

Résumé du Plan de mobilisation des parties prenantes du PAAEPA

Un projet pour améliorer durablement l'accès à l'eau potable et à l'assainissement à Kinshasa

Le Gouvernement de la République démocratique du Congo prépare, avec l'appui de la Banque mondiale et d'autres partenaires, le Projet d'amélioration de l'accès aux services d'eau potable et d'assainissement dans la ville de Kinshasa (PAAEPA – P513301).

Ce projet vise à accroître durablement l'accès à l'eau potable et à l'assainissement, notamment dans les quartiers insuffisamment desservis. Il prévoit notamment :

- la construction d'un nouveau captage d'eau brute sur le fleuve Congo ;
- la réhabilitation et le parachèvement des trois modules existants de l'usine de N'djili, d'une capacité totale de 330 000 m³ par jour ;
- la construction du module 4 de N'djili, d'une capacité de 110 000 m³ par jour ;
- la réalisation de nouvelles prises d'eau et unités de traitement à Lukunga (100 000 m³) et Maluku (110 000 m³) ;
- le renforcement et l'extension des réseaux de distribution dans les zones de distribution des usines de N'djili, Lukunga, Maluku et Ozone ;
- la réalisation de branchements sociaux ;
- le développement des services d'assainissement et d'eau, hygiène et assainissement dans les institutions ciblées ;
- l'amélioration des performances de la REGIDESO et le renforcement de la gouvernance du secteur ;
- l'étude de solutions de partenariat public-privé pour certains investissements.

Les sites, tracés, emprises et caractéristiques définitifs des ouvrages seront précisés par les études techniques, environnementales et sociales.

Pourquoi un Plan de mobilisation des parties prenantes ?

Le Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) précise comment les populations, les institutions publiques, le secteur privé, les organisations de la société civile et les autres acteurs concernés seront informés, consultés et associés à toutes les étapes du projet.

Il a été préparé conformément à la Norme environnementale et sociale n°10 (NES10) de la Banque mondiale. Il repose sur les principes suivants :

- informer les parties prenantes suffisamment tôt, dans un langage simple et compréhensible ;
- permettre une participation libre, inclusive et sans discrimination ;
- recueillir les préoccupations et propositions avant les décisions importantes ;
- expliquer comment les observations reçues ont été examinées et prises en compte ;

- assurer une participation adaptée des personnes vulnérables ;
- mettre à la disposition du public un mécanisme gratuit de gestion des plaintes ;
- documenter les consultations, les engagements pris, les responsables et les délais d'exécution.

Qui sont les principaux acteurs concernés ?

Le projet mobilisera notamment :

- les ministères et services publics concernés par l'eau, les finances, l'environnement, les affaires foncières, le portefeuille, la santé, le travail, le genre et les affaires sociales ;
- la CEP-O, chargée de la coordination et de l'exécution du projet ;
- la REGIDESO, responsable de l'exploitation du service public de l'eau ;
- la Ville de Kinshasa, les communes, les quartiers et les autorités locales ;
- les ménages raccordés et non raccordés, les gros consommateurs et les populations riveraines ;
- les personnes susceptibles d'être affectées par les emprises ou les travaux ;
- les commerçants, maraîchers, riziculteurs, propriétaires, locataires et usagers de la route ;
- les femmes, les jeunes, les personnes âgées, les personnes handicapées, les ménages pauvres et les personnes peu alphabétisées ;
- les entreprises de travaux, fournisseurs, PME, bureaux d'études, investisseurs, prêteurs, assureurs et opérateurs privés ;
- les organisations de la société civile, associations de consommateurs, organisations de femmes et de jeunes, médias et leaders communautaires ;
- la Banque mondiale, la Banque africaine de développement et les autres partenaires techniques et financiers.

Consultations déjà réalisées

Plusieurs consultations et activités de participation ont déjà été organisées pour mieux comprendre les attentes des parties prenantes.

En juin et juillet 2025, des échanges ont été menés avec les autorités communales, les chefs de quartiers et de rues, les services techniques, les commerçants, les propriétaires, les locataires, les maraîchers et les riziculteurs des zones de Limete, Ndanu et Masina. Ces consultations ont notamment porté sur les emprises, la circulation, les activités économiques, les cultures, la sécurité, les nuisances et l'accès à l'eau potable.

Entre mai et juin 2026, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès de 8 780 personnes, comprenant 6 760 ménages, 520 gros consommateurs et 1 500 ménages non raccordés. Les femmes représentaient 53 % des répondants. Les principales préoccupations exprimées concernaient le prix de l'eau, sa qualité, la régularité du service, la faible pression, le coût des branchements, la facturation et le traitement des plaintes.

Une consultation spécifique a également été menée à Maluku le 16 juin 2026 avec les propriétaires et exploitants agricoles, notamment les femmes, au sujet des questions foncières, des cultures et des impacts potentiels du projet.

Le secteur privé a été consulté lors d'activités d'engagement précoce du marché organisées à Kinshasa et à Paris. L'activité du 29 juin 2026 a réuni 26 entreprises en présentiel et 11 participants en ligne. D'autres échanges ont été organisés les 15, 16 et 17 juillet 2026 sur la structuration des marchés, les risques, les garanties, les exigences environnementales et sociales et les possibilités de partenariat public-privé.

