurs contenus connus par tous													
4.2. Organiser les ateliers de restitution des documents de sauvegardes à l'intention des PP avant la production des versions définitives	Le document Provisoire de sauvegardes sont présentés aux parties prenantes locales pour validation													
4.3. Organiser les consultations publiques à l'occasion de l'élaboration des documents de sauvegardes	Les PP sont consultés durant le processus d'élaboration des documents de sauvegardes													
4.4. Organiser les ateliers de formation des différentes couches sociales sur l'engagement communautaire et le mécanisme de gestion des plaintes	Les parties prenantes sont formées sur les thématiques d'engagement communautaires et du mécanisme de gestion des plaintes													
5. SUIVI ET ÉVALUATION : Déterminer les FFOM en vue de l'amélioration des activités														
5.1. Organiser les visites de suivi/supervision des activités d'engagement des parties prenantes avant, pendant et après	Toutes les forces, faibles, atouts et menaces sont identifiées et les actions correctrices prises													

ACTIVITES	RESULTATS	ANNEE 1												ANNEE 2
	Mois 	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
5.2. Participer aux réunions d'évaluation du Projet	Toutes les données sont validées, les faiblesses identifiées et les recommandations prises pour les actions futures													
5.3. Documenter et archiver toutes les activités d'engagement communautaire réalisées avant, pendant et après	Les rapports trimestriels d'activités sont produits et partagés et les expériences réussies sont documentées pour être reproduits													

5. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN OEUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

5.1.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 **685 000 USD**, comme l'indique le tableau 7 ci-après.

Cette estimation demeure le budget global de mise en œuvre du PMPP du PASEA. L'intégration des travaux AEP de Kananga ne nécessite pas de budget additionnel pour une nouvelle consultation dédiée au présent document, l'exercice ayant été réalisé sur la base des informations déjà disponibles. Les besoins opérationnels liés à Kananga information de proximité, supports de communication, fonctionnement et formation des CLGP, suivi des plaintes seront couverts par les lignes existantes relatives aux médias, aux réunions, au plan de communication et au MGP.

Tableau 7: Budget estimatif de PMPP

N°	Item	Unité	Qté/ Nbre Prov	Cout unitaire en \$	Cout total en \$
1.	Atelier de présentation et vulgarisation du PMPP auprès des parties prenantes	Province	4	18 750	75 000
2.	Médias (Publicité dans le journal/radio/TV et la Presse écrite)	Province	4	12 500	50 000
3.	Réunions de consultations du public (location lieux, impressions, cahiers, casse-croûte, rafraîchissements, etc.)	Province-année	20	12 500	250 000
4.	Evaluation annuelle de la performance du PMPP du projet	Etude	5	50 000	250 000
5.	Mise en œuvre du plan de communication (Elaboration, Formation, ...)	Plan	1	50 000	50 000
6.	Dispositif Covid 19	Province	4	2 500	10 000
TOTAL					685 000

Note : les lignes budgétaires ci-dessus correspondent au budget global initial de mise en œuvre du PMPP du PASEA dans ses provinces d'intervention. Elles ne constituent pas un budget additionnel pour l'intégration des activités AEP de Kananga. Aucun atelier ni consultation supplémentaire n'est budgétisé pour la présente version ; les besoins opérationnels de Kananga seront couverts par les lignes existantes relatives à l'information de proximité, aux médias, au plan de communication et au MGP.

5.2.Fonction de gestion et Responsabilité 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 des Coordonnateurs National et Provinciaux du PASEA, toutes ces activités s'exécuteront par les Experts provinciaux en sauvegardes sous l'accompagnement technique des Spécialistes nationaux en sauvegardes 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 projet.

Aussi, l'UCP et les UGPP travailleront en collaboration avec l'ACE et d'autres organismes d'intermédiation.

La mise en œuvre du PMPP exige la mobilisation de ressources humaines dont les responsabilités sont données dans le tableau 8 ci-après.

Tableau 8: Personnes de contact et responsabilités

N°	Personne de contact	Rôles et responsabilités
1.	UCP PASEA	Coordonner et superviser la mise en œuvre du PMPP ; Transmettre 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).
2.	Les Spécialistes en Sauvegardes Environnementale et sociale, le spécialiste en VBG et les experts provinciaux en sauvegardes dans les UGPP	Chargés de la mise en œuvre du PMPP, sous la supervision du Coordonnateur du PASEA ; les spécialistes sauvegarde sociale (avec expérience VBG) sont intégrés dans les UGP Provinciales
3.	Le Responsable Administratif et Financier du PASEA	Confirmer l'établissement d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes
4.	Spécialiste en Passation des Marchés (SPM) du PASEA	Elaborer les contrats avec les différents prestataires (contrat avec les radios et télévisions, site Web, les consultants)
5.	Spécialiste en suivi évaluation	Chargé du suivi et de l'évaluation du PMPP en collaboration avec les spécialistes des sauvegardes
6.	Spécialiste en communication	Chargé d'élaborer et de mettre en œuvre le plan de communication en référence au PMPP
7.	Comités de pilotage national et provinciales	Identifier les sites d'investissement des sous-projets et accompagner les parties prenantes et consultants dans les visites du terrain lors d'élaboration des instruments de sauvegarde. Ils sont aussi chargés de suivi de la mise en œuvre du PMPP.
8.	Les équipes techniques de coordination nationale et les équipes technique d'implémentation provinciale	Communiqueront (échanges) avec les parties prenantes (y inclus les UCP et UGPP) 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.

N°	Personne de contact	Rôles et responsabilités
	Les représentants des ETD (communes/collectivités) concernées par le PASEA	Accompagner les équipes de l'UCP, les UGPP et les consultants lors d'élaboration des outils de sauvegardes (EIES, PAR,PGES...). Les communes étant des autorités locales mieux écoutées dans leurs juridictions se chargeront aussi de communiquer en premier avec les bénéficiaires durant toute la période du cycle du Projet. Elle est aussi chargée de suivi de la mise en œuvre du PMPP Les communes joueront le rôle de la redevabilité auprès des bénéficiaires du Projet.
9.	Les représentants des ONG de la société civile, y compris celle de lutte contre les VBG	Contribuer/participer au suivi de la mise en œuvre du PMPP
10.	Spécialiste provincial en développement social / point focal MGP pour le Kasai Central et le Kasai Oriental, avec l'appui du spécialiste VBG	Assurer la coordination opérationnelle de la mobilisation à Kananga, la consolidation des retours des parties prenantes, l'opérationnalisation des CLGP, le suivi des plaintes et le rapportage au niveau provincial, y compris le respect des procédures confidentielles EAS/HS.

6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES SENSIBLE À L'EAS/HS

6.1.Mécanisme global de gestion de plainte du Projet

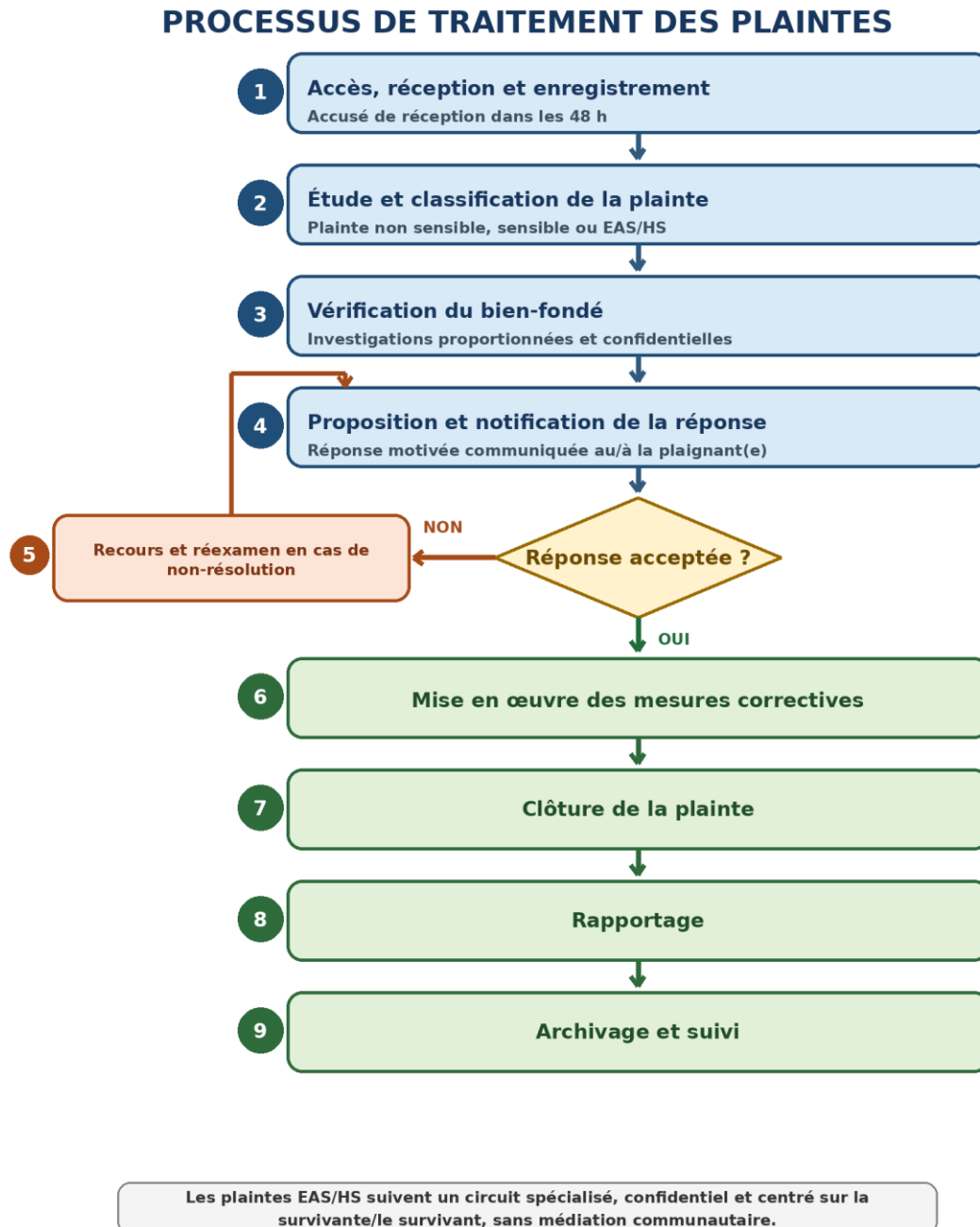
Tel que prescrit par le Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale, il sera mis en place une procédure de résolution des griefs (selon les spécifications de la NES n°10) dès que possible dans la phase de développement du projet. En effet, la procédure de gestion des plaintes dans le cadre des actions du Projet fait appel à neuf (9) étapes décrites ci-dessous, partant de l'enregistrement de la plainte à son règlement final et l'archivage du dossier de résolution. L'objectif sera d'assurer, de manière impartiale et transparente, la réception et le traitement des préoccupations, des plaintes et des litiges. Donc d'aider à régler les griefs dans les meilleurs délais, d'une manière efficace et efficiente qui satisfait toutes les parties concernées. 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.

