

TRANSFORME

Pour la prospérité

PROJET D'AUTONOMISATION DES FEMMES ENTREPRENEURES
ET MISE À NIVEAU DES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES
POUR LA TRANSFORMATION ÉCONOMIQUE ET L'EMPLOI



Plan de mobilisation des parties prenantes

Version actualisée | **Mai 2026**

Partenariat



TABLE DES MATIÈRES

Liste des tableaux

Liste des figures

LISTE DES ACRONYMES

RESUME EXECUTIF

	01
1. INTRODUCTION	01
1.1. Contexte et justification	08
1.2. Objectif	09
1.3. Champ d'application	
2. OBLIGATIONS DU PROJET TRANSFORME	11
2.1. Description du projet	11
2.1.1. Objectif du projet	11
2.1.2. Arrangements institutionnels de mise en œuvre	12
2.1.3. Analyse des risques environnementaux et sociaux	13
3. MOBILISATION PENDANT LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET	17
3.1. Méthodologie d'élaboration et de mise à jour du PMPP	17
3.2. Structuration du PMPP	17
3.3. Brève description des activités de consultation et de participation des parties prenantes	18
3.3.1. Approche méthodologique Thématiques discutées lors des consultations	19
3.3.2. Résumé des activités déjà engagées	19
3.3.3. Synthèse des principaux points soulevés	19
a) Préoccupations et craintes exprimées par les parties prenantes	20
b) Suggestions et recommandations	20
c) Avis et perception sur le projet	20
4. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	21
4.1. Catégories de parties prenantes	21
4.2. Parties prenantes intéressées / concernées par le projet	22
4.3. Plan de mobilisation des parties prenantes	23
4.4. Parties prenantes susceptibles d'être affectées par le projet	23
4.5. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	24
4.6. Analyse des parties prenantes	24
4.7. Besoins de communication et modalités d'engagement	25
4.8. Dispositions spécifiques pour l'extension vers le corridor de Lobito	26
5. DIFFUSION DES INFORMATIONS	27
5.1. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables	29
5.2. Examen des commentaires	31
6. LES CONSULTATIONS APPROFONDIES	33
Principales méthodes de consultation envisagées	33

7.	MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES	37
7.1.	Mise en place du comité de gestion des plaintes	37
7.1.1.	Au niveau local	37
7.1.2.	Au niveau de l'antenne provinciale	37
7.1.3.	Au niveau National	37
7.2.	Principales étapes du MGP	38
7.2.1.	Etapes d'enregistrement des plaintes	38
7.2.2.	Enregistrement des Plaintes	39
7.2.3.	Procédure de gestion des plaintes de la Sous-commission VBG/EAS/HS	39
7.2.4.	Traitement d'une plainte	39
	a) Traitement des plaintes générales	
	b) Traitement des plaintes sensibles	
	c) Traitement des plaintes Hypersensibles	
7.2.5.	Catégorisation des plaintes	41
8.	ORGANISATION ET ENGAGEMENT	43
8.1.	BUDGET DU PMPP	43
8.1.1.	Ressources	43
8.1.2.	Responsabilités de mise en œuvre	43
8.1.3.	Confirmation de l'établissement d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes	44
		45
9.	CONCLUSION	46
	ANNEXES	46

Liste des tableaux

Tableau 1 : Parties prenantes consultées ou à mobiliser dans le cadre de la mise à jour du PMPP et de l'extension vers le corridor de Lobito

Tableau 2 : Récapitulatif des principales parties prenantes intéressées ou concernées sont récapitulées

Tableau 3 : Catégorisation des parties prenantes

Tableau 4 : Tableau d'identification des groupes cibles, de leurs besoins et des canaux de communication

Tableau 5 : Techniques de diffusion et d'engagement des parties prenantes

Tableau 6 : Synthèse de la stratégie de diffusion des informations

Tableau 7 : Stratégie de consultation dans le cadre du Projet TRANSFORME

Tableau 8 : Calendrier et statistiques des consultations du public réalisées en 2026 (mise à jour du PMPP)

Tableau 9 : Synthèse actualisée des préoccupations et recommandations des parties prenantes dans le cadre de la mise à jour du PMPP

Tableau 10 : Calendrier

Tableau 11 : Délai de réponse au plaignant

Tableau 12 : Budget prévisionnel d'exécution des actions de communication, de sensibilisation et de mobilisation des parties prenantes