Les observations recueillies seront intégrées, selon leur pertinence, dans les études, les instruments environnementaux et sociaux, les dossiers d'appel d'offres et les modalités de mise en œuvre du projet.

Comment les consultations seront-elles poursuivies ?

La mobilisation des parties prenantes se poursuivra pendant la préparation, les travaux et l'exploitation des ouvrages.

Les méthodes prévues comprennent notamment :

- des réunions publiques et institutionnelles ;
- des consultations par commune, quartier, avenue ou zone d'intervention ;
- des entretiens individuels et des groupes de discussion ;
- des consultations spécifiques avec les personnes affectées par le projet ;
- des séances séparées pour les femmes et les groupes vulnérables ;
- des visites de terrain et permanences d'information ;
- des émissions de radio, affichages, SMS, messages WhatsApp et communications de proximité ;
- la publication des documents sur le site de la CEP-O et dans les lieux accessibles au public ;
- des consultations avec les entreprises, investisseurs, fournisseurs et PME avant les appels d'offres.

Les informations seront principalement communiquées en français et en lingala. Des explications orales, supports illustrés, formats accessibles et autres langues locales pourront être utilisés selon les besoins des personnes consultées.

Les populations seront informées au moins 30 jours puis 7 jours avant le démarrage des travaux sur chaque tronçon. Toute coupure d'eau programmée devra être annoncée au moins 72 heures à l'avance, avec les mesures transitoires prévues.

Participation des personnes vulnérables

Le PMPP accorde une attention particulière aux personnes susceptibles de rencontrer des difficultés pour accéder à l'information ou participer aux consultations.

Des mesures adaptées seront mises en place, notamment :

- l'organisation de consultations séparées et dans des lieux accessibles ;
- l'utilisation du lingala et, lorsque nécessaire, d'autres langues locales ;
- le recours à des supports oraux, illustrés ou adaptés aux personnes peu alphabétisées ;
- l'accompagnement des personnes handicapées ou à mobilité réduite ;
- l'adaptation des horaires aux contraintes des femmes, commerçants et exploitants agricoles ;
- la protection de la confidentialité et la prévention des représailles ;
- la prise en compte des besoins de compensation, de restauration des revenus et de maintien des accès ;
- la mise en place d'un canal confidentiel pour les plaintes liées à l'exploitation et aux abus sexuels ou au harcèlement sexuel.

Mécanisme de gestion des plaintes

Un mécanisme gratuit, accessible et confidentiel permettra à toute personne de présenter une plainte, une préoccupation, une demande d'information ou une suggestion concernant le projet.

Les plaintes pourront être déposées :

- oralement auprès des points focaux, autorités locales ou comités de gestion des plaintes ;
- par écrit dans un registre ou à l'aide d'un formulaire ;
- par téléphone, SMS ou WhatsApp ;
- par courriel ;
- dans une boîte à plaintes installée dans un lieu accessible et discret ;
- de manière anonyme, lorsque cela est possible.

Le plaignant recevra un accusé de réception dans un délai indicatif de deux jours ouvrables. L'examen au niveau local devrait être réalisé dans un délai de huit jours calendaires, avec une cible globale de réponse de 15 jours ouvrables.

Le projet vise à résoudre au moins 80 % des plaintes générales de manière satisfaisante et, autant que possible, au niveau local. Les plaintes sensibles, notamment celles liées aux violences basées sur le genre, à l'exploitation et aux abus sexuels ou au harcèlement sexuel, seront traitées séparément, de manière confidentielle et centrée sur les besoins de la survivante.

Les coordonnées définitives du mécanisme de gestion des plaintes seront publiées par la CEP-O avant le démarrage des prochaines consultations et des travaux.

Mise en œuvre et suivi

La CEP-O assurera la coordination générale du PMPP, la mobilisation des ressources nécessaires et le rapportage auprès du Gouvernement et des partenaires.

Elle travaillera avec la REGIDESO, les communes, les quartiers, les entreprises, les missions de contrôle, les consultants et les organisations communautaires.

Les consultations, engagements et plaintes seront consignés dans des registres. Un tableau de bord mensuel et des rapports trimestriels permettront de suivre notamment :

- les consultations réalisées ;
- la participation des femmes et des groupes vulnérables ;
- les préoccupations reçues et les réponses apportées ;
- les engagements pris et leur niveau d'exécution ;
- les plaintes reçues, résolues ou en retard ;
- les perturbations du service, incidents et mesures correctives ;
- la participation des entreprises et PME locales.

Le PMPP sera actualisé au moins une fois par an, à mi-parcours et avant toute nouvelle phase importante du projet. Il pourra également être révisé en cas de modification des sites, des emprises, des risques ou des modalités de mise en œuvre.

Engagement de la CEP-O

À travers ce PMPP, la CEP-O s'engage à promouvoir un dialogue transparent, continu et inclusif avec toutes les parties prenantes. La participation des populations et des autres acteurs concernés contribuera à améliorer la conception du projet, à prévenir les risques, à protéger les personnes affectées et à renforcer durablement la qualité des services d'eau potable et d'assainissement à Kinshasa.