Aussi, le MGP devra être adapté à travers des procédures spécifiques qui assureront un traitement éthique et confidentiel des plaintes liées à l'EAS et au HS. Le principal objectif d'un mécanisme de gestion de plaintes sensible à l'exploitation et abus sexuel et harcèlement sexuel (MGP-EAS/HS) est d'aider à régler les plaintes dans les meilleurs délais, d'une manière efficace et efficiente qui satisfait toutes les parties concernées. En ce qui concerne les incidents EAS/HS, le mécanisme a pour objective la réponse éthique et confidentielle à ces plaintes, avec une approche centrée sur la survivante, en garantissant la sécurité de toutes les parties prenantes.

Synthèse du processus de traitement des plaintes en neuf (9) étapes

Étape	Intitulé	Action et délai clés
1	Accès, réception et enregistrement	Enregistrement immédiat par tout canal accessible; accusé de réception dans les 48 heures.
2	Étude et classification	Analyse initiale et classement de la plainte comme non sensible, sensible ou liée à l'EAS/HS; cinq jours ouvrables pour une plainte non sensible et dix jours ouvrables pour une plainte sensible.
3	Vérification du bien-fondé	Investigations complémentaires dans les cinq jours ouvrables suivant la classification; pour l'EAS/HS, application du circuit spécialisé et confidentiel, dans un délai maximal de huit semaines.
4	Proposition et notification de la réponse	Réponse motivée proposée et notifiée dans les deux jours ouvrables suivant la fin des investigations.
5	Recours et réexamen	Si la réponse n'est pas acceptée, réexamen par des personnes différentes de celles ayant conduit la première vérification; les voies administratives et judiciaires restent ouvertes.
6	Mise en œuvre des mesures correctives	Démarrage dans les cinq jours ouvrables suivant l'accord du/de la plaignant(e), consigné dans un procès-verbal.
7	Clôture de la plainte	Clôture documentée après vérification de l'exécution: trois jours ouvrables au niveau local ou intermédiaire et cinq jours ouvrables au niveau provincial.
8	Rapportage	Enregistrement des résultats et leçons apprises dans les cinq jours ouvrables au niveau local ou intermédiaire et sept jours ouvrables au niveau provincial.
9	Archivage	Classement physique et électronique dans les six jours ouvrables suivant le rapportage; dossiers EAS/HS séparés, sécurisés et à accès strictement limité.

Figure 1 : Logigramme du processus de traitement des plaintes



Note : les plaintes liées à l'EAS/HS suivent un circuit distinct, sûr et confidentiel, fondé sur le consentement éclairé et l'approche centrée sur la survivante/le survivant. Elles ne font l'objet d'aucune médiation communautaire.

a) Etape 1 : Accès, réception 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 en tenant 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 provincial ou municipal de gestion des plaintes ou de ses structures intermédiaires (ce, conformément 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 soit les boîtes à plaintes soit le téléphone (numéro vert) soit encore l'inscription directe dans le registre de plainte. 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.

A Kananga, les canaux de dépôt des plaintes seront rendus visibles avant le démarrage des travaux : boîtes à plaintes ou registres aux points convenus, contacts téléphoniques de l'UPEP et des points focaux, bureaux communaux ou de quartiers, représentants des CLGP, entreprise et mission de contrôle. Les plaintes anonymes seront acceptées. Les plaintes sensibles ne seront ni discutées publiquement ni soumises à une médiation communautaire.

Les entreprises et les missions de contrôle pourront être associées au traitement des plaintes techniques relevant de leurs responsabilités, notamment celles concernant les accès, la remise en état, les nuisances ou la sécurité du chantier. Les CLGP et autres instances communautaires ne mèneront aucune enquête sur une plainte liée à l'EAS/HS. Toutefois, lorsque l'auteur présumé relève d'une entreprise, d'une mission de contrôle ou d'un autre employeur du Projet, cet employeur demeure responsable d'engager, de conduire et de suivre l'enquête disciplinaire interne, conformément au droit du travail, au contrat d'emploi et au code de conduite. S'il ne dispose pas de personnel qualifié, il peut recourir à une tierce partie indépendante compétente, sans transférer sa responsabilité. La confidentialité, le consentement et la sécurité de la survivante/du survivant doivent être préservés à chaque étape.

Ce type des plaintes (EAS/HS) seront communiquées à la Banque mondiale, par le truchement du Coordonnateur National, dans le délai de 24 heures dès la connaissance de l'incident.

Au niveau de chaque localité concernée par le projet, il sera déposé un registre de plaintes auprès des personnes ou structures suivantes :

- Le chef de village, campement PA ou chef des Personnes Déplacées Interennes (PDI) ;
- L'antenne provinciale de l'Unité de Coordination du Projet ;
- L'Administrateur du territoire ou chef de l'ETD ;
- Représentant ONG et/ou organismes internationaux impliqués ;
- Les structures sanitaires et les écoles ;
- Représentant des mobilisateurs communautaires formés par le projet.

Ces personnes ou institutions recevront toutes les plaintes et réclamations liées à l'exécution du projet. Elles analyseront et statueront sur les faits et, en même temps, elles veilleront à ce que les activités soient bien menées par le projet dans la localité.

Le mécanisme de gestion des plaintes sera subdivisé en trois niveaux :

- Niveau de la base (village, localité, chefferie, cellule, quartier ou rue) où s'exécute le sous-projet ;
- Niveau intermédiaire (territoire, groupement ou commune) ;
- Niveau provincial.

Pour Kananga, les CLGP seront mis en place ou redynamisés dans les communes et quartiers directement concernés, afin de couvrir les deux contrats AEP transférés du Projet AGREE ainsi que le contrat Kananga relevant du PASEA. Ils seront opérationnels avant le démarrage effectif des travaux sur les sites concernés et maintenus pendant toute la période d'exécution.

b) Composition des comités par niveau

(i) Niveau de la base (village, localité/chefferie, quartier...)

Le comité de base (ou local) de gestion des plaintes (CLGP) est présidé par l'autorité locale compétente.

Il sera composé de :

- Le chef de village/localité/campement (président) PA, ou PDI ;
- représentant d'une ONG locale ;
- Le représentant ONG non locale active dans la localité ;
- Le représentant des structures sanitaires ;
- Le représentant des organisations des femmes PA/PDI ;
- Le représentant des relais communautaires formés par le projet.

Le comité local se réunira dans les 3 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte. Le comité après avoir entendu le plaignant délibère. Il lui sera informé de la décision prise et notifiée par les membres du comité. Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision alors il pourra saisir le niveau Administration du territoire.

(ii) Niveau Administration du Territoire/Groupement/Commune

Le comité intermédiaire (niveau Administration Territoriale, de la commune Urbano rurale ou du groupement) de gestion des plaintes (CIGP) est présidé par l'Administrateur Territorial/le Bourgmestre de la commune Urbano rurale ou le chef de groupement, selon le cas. Il sera composé de :

- L'autorité politico administrative du niveau intermédiaire concerné (président) ;
- Le représentant des services techniques ;
- Les représentants des Comités locaux de Gestion des plaintes ;
- Le représentant des organisations de la société civile (tant féminines que masculines)
- Les représentants (1 homme et 1 femme) des Personnes Affectées par le Projet ;

- Les représentants des communautés des PA et PDI, si elles sont susceptibles d’être affectées directement ou indirectement par les activités du Projet. ;
- Le représentant de l’UGP ;
- Le représentant de l’entreprise d’exécution et celui de la mission de contrôle.

Le comité intermédiaire se réunira une fois toutes les deux semaines dans le cas de plaintes liées à des questions de conflit communautaires en relation avec les communautés PA/PDI qui ne peuvent pas être réglés au niveau de la coordination provinciale du projet. Après avoir entendu le plaignant, le comité délibère et notifie au plaignant la décision prise. Si le plaignant n’est pas satisfait, il a la possibilité de saisir le niveau provincial. Quelle que soit la suite donnée à une plainte traitée au niveau intermédiaire (réglée ou non), l’information devra être communiquée au comité provincial.

(iii) Niveau provincial

Le comité provincial de gestion des plaintes (CPGP) est co-présidé par le Gouverneur (ou personne déléguée) et par le Coordonnateur provincial de la CEP-Ode UGPP (ou son déléguée). Il sera composé :

- Du gouverneur (président) ;
- Du coordonnateur provincial (UGPP) de la CEP-O ;
- De l’Expert provincial en suivi-évaluation (UGPP) de la CEP-O ;
- De l’Expert provincial en administratif et financier de la CEP-O(UGPP) ;
- De l’Expert provincial en sauvegarde sociale de la CEP-O(UGPP) ;
- De 2 ou 3 représentants des PA/PDI de la localité de la plainte ;
- Représentant de l’ONG active /OSC ;
- Représentants provinciaux de la DPS, DAS, EPST, ONHR... ;
- Du Chef de mission de Contrôle ;
- Du Directeur des opérations de l’entreprise d’exécution ;
- Des représentants des comités intermédiaires de Gestion des plaintes

Le CPGP se réunira une fois par mois (le jour de réunion sera fixé deux (2) jours après celui du CIGP ; l’objectif étant de permettre au comité provincial de disposer des dossiers provenant des CIGP avant sa réunion pour mieux délibérer et notifier dans la foulée au plaignant. L’expert provincial en sauvegarde sociale de la CEP-O est chargé du suivi du MGP, en s’assurant de la circulation régulière des informations entre les différentes instances.

Le comité provincial, cherchera à trouver une solution dans le cadre des activités du projet. Toutefois, en cas d’insatisfaction du plaignant, ce dernier a l’option d’intenter une action en justice auprès des juridictions compétentes pour faire valoir ses droits.

c) Les voies d’accès

Les voies d’accès possibles pour déposer une plainte sont :

- Un courrier formel avec l’appui d’une personne instruite identifiée par la PA/PDI ou communauté si la personne n’est pas instruite ;
- Un appel téléphonique ;

NB : Un numéro vert gratuit sera identifié et diffusé sur les radios locales pour permettre à chaque personne qui juge être lésée dans ses droits de saisir le comité de gestion des plaintes et de s’exprimer librement.

La diffusion du MGP dans les quartiers de Kananga précisera les délais de traitement, les possibilités de recours, l'absence de frais, l'interdiction de représailles, l'acceptation des plaintes anonymes et le fait que l'accès au MGP ne prive pas le plaignant de son droit de saisir les autorités administratives ou judiciaires compétentes.

d) Etape 2 : Etude et classification des plaintes

Le PASEA va déterminer de quel « type » de plainte il s'agit et, par conséquent, la politique ou procédure à appliquer pour son traitement. Le Projet classifiera les plaintes selon qu'elles sont de nature sensible (comportement des experts du projet, détournement de fonds, cas 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 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.

e) Considérations spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS

S'agissant des plaintes liées à l'EAS/HS, celle-ci seront référencées éventuellement, par un Point Focal féminin membre du comité ou conseil local. Chaque point focal devrait être formé sur la réception d'une plainte d'EAS/HS, la première écoute des survivantes, 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 d'enregistrer la plainte ou 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. Celle-ci joue uniquement le rôle de référencement de cas si nécessaire. Ces plaintes devraient être traitées directement par le(la) spécialiste en VBG au sein de l'UCP et les UPEP où une autre structure de réception et vérification sera mise en place et dont les membres seront choisis de manière appropriée et formés sur le traitement spécifique des cas d'EAS/HS.

Dans les sites et quartiers de Kananga, les messages sur l'EAS/HS seront limités aux informations utiles à la prévention et au signalement sûr : comportements interdits, obligations du code de conduite, sanctions contractuelles, canaux confidentiels, référencement vers les prestataires spécialisés et protection contre les représailles. Aucune activité de mobilisation ne demandera aux femmes, filles ou autres personnes de relater publiquement des expériences de violence.

f) Cartographie des prestataires de services de prise en charge des survivant(e)s VBG

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.

La cartographie des prestataires VBG disponibles à Kananga sera vérifiée avant le démarrage effectif des travaux et mise à jour pendant la mise en œuvre. Elle couvrira au minimum les services médicaux, psychosociaux, juridiques et de sûreté accessible, ainsi que les modalités de référencement acceptables pour le/a(s) survivant(e)s.

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 et juridique), par exemple, par le point focal au sein de la communauté si nécessaire. Le consentement informé 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 que les informations minimales strictement nécessaires, notamment :

- La nature de la plainte, dans les termes de la personne plaignante ;;
- La zone et la date de l'incident ;
- le lien éventuel de l'auteur présumé avec le projet, si connu ; et
- l'âge et le sexe du/de la survivant(e), lorsque cette information peut être partagée sans risque et avec consentement..

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 de 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 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 d'EAS/HS liés 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 ou non au projet. 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.

g) 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 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.

h) Etape 3 : 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 ou ses partenaires, afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) et du lieu de travail en général, le projet 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 PASEA et aussi d'examiner s'il y avait ou pas une violation du code de conduite en vigueur du projet. 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.

i) Etape 4 : Proposition et notification de la réponse

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.

j) Etape 5 : Recours et réexamen 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.

k) Etape 6 : 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. Une fois que la vérification sera conclue, les résultats seront soumis au, 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.

l) Etape 7 : Clôture 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 ou arrangement à l'amiable.

m) Etape 8 : 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.

n) Etape 9 : 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.

6.2.Suivi et enregistrement des plaintes

Pour assurer la surveillance et la gestion des plaintes reçues, le PASEA 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 au regard des échéanciers et des événements clés du PASEA 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, pourrait 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.

6.3.Indicateurs des résultats

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

- Nombre de plaintes reçues ;
- Pourcentage des survivantes d'EAS/HS référées aux prestataires de services à travers les différentes portes d'entrées du MGP (services médicale, psychologique et accompagnement juridique/judiciaire) ;
- % 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 l'UGP/UGPP 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).

6.4.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 – 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 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 : avant la fin du projet, le PASEA devra clôturer avec toutes les plaintes gérées pendant sa mise en œuvre. N'existant plus, le projet 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 clôture du projet 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 à sa fin.

6.5.Actions envisagées

Les actions seront mises en œuvre en vue d'assurer la fonctionnalité du MGP. Ces dernières sont récapitulées dans le tableau 9 ci-après :

Tableau 9: Mise en œuvre du MGP dans le projet

Actions	Responsables	Acteurs associés	Echéance	Budget prévisionnel \$
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, questions sociales et le (la) spécialiste en VBG	Coordonnateur National, Spécialiste senior en communication	Trois mois après recrutement du spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales, et le (la) spécialiste en VBG	PM
Elaboration des outils de travail nécessaires	Spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales	Consultants	Mise en œuvre effective du projet	A budgétiser

Actions	Responsables	Acteurs associés	Echéance	Budget prévisionnel \$
	et le (la) spécialiste en VBG			
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 et le (la) spécialiste en VBG	Equipe fiduciaire du projet	Dès l'entrée en vigueur du projet	A budgétiser
Informations/sensibilisation et communication sur les dispositions du mécanisme des plaintes, y compris sur les procédures spécifiques au traitement des plaintes d'EAS/HS	Spécialiste senior en Sauvegarde Environnementale et questions sociales et le (la) spécialiste en VBG	Equipe fiduciaire du projet et Coordonnateurs provinciaux de l'UGPP	Dès l'entrée en vigueur du projet	A budgétiser
Mise en place ou redynamisation des CLGP de Kananga pour les deux contrats AEP transférés d'AGREE et le contrat Kananga du PASEA.	Spécialiste provincial en développement social / point focal MGP, avec appui du spécialiste VBG et du spécialiste environnemental	UPEP, CEP-O, REGIDESO, communes, chefs de quartiers, entreprises, missions de contrôle, OSC	Avant le démarrage des travaux et maintien pendant l'exécution	Pris en charge dans le budget MGP existant
Formation rapide des membres des CLGP sur l'enregistrement, les délais, la confidentialité, les plaintes anonymes et le référencement EAS/HS	Spécialiste provincial en développement social / spécialiste VBG	CLGP, entreprises, missions de contrôle, REGIDESO, communes	Avant mobilisation des entreprises sur les sites concernés	Pris en charge dans le budget MGP existant
Vérification et diffusion interne de la cartographie des prestataires VBG à Kananga	Spécialiste VBG avec l'appui de l'UPEP	DPS, Division Genre, Affaires sociales, prestataires spécialisés et OSC	Avant démarrage des travaux et mise à jour selon les besoins	PM

Tableau 10: Budget estimatif de la mise en œuvre du MGP et source de financement

N°	Poste des dépenses	Nombres	P.U en \$	P.T en \$
1.	Achat des téléphones portables Android capable d'envoyer les images pour les sites des 4 provinces	80	150	12 000
2.	Achat des Cahiers Registres pour les sites de : Kasai, Kasai central, Kasai oriental et Kwilu	320	10	3 200
3.	Achat boîtes des stylos pour l'enregistrement des Plaintes	50	5	250
4.	Diffusion et vulgarisation du MGP dans les médias dans toutes les collectivités locales concernées par le projet, affichage des messages clés de la mise en œuvre du MGP	40	500	20 000
5.	Mise en place du Logiciel de Gestion des Plaintes (LGP) – gestion numérique des plaintes et entretien / année, y compris la formation des différents acteurs sur son utilisation	4	10 000	40 000
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)	1	10 000	10 000
7	Provision pour le fonctionnement du MGP dans les quatre provinces pendant cinq ans (réunions, enquêtes de terrain, registres, fournitures et appui aux comités) : 4 provinces × 100 000 USD par province, soit 20 000 USD par province et par an.	4	100 000	400 000
8	Imprévus (10%) de coût total du budget de MGP			48 545
	Total Général			533 995

Le budget estimatif de la mise en œuvre du MGP global du PASEA est de **533 995 USD**. Source de financement : budget du PASEA sur fonds IDA, à programmer dans les PTBA et les lignes budgétaires des structures d'exécution compétentes, conformément aux procédures de gestion financière et de passation des marchés du Projet.

Les besoins spécifiques de Kananga seront traités dans ce budget global, en particulier à travers les lignes relatives au fonctionnement des comités, aux supports de communication, aux registres, à la formation et au suivi des plaintes. Aucun budget distinct n'est créé à ce stade pour la présente version du PMPP.

Ainsi, la mise en place du présent MGP permettra au Projet 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.

7. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS D'ACTIVITES DU 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 en sauvegardes environnementale et sociale et le/la Spécialiste en VBG.

Pour Kananga, le rapportage trimestriel intégrera au minimum : les actions d'information réalisées par site ou quartier, les groupes touchés par les communications, le nombre de CLGP installés ou redynamisés, les formations réalisées, les plaintes reçues et traitées par catégorie non sensible, les délais de traitement, les mesures correctives mises en œuvre, ainsi que le suivi confidentiel et agrégé des plaintes EAS/HS conformément aux procédures du Projet.

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.

Les indicateurs suivis comprendront également, pour les travaux AEP de Kananga, le nombre de réunions ou communications de proximité tenues, la proportion de femmes et de personnes vulnérables atteintes par les actions d'information, le nombre de quartiers couverts, la proportion de plaintes résolues dans les délais, les plaintes récurrentes liées aux accès, à la remise en état, à la sécurité des tranchées, aux comportements des travailleurs et aux services d'eau, ainsi que les actions correctives documentées.

8. CONCLUSION

Le PMPP constitue l'un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre du projet.

Dans le cadre des dispositifs du nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale, le PMPP fait partie intégrante des documents contractuels à élaborer avant l'approbation du projet.

Ce 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, l'UCP du PASEA, soutenue par les UGP provinciales (les spécialistes sauvegardes), 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.

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.

Le présent PMPP devra être mis à jour suivant l'évolution de la préparation du Projet et rediffusé dans la foulée, puis mis en œuvre tout au long de la mise en œuvre du projet.

A Kananga, la mise en œuvre du présent plan devra prioriser l'information préalable des riverains, la transparence sur le calendrier des travaux, le traitement rapide des plaintes, la protection des groupes vulnérables et le respect strict des procédures EAS/HS. Cette approche permettra d'intégrer les activités AEP transférées dans le dispositif PASEA sans créer de mécanisme parallèle ni multiplier inutilement les consultations.

9. ANNEXE

9.1. Quelques PV des consultations publiques

PROGRAMME D'ACCES AUX SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT (PASEA) EN RDC DANS LES PROVINCES DU KASAÏ, KASAÏ CENTRAL, KASAÏ ORIENTAL ET KWILU

PROCES-VERBAL DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

Province du Kasaï Central, Ville de Kananga, L'an deux mille vingt-deux, le huitième jour du mois de décembre, s'est tenue une réunion de consultation publique dans le cadre d'élaboration du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) du PASEA.

La rencontre était présidée par Monsieur le Directeur de Cabinet Adjoint du Gouverneur de la ville.

Etaient présent (voir liste en annexe).

Points discutés et Questions posées :

1. La perception du projet ;
2. Les contraintes environnementales et sociales majeures dans les zones cibles du projet;
3. Les impacts positifs et négatifs du projet sur l'environnement et le social ;
4. Les expériences antérieures de mise en œuvre et de suivi de projets identiques ;
5. Les capacités de gestion environnementale et sociale du projet ;
6. La question foncière ;
7. Les mécanismes locaux de résolution des conflits ;
8. La participation et l'implication des acteurs et des populations ;
9. Les besoins en formation et en renforcement de capacité ;
10. Les personnes vulnérables et groupes spéciaux tels que les peuples autochtones ;
11. Les préoccupations et craintes vis-à-vis du projet ;
12. Les suggestions et recommandations à l'endroit du projet ;
13. Les perceptions et habitudes locales sur les questions de VBG ;
14. La cartographie des prestataires VBG.

Préoccupations/craintes

- Faible analyse de la qualité de l'eau ;
- Non association des brigades d'hygiène lors de la mise en œuvre ;
- Faible construction des infrastructures répondant aux normes (CS. Écoles, Hôpital) ;
- Risque que les études soient faites, que les populations se mettent à attendre et que le projet ne soit pas réalisé ;
- Importation des personnels pour la mise en œuvre du projet ;
- Risque des conflits fonciers ;
- Lenteur des procédures qui font que les objectifs du projet ne sont pas atteints ;

**PROGRAMME D'ACCES AUX SERVICES D'EAU ET
D'ASSAINISSEMENT (PASEA) EN RDC DANS LES PROVINCES DU
KASAÏ, KASAÏ CENTRAL, KASAÏ ORIENTAL ET KWILU**

PROCES-VERBAL DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

Province du Kasaï Oriental, Ville de Mbuji-Mayi, L'an deux mille vingt-deux, le sixième jour du mois de décembre, s'est tenue une réunion de consultation publique dans le cadre d'élaboration du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) du PASEA.

La rencontre était présidée par Monsieur le Ministre Provincial des Ressources Hydrauliques, Mine et Electricité.

Etaient présent (voir liste en annexe).

Points discutés et Questions posées :

1. La perception du projet ;
2. Les contraintes environnementales et sociales majeures dans les zones cibles du projet;
3. Les impacts positifs et négatifs du projet sur l'environnement et le social ;
4. Les expériences antérieures de mise en œuvre et de suivi de projets identiques ;
5. Les capacités de gestion environnementale et sociale du projet ;
6. La question foncière ;
7. Les mécanismes locaux de résolution des conflits ;
8. La participation et l'implication des acteurs et des populations ;
9. Les besoins en formation et en renforcement de capacité ;
10. Les personnes vulnérables et groupes spéciaux tels que les peuples autochtones ;
11. Les préoccupations et craintes vis-à-vis du projet ;
12. Les suggestions et recommandations à l'endroit du projet ;
13. Les perceptions et habitudes locales sur les questions de VBG ;
14. La cartographie des prestataires VBG.

Préoccupations/craintes

- Faible analyse de la qualité de l'eau ;
- Lourdeur administrative de ces types de projet ;
- Faible construction des infrastructures répondant aux normes (CS, Écoles, Hôpital) ;
- Non réponse aux attentes quant à l'intervention du projet ;
- Importation des personnels pour la mise en œuvre du projet ;
- Risque des conflits fonciers ;
- Implémentation des Bureaux de certains services Sanitaires au sein d'espaces réservés à d'autres structures ;

**Mission d'élaboration du Cadre de Planification en faveur des Peuples Autochtones
pygmées (CPPA) du Projet d'Amélioration de Secteur de l'Eau potable et
Assainissement (PASEA) dans les provinces de Kasai-Oriental, Kasai-Central, Kasai et
Kwilu**

**Procès-verbal de l'atelier de consultation publique pour l'élaboration du cadre de
planification en faveur des leaders PAP et OSC membres de REPALF**

Lieu : Bureau REPALF, Kinshasa, RDC

Date : le 21/01/2023

L'an deux mille vingt-trois, le vingt-huitième jour du mois de janvier s'était tenu un atelier de consultation publique avec les organisations nationales des autochtones pygmées et les organisations de la société civile œuvrant dans la promotion et défense de droits de peuples autochtones pygmées.

Etaient présent (voir la liste de présence en annexe)

Les points discutés :

1. La présentation du projet :

Le contenu et les étapes du projet ont été présentés par Monsieur Innocent Lokamba dont le déroulement s'illustre comme suite :

1.1. Le contexte du projet.

Le consultant a commencé par présenter le contexte ayant conduit le Gouvernement à élaborer et mettre en œuvre le PASEA notamment les constats relatifs à la carence et mauvais état de l'accès aux services d'infrastructures de base, au dysfonctionnement du secteur de l'eau et de l'assainissement et la vision du PNHEA qui vise à accroître le taux d'accès à l'eau potable de 33% à 80 %, à améliorer l'assainissement et l'hygiène pour tous ainsi qu'à éradiquer la défécation à l'air libre pour le quintile le plus pauvre d'ici 2030 moyennant un investissement de plus ou moins 7 milliards de dollars américains 0,7 Milliard investissement par an.

Le consultant Lokamba a ensuite évoqué que le PASEA se veut être équitable et assure que personne ne soit laissée de côté (milieu rural & urbain, riche et pauvre, personnes en situation humanitaire...) moyennant un appui à la REGIDESO et secteur privé pour l'amélioration de sa performance et aux autres initiatives tant publiques que privées pour apporter des solutions palliatives à ce secteur conformément aux directives de la loi relative à l'eau.

1.2. De l'objectif de développement du projet

Monsieur Innocent Lokamba, le consultant a insisté sur le vœu d'accroître l'accès à l'approvisionnement en eau potable et à l'assainissement dans des zones sélectionnées en ajoutant l'amélioration de la gouvernance et les capacités des secteurs public et privé dans la prestation de service d'eau potable et d'assainissement.

1.3. Des composantes du projet

En ce qui concerne les différentes composantes du projet, il a précisé que le PASEA est reparti en 4 composantes ; à savoir :

Composante 1 : Approvisionnement en eau dans les zones rurales et péri-urbaines des villes (USD 280 Millions).




5. Préoccupations et attentes

Parmi tant d'autres préoccupations, recommandations et attentes, il a été évoqué notamment :

- ✓ Localisation des PAP dans les zones d'intervention,
- ✓ Implication des Points Focaux pour la localisation et consultation des PAP dans les sites de mise en œuvre du projet,
- ✓ Veiller sur l'approche de consultation dans les chefs-lieux des provinces,
- ✓ Veiller à la violence faite à la femme dans les points d'approvisionnement en eau,
- ✓ Mettre en place un comité villageois spécifique de gestion des plaintes,
- ✓ Exécution effective du projet en faveur des communautés bénéficiaires,
- ✓ Difficultés des jeunes filles en lien avec le retard à l'école.
- ✓ Les PAP au centre de la mise en œuvre de toutes les activités du projet,
- ✓ Des ONG accompagnatrices impliquées dans la gouvernance et mise en œuvre et suivi du projet.

6. Conclusion

Après avoir remercié l'assiduité des participants à l'analyse du projet et contributions y afférentes, Monsieur Keddy Bosulu, modérateur, coordonnateur nationale de REPALEF a insisté sur les attentes des PAP et la mise en œuvre effective du projet qui est une illustration opérationnelle de la Loi N°22 portant promotion et protection des droits des Peuples Autochtones Pygmées en RDC.

Commencée à 14H00, la réunion a pris fin à 16H13.

Keddy BOSULU
Coordonnateur National du REPALEF

JR BOWELA BANATOLI
Rapporteur de la réunion

Innocent LOKAMBA
Consultant



9.2. Listes de présence aux consultations publiques

PROGRAMME D'AMÉLIORATION D'ACCÈS AUX SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT EN LDC PROVINCE DE KUILU/consultation publique 29/11/2022

N°	NOMS	SERVICE	TELEPHONE	SIGNATURE
1	ALAIN LAMSI	SOC. CIVILE	0823562584	
2	NDANDA-MUNGENGA	AFFAIRE-FONDER	0814781143	
3	KIWESINGU LOISE	DEV. RURAL	0810407491	
4	MUYAKA JOATHUE	PREST	0810861090	
5	MUNZENZA JOSE	DEV. RURAL	0820534649	
6	SINDANI RUTH	ENSEIGNANTE	0817632745	
7	MADIKANI EYENE	UNIKIK/TECH. SOIN	0812126443	
8	KITIKO Jean Pierre	ENVIRONNEMENT	0823518275	
9	KITOKO JARED	TF-COY	0830784740	
10	MATIGU JULIE	min des aff. sociale	0816766088	
11	MUSHANGA ANNIE	RADSEC - F	0822573369	
12	ROSE NKEKE	RADSEC - ONGD	0826776168	
13	Caroline Kikalakamba	CELE 1201	0816604618	
14	Ezechiel KANDONDA K.	Travail Force Communautaire	0814434971	
15	KINGANDA MICHEL	CHEF de groupement	0810735509	
16	MIVULA TCHERY	CHEF de groupement	0818871133	
17	KAMIRA MPA	ASS. PAROISSIEN	0815043056	
18	THIERRY MUSHANDA	UNIKIK	+27763952408	

9.3.Préoccupations et suggestions enregistrées lors des consultations publiques

a. Synthèse des préoccupations et suggestions des Parties Prenantes aux consultations de présentation du Projet

Provinces	Préoccupations/Suggestions
Kwilu/Kikwit	• Permettre aux acteurs provinciaux et locaux d’avoir en permanence accès à l’information sur le processus de preparation du Projet, y compris la période de démarrage ; • Favoriser une forte implication des toutes les parties prenantes, notamment tous les services étatiques concernés, les associations, ONG locales durant tout le processus de la mise en œuvre du Projet ; • Tenir compte du contexte local en s’appuyant sur les structures existantes ; tel que leplan stratégique provincial de Kwilu développé un le soutien de GiZ, y compris une Feuille de Route (FdR) institutionnelle ; • inclure le développement des plans directeurs, alignés sur le Programme National de l’Hygiène, Eau et Assainissement (PNHEA) ; des investissements dans les zones qui ne sont pas servies par la REGIDESO (y compris les zones péri-urbaines) ; ainsi que le développement des plans pour le secteur d’assainissement qui ne sont encadrés ni par un arrêté ni un édit provincial et pour lequel le secteur informel est également sous-développé. • Les questions de durabilité des systèmes d'eau aux milieux rurau et celle du programme villages assainis sont très préoccupante. Il en est de même pour la contribution financière des consommateurs, pour l’entretien et la pérenisation des ouvrages, soulignée comme essentielle. Il faudrait veiller à ce le prix par bidon de 20 litre soit accessible à la bourse de la population (les niveaux de prix actuels de 100-125 FC/bidon) et au bon fonctionnement des Comités d’Eau. • Des programmes de formation sont nécessaires pour professionnaliser les membres des comités de l'eau. • Une forte demande d'intégration du genre dans toutes les dimensions du projet, par exemple des consultations approfondies sur la conception du système, des sensibilisations intensives s'appuyant sur les comités locaux de l'eau et l'intégration des messages sur le genre (par ex. les VBG et la santé et l'hygiène menstruelle).
Kasai Oriental/ Mbuji Mayi	• Besoin en renforcement des capacités de la Régie Provincial de l’eau, qui a déjà développé un plan de travail, pour remplir son rôle dans la mise en œuvre de son mandat. • Aider à clarifier les rôles entre l'ONHR, le bureau provincial d’assainissement et la nouvelle régie provinciale de l’eau, • Les plans existants, les études, les plans d'investissement de la REGIDESO seront partagés afin de développer le processus de présélection pour les ETD. • Les dispositions pour la gestion des systèmes d'eau doivent être développées au tout début, tout en prenant compte des leçons d'ENABEL et du projet PRISE. • La situation des ressources en eau est complexe en raison des aquifères karstiques. Le projet doit assurer la qualité des évaluations appropriées et les approches utilisées par les entreprises responsables pour la construction des forages.

Provinces	Préoccupations/Suggestions
	- L'accessibilité et la logistique sont extrêmement difficiles et devraient être abordées dans le PPSD, y compris les leçons du projet PRISE en termes d'efficacité du conditionnement des travaux (allotissement). - L'incubateur d'entreprises est intéressé à envisager des programmes supplémentaires pour améliorer l'assainissement, sur la base des principes de l'économie verte ; cependant, ces projets nécessitent des subventions car la capacité de payer pour l'assainissement est limitée.

b. Synthèse des préoccupations et suggestions lors de l'élaboration des documents cadre

Préoccupations et craintes par rapport au projet	Attentes et suggestions des parties prenantes
- Faible analyse de la qualité de l'eau ; - Absence des moyens de locomotion pour les personnels ; - Faible construction des infrastructures répondant aux normes (CS. Écoles, Hôpital) ; - Mauvaise implication des personnels clés pour la mise en œuvre du projet ; - Importation des personnels pour la mise en œuvre du projet ; - Absence de comité d'eau, hygiène et assainissement ; - Favoritisme dans la sélection de l'endroit à forage ; - Risque des conflits fonciers ; - Non association des brigades d'hygiène lors de la mise en œuvre ; - Risque que les études soient faites, que les populations se mettent à attendre et que le projet ne soit pas réalisé ; - Lenteur des procédures qui font que les objectifs du projet ne sont pas atteints ; - Risque que les procédures de la banque mondiale en matière d'acquisition de terres aient des effets de ralentissement de la mise en œuvre du projet ; - Lourdeur administrative de ces types de projet ; - Longs processus dans l'élaboration et le démarrage du projet ; - Non réponse aux attentes quant à l'intervention du projet ; - Implémentation des Bureaux de certains services Sanitaires au sein d'espaces réservés à d'autres structures ; - Sens de la responsabilité des acteurs du projet et des autorités par rapport à leurs engagements ; - Processus de sollicitation de la contribution du Cadastre en cas de réalisation d'infrastructure ;	- Limitier les conflits (fonciers, conjugaux) ; - Réduire le risque de VBG ; - Faire la proposition de reboisement pour réduire le risque du au changement climatique ; - Privilégié la main d'œuvre locale ; - Mise en place d'un comité locale de pilotage, suivie et évaluation ; - Utilisation des eaux de surface en plaçant des machines hydro-pure dans le site de captage ; - Identifier les groupements pour savoir comment placer le projet ; - Concernant la REGIDESO, nous suggérons de renforcer la capacité des fournitures électriques auprès de la société EPC ou soit créer un barrage électrique (Province du Kasai/ Tshikapa) ; - Rendre disponible les intrants pour l'analyse régulière de la qualité d'eau ; - Doter les personnels en moyens logistiques conséquents (motos, véhicules, vélo) ; - Construire les infrastructures répondant aux normes dans les groupements incorporés des provinces concernées par le projet ; - Impliquer les personnels clés dans la mise en œuvre proprement dite du projet ; - Avoir un comité provincial pour le suivi et l'évaluation des activités du projet ; - Mettre fin à l'importation des personnels lors de la mise en œuvre du projet ; - Tenir compte de la prospection pour l'endroit à forage de puits d'eau ; - Former et élire le comité d'eau, hygiène et assainissement du milieu ; - Intégrer les brigades d'hygiène dans la mise en œuvre ; - Rendre les rapports d'études disponibles et accessibles aux acteurs des provinces concernées par le projet ; - Mener une campagne de sensibilisation approfondie sur les risques VBG, VIH/IST et COVID-19

Préoccupations et craintes par rapport au projet	Attentes et suggestions des parties prenantes
• Politisation du projet dans la détermination des acteurs et dans l'exécution ; • Violences faites aux femmes (viols dans les territoires) ; • Non prise en charge des femmes violées ; • Négligence de l'appui de l'expertise locale pour faire venir des experts qui n'ont pas une connaissance avérée de la sociologie de la province ; • Risque que les sols soient rendus pauvres en raison des déboisements et exploitations forestières non réglementées ; • Risques d'arrêter les réhabilitations et constructions ou équipements en cours de la mise en place ; • Non implication des acteurs locaux ; • Manque de maîtrise des espaces disponibles à utiliser pour le reboisement. •	• Prévoir un mécanisme de suivi et évaluation local pour éviter des sur-dépenses qui n'auront aucun effet sur les objectifs du projet ; • Adresser directement des demandes au ministère des affaires foncières lorsque des sites seront identifiés pour abriter des équipements ou infrastructures d'intérêt général ; • Privilégier la réalisation de forage là où c'est possible et à proximité des ménages (afin de contribuer à la réduction des risques de violences sexuelles faites aux filles et femmes ; à la diminution du temps d'approvisionnement en eau ; à l'amélioration de l'accès à une eau de qualité) ; • Envisager d'équiper les éventuelles infrastructures hydrauliques avec des panneaux solaires ; • Favoriser la protection durable de l'environnement ; • Améliorer l'assainissement et la fourniture en eau potable des communautés ; • Réduire les discriminations basées sur le genre et renforcer la protection sociale des personnes et groupes vulnérables.

c. Synthèse des discussions avec les communautés sur les questions liées aux VBG

Thèmes	Réponses données, avis, préoccupations et craintes des participants
<i>Perception communautaire de l'ampleur du phénomène des violences basées sur le genre</i>	• Cependant, plusieurs cas de viol et d'agression sexuelle perpétrés chez les jeunes filles ne sont pas dénoncés par l'influence des facteurs culturels, pour éviter de transgresser certaines coutumes rigides en matière de nuptialité (virginité, moralité, conduite irréprochable, bonne réputation...) souvent par peur de diminuer les chances de mariage des filles célibataires. D'autres cas ne sont pas dénoncés au profit des arrangements à l'amiable. Par ailleurs, souvent la Police Nationale Congolaise se limite à exiger des auteurs des viols le paiement d'amendes, au détriment des poursuites judiciaires.
<i>Sécurité des survivants</i>	• Les communautés ont dénoncé les enlèvements des jeunes filles qui sont organisés avec la complicité des leaders communautaires qui aboutissent à l'accomplissement des mariages forcés dans les villes de Kananga, Mbuji-Mayi, Tshikapa et Kikwit ; • En dehors du viol et des mariages forcés, les autres types de VBG sont très peu connus de la communauté d'où la difficulté d'approfondir les questions y afférentes lors des discussions de groupes organisées pendant les focus group.
<i>Sécurité et confidentialité de la victime</i>	• La majorité de la population a peur de dénoncer les cas de viols par crainte des représailles, menaces ou attaques de la part des auteurs et complices ; • Existence des maisons d'hébergement des voleurs et voleuses ;

Thèmes	Réponses données, avis, préoccupations et craintes des participants
	- Existence des maisons de tolérance au sein desquelles les enfants sont exploités sexuellement dans certaines villes telles que Kananga, Mbuji-Mayi, Tshikapa et Kikwit ; - Obscurité dans la plupart des artères des villes et dans certains quartiers ; - Non disponibilité des points d'approvisionnement d'eau proche des maisons.
<i>Prises en charge holistique des survivantes</i>	La population et les associations de femmes consultées ont globalement fait mention d'une prise en charge essentiellement non holistique, conséquence d'un mécanisme de référencement incomplet, inefficace et non suffisamment utilisé par les acteurs.
<i>Approche utilisée dans la gestion des cas</i>	Absence de l'approche gestion des cas centrée sur la survivante et en particulier dans les compétences spécifiques pour le volet psychosocial auprès des organisations offrants la prise en charge.
<i>Couverture géographique de la prise en charge</i>	Faible couverture de prestations des services de prise en charge par rapport aux besoins. La documentation des cas ne respecte pas les principes d'éthique minimaux.
<i>Principaux acteurs VBG</i>	La majorité des acteurs VBG dans la zone du projet ne se limitent qu'à un appui aux survivants concernant l'accueil et le référencement.
<i>Age moyen des survivantes</i>	La plupart des survivantes l'âge varie entre 12 et 17 ans.
<i>Prise en charge médicale</i>	- La plupart des structures intervenant dans la prise en charge médicale des survivantes n'ont pas suffisamment du personnel sanitaire formé à la gestion clinique du viol ainsi qu'à tout autre concept sur les VBG ; - Faible disponibilité des kits post-viol ; - Faible application du protocole national de prise en charge médicale des survivants de violences sexuelles ; - Indisponibilité des outils harmonisés de collecte des données sur les VBG ; - Manque d'harmonisation de collecte des données.
<i>Assistance psychologique des survivantes</i>	- Insuffisance du personnel formé dans l'accompagnement psychosocial ; - Manque d'harmonisation des outils de collecte des données ; - Absence des psychologues cliniciens dans la zone du projet ; - Non-mise en œuvre des activités psychosociales de groupe, malgré l'existence des assistants sociaux.
<i>Assistance juridique</i>	- Problème de fonctionnement du système judiciaire national (faible effectifs des magistrats) ; - Eloignement des survivantes par rapport aux instances judiciaires compétentes ; - Faible déclaration des cas de violences sexuelles suite à des frais de justice exigés pour l'instruction des dossiers ; - Insuffisance des officiers de police judiciaire formés sur les VBG et de la non-exécution des décisions judiciaires.
<i>Protection des survivants et traitement des dossiers sur les viols</i>	- La majorité des membres de l'unité spéciale de la police de la protection de la femme ne dispose pas d'une formation adaptée en matière d'assistance aux survivantes ; - Insuffisance des moyens pour pouvoir faire large diffusion de leur existence et de leur rôle.
<i>Réinsertion socio-économique</i>	Absence de structures de s'insertion socio-économique appuyant des programmes liés à la lutte contre les VBG.

9.4.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 du PASEA. Si le/la victime n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP, veuillez ajouter la plainte dans la base de données, mais ne recueillez pas d'informations détaillées dans le formulaire de réception de plaintes (partie 2). Ce formulaire doit être archivé à part les autres outils de documentation et ne devrait pas être partagé.

Avant le début de l'entretien, le prestataire de services devrait rappeler à son client que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP de PASEA. 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 PASEA ?

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 PASEA. 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 PASEA. 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 PASEA 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 PASEA. **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)

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 oeuvre 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

9.5. Brève aperçu sur le cadre législatif national de la RDC et la NES n°10 de la Banque mondiale

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

Exigences de la NES 10 de la Banque mondiale	Dispositions nationales pertinentes	Observations/ Recommandations
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		Ainsi, la NES n°10 de la Banque mondiale sera appliquée.
Mener des consultations approfondies avec l'ensemble des parties prenantes, leur communiquer des informations à jour, pertinentes, compréhensibles et accessibles et les consulter d'une manière adaptée à leur culture et libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation. Paragraphe 7	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 10. Ainsi, la NES n°10 de la Banque mondiale sera appliquée.
Maintenir et publier dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale, un recueil de documents rendant compte de la mobilisation des parties prenantes, y compris une présentation des parties prenantes consultées, un résumé des réactions obtenues et une brève explication de la manière dont ces réactions ont été prises en compte ou non. Paragraphe 9	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 10. Ainsi, la NES n°10 de la Banque mondiale sera appliquée.
Identifier les différentes parties prenantes, aussi bien les parties touchées par le projet que les autres parties concernées, notamment les individus ou les groupes qui, en raison de leur situation particulière, peuvent être défavorisés ou vulnérables Paragraphe 10 à 12	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 9. Ainsi, la NES n°10 de la Banque mondiale sera appliquée.
Élaborer, mettre en œuvre et rendre public un Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) proportionné à la nature et l'envergure du projet, qui décrive les mesures prises pour lever les obstacles à la participation et les modalités pour la prise en compte des points de vue de groupes touchés différemment. Paragraphe 13 à 18	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 9. Ainsi, la NES n°10 de la Banque mondiale sera appliquée.

Exigences de la NES 10 de la Banque mondiale	Dispositions nationales pertinentes	Observations/ Recommandations
Rendre publiques les informations sur le projet pour permettre aux parties prenantes de comprendre les risques et ses effets potentiels, ainsi que les possibilités qu'il pourrait offrir. Paragraphe 19 et 20	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 10. Ainsi, la NES n°10 de la Banque mondiale sera appliquée.
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. Paragraphes 21 et 22	Non mentionné dans la législation nationale	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.
Continuer de mobiliser les parties prenantes conformément au PMPP pendant toute la durée du projet, solliciter les réactions des parties prenantes sur la mise en œuvre des mesures d'atténuation énoncées dans le PEES et publier un PEES révisé indiquant toute mesure d'atténuation supplémentaire Paragraphe 23 à 25	Non mentionné dans la législation nationale	La loi nationale ne satisfait pas à cette exigence de la NES n° 10. Ainsi, la NES n°10 de la Banque mondiale sera appliquée.
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. Paragraphes 26 et 27	Non mentionné dans la législation nationale	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.

9.6. Tableau synthèse de l'identification et de l'analyse du niveau d'engagement des parties prenantes sur le plan national, provincial et communautaire en fonction des activités du projet

Parties prenantes	Pertinence	Niveau d'engagement	Méthode d'engagement	Fréquence d'engagement
Réalisation des études techniques, audit et des consultations ainsi que le respect en temps opportun des conditions de préparation à la mise en œuvre avant l'approbation du projet				
Primature	Élevé	National	• Réunions de travail • Lettres d'information,	Selon le besoin
Ministère en charge des Finances	Élevé	National	• Réunions de travail • Lettres d'information,	Selon le besoin
Ministère des Ressources Hydrauliques et Electricité	Élevé	National, Provincial	• Réunions de travail • consultations, • Lettres d'information	En permanence
Ministère de l'Environnement et Développement Durable	Elevé	National, Provincial	• Réunions de travail • consultations, • Lettres d'information	Selon le besoin
Ministère de Développement Rural	Élevé	National, Provincial	• Réunions de travail • consultations, • Lettres d'information	En permanence
Ministère de l'Education	Elevé	National, Provincial	• Réunions de travail • consultations, • Lettres d'information	Selon le besoin
Ministère de la Santé Publique	Elevé	National, Provincial	• Réunions de travail • consultations, • Lettres d'information	Selon le besoin
Ministère du Plan	Élevé	National	• Réunions de travail • Lettres d'information	Selon le besoin
Ministère des Affaires sociales et du Genre	Élevé	National, provincial	• Réunions de travail • consultations	Selon le besoin

Parties prenantes	Pertinence	Niveau d'engagement	Méthode d'engagement	Fréquence d'engagement
Ministère en charge de l'Emploi, du travail et de la prévoyance sociale	Élevé	Provincial	- Réunions de travail - Lettres d'information	Selon le besoin
Agence Congolaise de l'Environnement	Élevé	National, Provincial	- Réunions de travail - Consultations, - Lettres d'information	Selon le besoin
Agence Congolais de l'Eau (en cours de création)	Elevé	National	- Réunions de travail - consultations, - Lettres d'information	Selon le besoin
Régie de Distribution d'Eau (REGIDESO)	Elevé	National, Provincial, Local	- Réunions de travail - consultations, - Lettres d'information	Selon le besoin
DAS/MEDD	Élevé	National, local	- Réunions de travail - consultations, - Lettres d'information	Permanent
Ministère de Développement Rural	Élevé	National, local	- Réunions de travail - consultations, - Lettres d'information	Selon le besoin
Office National d'Hydraulique Rural	Élevé	National, local	- Réunions de travail - consultations, - Lettres d'information	Selon le besoin
Gouvernements provinciaux des provinces cibles	Élevé	Provincial	- Réunions de travail - consultations, - Lettres d'information	En permanence
Direction Nationale de Construction et Direction de l'Education à la Vie Courante du MEPST	Élevé	Provincial	- Réunions de travail - consultations, - Lettres d'information	En permanence
Direction de l'Hygiène et Salubrité Publique du MSP	Élevé	Provincial	- Réunions de travail - consultations, - Lettres d'information	En permanence

Parties prenantes	Pertinence	Niveau d'engagement	Méthode d'engagement	Fréquence d'engagement
Autorités administratives locales dans les provinces ciblées (Maires, Bourgmestres, Administrateurs, Chefs localités, Chefs quartiers)	Élevé	Local	- Réunions de travail - consultations,	Trimestrielle
Régies provinciales de l'eau (en cours de création)	Élevé	Local	- Réunions de travail - consultations, - Lettres d'information	Selon le besoin
Partenaires techniques et Financiers	Élevé	National, Provincial	- Réunions de travail - Lettres d'information	En permanence
Communautés	Élevé	Provincial, Local	- Focus group discussions, - Consultations	Régulièrement
Médias	Élevé	National, Provincial	- Réunions de travail - Couverture médiatique - Communiqué de presse - mESSAGES éducatifs	Selon le besoin
Consultations juridiques et réglementaires : préparation d'instruments de gestion des risques environnementaux et sociaux et le renforcement des capacités				
Ministère des Affaires sociales et du Genre	Modéré	National, Provincial,	- Réunions de travail - Lettres d'information	Selon les besoins durant la préparation
Autorités Administratives	Élevé	Provincial, Local	- Réunions de travail - consultations, - Lettres d'information	En permanence
DAS/Ministère de l'Environnement et Développement Durable	Elevé	Provincial, Local	- Réunions de travail - consultations, - Lettres d'information	Selon le besoin
Ministère de Développement Rural	Élevé	National, local	- Réunions de travail - consultations, - Lettres d'information	Selon le besoin
Agence Congolaise de l'Environnement	Elevé	Provincial,	Réunions de travail	Selon le besoin

Parties prenantes	Pertinence	Niveau d'engagement	Méthode d'engagement	Fréquence d'engagement
			Lettres d'information	
Groupes Vulnérables	Elevé	Provincial, Local	- Focus group - Consultations	Selon le besoin
Populations susceptibles d'être affectées par le projet	Elevé	Local	- Focus group - Consultations	Selon le besoin
Organisations de la société civile/Force vive	Elevé	Provincial, Local	- Focus group - Consultations	Permanent
Parties directement touchées par les travaux AEP de Kananga	Élevé	Local	Réunions de proximité ; information préalable par tronçon ; affichage ; CLGP ; radios locales ; visites ciblées si nécessaire	Avant et pendant les travaux
REGIDESO, Mairie de Kananga, communes de Kananga, Katoka, Lukonga, Ndesha et Nganza, chefs des quartiers traversés ou desservis	Élevé	Provincial, communal et local	Réunions techniques ; correspondances ; suivi conjoint ; relais communautaire ; participation aux CLGP	Permanent, avec points rapprochés avant les travaux sur chaque site
Acteurs VBG/MGP, organisations de femmes, jeunes, PVH, services sociaux et prestataires spécialisés à Kananga	Élevé	Provincial et local	Échanges ciblés ; formation des CLGP ; cartographie et référencement ; sensibilisations sûres et confidentielles	Avant démarrage, puis selon les besoins et les alertes

9.7. Note de capitalisation et d'harmonisation PASEA–AGREE pour les travaux AEP de Kananga

Cette annexe consolide les informations issues du PMPP initial du PASEA et des instruments AGREE/Kananga. Elle vise à éviter les doublons, à préciser les arbitrages retenus et à rendre directement lisible la manière dont les données disponibles sont intégrées dans les matrices du PMPP.

Tableau 11: Capitalisation des consultations et informations disponibles

Source / période	Zones, lieux et parties prenantes couverts	Préoccupations et recommandations majeures	Intégration retenue dans le PMPP
Préparation du PASEA, juillet-décembre 2022	Acteurs institutionnels nationaux : Primature, MRHE, Finances, Plan, Développement rural, MEDD et services techniques.	Clarification de l'ancrage institutionnel, des activités du programme et des risques environnementaux et sociaux potentiels.	Maintien du cadre général de mobilisation et des responsabilités nationales/provinciales.
Présentations locales du PASEA : Kikwit (09-10 juin), Mbuji-Mayi (18, 20 et 21 juin), Kananga (25-27 octobre 2022)	Autorités provinciales et locales, services techniques, ONG/OSC, leaders communautaires, groupes de femmes et de jeunes, partenaires techniques.	Accès continu à l'information, implication des services locaux, durabilité des ouvrages, contribution financière des usagers, gestion communautaire, genre, VBG et renforcement des capacités.	Conservation des canaux de proximité, des attentes communautaires et des thématiques sensibles dans le programme de mobilisation.
CGES, CPR et CPPA du PASEA, novembre 2022-janvier 2023	Provinces ciblées, communautés bénéficiaires, PAP potentielles, groupes vulnérables et peuples autochtones lorsque pertinents.	Risques fonciers, réinstallation, conflits, qualité de l'eau, main-d'œuvre locale, VBG/IST/VIH, inclusion, participation des brigades d'hygiène et MGP.	Lien renforcé entre PMPP, CPR/PAR, CGES/PGES, CPPA/PPA et mécanisme de plaintes.
Instruments AGREE/Kananga : PMPP, CGES/CPR, EIES AEP Kananga et PAR AEP Kananga	Ville de Kananga : captage de Tshibashi, usine de Kanyuka, conduites Tshibashi-Kanyuka et Kanyuka-Ndesha, châteaux d'eau de Ndesha et Palace, réseaux, bornes-fontaines et branchements.	Emprises, compensations, perturbations d'accès, sécurité des riverains, tranchées ouvertes, circulation, poussières, bruit, gestion des déchets, fonctionnement du service d'eau, transparence et plaintes.	Ajout des parties prenantes de Kananga, des risques à communiquer, des modalités d'information avant travaux et des CLGP adaptés aux contrats AEP.

Source / période	Zones, lieux et parties prenantes couverts	Préoccupations et recommandations majeures	Intégration retenue dans le PMPP
PEES/ESCP du PASEA révisé en juin 2026	CEP-O, UPEP/PPIU, entreprises, missions de contrôle, REGIDESO, prestataires et communautés.	Mise à jour du SEP/PMPP pour inclure les activités transférées d'AGREE ; MGP accessible, gratuit, sans représailles et capable de traiter les plaintes EAS/HS de manière confidentielle.	Harmonisation des engagements PMPP, MGP, CLGP, rapportage trimestriel, clauses EAS/HS et référencement des survivant(e)s.

Tableau 12: Harmonisation des données PASEA initial / AGREE-Kananga

Domaine	PMPP initial du PASEA	Informations AGREE/Kananga	Version consolidée retenue
Périmètre des activités	Programme multi-provinces couvrant eau, assainissement, gouvernance et gestion de projet.	Travaux AEP urbains/périurbains de Kananga préparés sous AGREE et transférés au PASEA.	Le PMPP demeure celui du PASEA, avec une déclinaison Kananga pour les ouvrages AEP transférés.
Parties prenantes	Catégories générales : parties touchées, autres parties concernées et groupes vulnérables.	Acteurs spécifiques : PAP, riverains des conduites, usagers de Tshibashi, REGIDESO, communes, 21 quartiers, services techniques, OSC, VBG/MGP.	Ajout de catégories spécifiques Kananga sans créer une cartographie parallèle.
Consultations	Consultations PASEA déjà réalisées au niveau national, provincial et local.	Consultations et informations documentées dans PMPP, EIES, PAR, CGES/CPR AGREE.	Capitalisation documentaire et poursuite de l'information de proximité pendant l'exécution.
MGP	MGP PASEA à trois niveaux, sensible à l'EAS/HS.	Besoin de CLGP opérationnels pour les contrats AEP de Kananga et les plaintes liées aux travaux/réinstallation.	MGP PASEA maintenu ; CLGP de Kananga mis en place ou redynamisés avant travaux.
Plaintes EAS/HS	Procédures confidentielles, référencement et approche centrée sur la survivante/le survivant.	Afflux de main-d'œuvre et interactions travailleurs-communautés dans les quartiers traversés.	Renforcement des messages de prévention, codes de conduite, canaux sûrs et cartographie des prestataires VBG.
Budget	Budget global PMPP et budget MGP déjà prévus.	Une mission/atelier spécifique avait été envisagée dans les TdR.	Aucun budget additionnel d'atelier n'est retenu ; les activités

Domaine	PMPP initial du PASEA	Informations AGREE/Kananga	Version consolidée retenue
			Kananga relèvent des lignes PMPP/MGP existantes.
Rapportage	Rapports périodiques sur les activités de mobilisation et les plaintes.	Nécessité de suivre les plaintes et informations par site, contrat et quartier.	Ajout d'indicateurs spécifiques à Kananga dans le rapportage trimestriel.

Tableau 13: Matrice consolidée des parties prenantes spécifiques aux travaux AEP de Kananga

Catégorie consolidée	Parties prenantes spécifiques Kananga	Intérêts, préoccupations et besoins	Modalités d'engagement
Parties directement touchées	PAP des emprises, riverains du captage, de l'usine, des conduites et réseaux, commerçants, agriculteurs/jardiniers, usagers de la rivière, ménages exposés aux perturbations d'accès.	Information sur calendrier, emprises, compensation le cas échéant, sécurité des tranchées, circulation, accès aux activités, remise en état, plaintes.	Réunions de proximité, avis avant travaux, affichage, relais par chefs de quartiers, CLGP, visites ciblées et registres de plaintes.
Bénéficiaires et usagers	Ménages futurs usagers, usagers des bornes-fontaines, écoles, centres de santé, marchés, associations/comités d'usagers, ASUREP le cas échéant.	Qualité et disponibilité de l'eau, tarification, modalités de branchement, localisation des bornes-fontaines, interruptions temporaires, pérennisation.	Communiqués radio, affichage, séances d'information, relais REGIDESO/communes, retours réguliers sur les décisions prises.
Autres parties concernées	Gouvernorat, Mairie, communes, REGIDESO, Ressources hydrauliques, ONHR, CPE, OVD, Urbanisme, Cadastre, Santé, Genre, Affaires sociales, PNC circulation.	Coordination institutionnelle, autorisations, sécurité routière, foncier, suivi E&S, gestion des plaintes, contrôle des mesures contractuelles.	Réunions techniques, correspondances, comités de suivi, missions conjointes et rapportage.
Groupes défavorisés ou vulnérables	Femmes et filles, ménages dirigés par des femmes, personnes vivant avec handicap, personnes âgées, ménages pauvres, personnes analphabètes, personnes ayant un accès limité aux canaux numériques.	Accès équitable à l'information, absence de frais, confidentialité, protection contre les repréailles, prise en compte des horaires et lieux accessibles.	Messages oraux en Tshiluba, supports visuels, relais communautaires, petits groupes ciblés, lieux accessibles et canaux confidentiels.
Acteurs VBG/MGP et société civile	ONG spécialisées VBG/EAS/HS, organisations féminines, Conseil de la jeunesse, organisations PVH, OSC locales, prestataires médicaux, psychosociaux et juridiques.	Prévention EAS/HS, référencement, confidentialité, information des communautés, suivi des plaintes sensibles sans médiation communautaire.	Formation des CLGP, cartographie des prestataires, information sûre et limitée aux canaux de signalement et services disponibles.

Tableau 14: Risques environnementaux et sociaux des travaux AEP de Kananga et thèmes de mobilisation associés

Ouvrage / activité	Risques E&S à porter à la connaissance des parties prenantes	Parties prenantes prioritaires	Mesures de mobilisation et messages clés
Captage de Tshibashi	Perturbation des usages de la rivière, sécurité autour du chantier, risques de chute/noyade, pollution accidentelle, préoccupations foncières ou coutumières.	Autorité coutumière, riverains, usagers de la rivière, pêcheurs, agriculteurs, REGIDESO, commune/quartier, CLGP.	Information préalable, balisage, interdiction d'accès aux zones dangereuses, contacts plaintes, rappel des droits des PAP et des mesures de prévention.
Usine de Kanyuka	Bruit, poussières, circulation d'engins, déchets de chantier, accès au site, sécurité des riverains, gestion de produits de traitement de l'eau.	Riverains, REGIDESO, CPE, DPS, OVD, PNC circulation, commune, entreprise et mission de contrôle.	Affichage chantier, réunions de voisinage, horaires de travaux, mesures HSE, point de contact entreprise/MdC/UPEP.
Conduites d'adduction et réseaux	Tranchées ouvertes, accidents, accès perturbé aux parcelles, commerces, écoles et centres de santé, ruptures d'infrastructures existantes, remise en état.	Ménages riverains, commerçants, transporteurs, écoles, centres de santé, marchés, chefs de quartiers, communes, OVD.	Avis par tronçon avant ouverture, balisage, passerelles sécurisées, plans de circulation, traitement rapide des plaintes et information sur la remise en état.
Châteaux d'eau Ndesha et Palace	Travaux en hauteur, circulation de matériaux, nuisances locales, sécurité des riverains, occupation temporaire de zones autour des sites.	Riverains, usagers, communes, REGIDESO, entreprises, mission de contrôle, CLGP.	Communication sur le calendrier, périmètres sécurisés, interdiction d'accès, gestion des plaintes et information sur la mise en service.
Bornes-fontaines et branchements particuliers	Risque de perception d'injustice dans le choix des sites ou branchements, conflits d'usage, plaintes sur l'accès ou les tarifs.	Futurs usagers, ménages vulnérables, ASUREP/comités d'usagers, REGIDESO, communes, OSC.	Transparence sur les critères, information sur procédures, affichage des contacts, retour aux communautés sur les décisions.
Présence des travailleurs et sous-traitants	Afflux de main-d'œuvre, conflits travailleurs-communautés, travail des enfants, IST/VIH, EAS/HS, non-respect du code de conduite.	Entreprises, sous-traitants, travailleurs, communautés, femmes/filles, jeunes, OSC, prestataires VBG, CLGP.	Induction HSE/EAS/HS, code de conduite signé, sensibilisation communautaire, canaux confidentiels, sanctions contractuelles et référencement.

Les détails nominatifs, listes de présence et procès-verbaux demeurent conservés dans les instruments sources et dans le système d'archivage de la CEP-O/UPEP. Le présent tableau ne les reproduit pas intégralement ; il en retient les éléments nécessaires à la planification de la mobilisation, à la diffusion de l'information, au MGP et au rapportage.