Liste des figures

Figure 1 : Principales étapes du MGP

Figure 2 : Processus du MGP

Sigle Acronymes Abréviations

ACE	Agence Congolaise de l'Environnement
AEP	Agence d'exécution du projet (ou partenaire de mise en œuvre, selon le document)
BC	Bureau de contrôle
CERC	Composante d'intervention en cas d'urgence contingente
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CGP	Comité de gestion des plaintes
CGPC	Comité de gestion des plaintes et conflits
CNP	Comité national de pilotage
COOPEC	Coopérative d'épargne et de crédit
COPEMECO	Confédération des Petites et Moyennes Entreprises du Congo
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation
E&S	Environnemental et social / environnementaux et sociaux
EAS	Exploitation et abus sexuels
EAS/HS	Exploitation et abus sexuels / harcèlement sexuel
EIES	Étude d'impact environnemental et social
FEC	Fédération des Entreprises du Congo
FENAPEC	Fédération nationale des artisans, petites et moyennes entreprises du Congo
FOSA	Formation sanitaire
HIMO	Haute intensité de main-d'œuvre
HS	Harcèlement sexuel
IDA	Association internationale de développement
IMF	Institution de microfinance
MGP	Mécanisme de gestion des plaintes
MPME	Micro, petites et moyennes entreprises
NES	Norme environnementale et sociale
OBC	Organisation à base communautaire
ONG	Organisation non gouvernementale
OSC	Organisation de la société civile
PADMPME	Projet d'Appui au Développement des Micro, Petites et Moyennes Entreprises
PAP	Personne affectée par le projet
PAR	Plan d'action de réinstallation
PEES	Plan d'engagement environnemental et social
PGES	Plan de gestion environnementale et sociale
PGMO	Procédure de gestion de la main-d'œuvre
PHS	Plan d'hygiène et de sécurité
PME	Petites et moyennes entreprises
PMGP	Procédure du mécanisme de gestion des plaintes
PMPP	Plan de mobilisation des parties prenantes
PRONADEC	Programme National de Développement de l'Entrepreneuriat au Congo
RDC	République démocratique du Congo
SMS	Short Message Service (message texte)
SQVBG	Spécialiste en question de violences basées sur le genre
SSE	Spécialiste en sauvegardes environnementales
SSS	Spécialiste en sauvegardes sociales
SST	Santé et sécurité au travail
TV	Télévision
UCP	Unité de Coordination du Projet
UNCP	Unité nationale de coordination du projet
USD	Dollar des États-Unis
VBG	Violences basées sur le genre
VBG/EAS/HS	Violences basées sur le genre / exploitation et abus sexuels / harcèlement sexuel
VIH	Virus de l'immunodéficience humaine

RESUME EXECUTIF

1. Finalité et justification de la mise à jour

Le PMPP mis à jour s'inscrit dans la continuité du Projet TRANSFORME, initiative financée par l'IDA/Banque mondiale et portée par le Gouvernement de la RDC pour soutenir la croissance des MPME, l'autonomisation économique des femmes et la création d'emplois, particulièrement pour les femmes et les jeunes.

Le document rappelle que TRANSFORME prolonge les acquis du PADMPME et répond à des contraintes structurelles persistantes : forte informalité, accès limité au financement, faibles capacités entrepreneuriales et managériales, insuffisance d'infrastructures de soutien, ainsi qu'un environnement des affaires encore peu favorable au développement des MPME.

La mise à jour du PMPP est motivée par trois facteurs majeurs : les enseignements tirés de la mise en œuvre du projet jusqu'à la mi-parcours, la préparation d'un financement additionnel, et l'extension géographique et stratégique du projet vers le corridor de Lobito, considéré comme un espace à fort potentiel économique, logistique et d'intégration régionale.

Dans ce contexte, l'actualisation du PMPP vise à maintenir un dispositif de mobilisation des parties prenantes qui soit continu, inclusif, accessible, adapté aux réalités locales et conforme à la Norme environnementale et sociale n°10 (NES 10) de la Banque mondiale.

2. Objet et portée du document du PMPP

Le PMPP a pour objet d'établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes afin d'identifier, d'analyser, d'informer et de consulter de manière continue les acteurs affectés, intéressés ou influents dans le cadre du projet.

Le document couvre l'ensemble des activités financées au titre du projet initial, celles envisagées dans le cadre du financement additionnel, ainsi que les interventions liées à l'extension vers le corridor de Lobito. Il s'applique aux niveaux national, provincial et local durant tout le cycle de vie du projet.

- Renforcer une relation de confiance, de transparence et de redevabilité entre le projet et ses parties prenantes ;
- Assurer un accès opportun à l'information sur les activités, les opportunités, les risques et les mesures de gestion ;
- Garantir des moyens sûrs, accessibles et confidentiels d'expression, de feedback et de dépôt de plaintes, y compris pour les cas sensibles ;
- Prévenir les risques d'exclusion, de désinformation, de tensions sociales ou de conflits susceptibles d'affecter la performance du projet.

3. Présentation synthétique du Projet

Le PMPP rappelle que le Projet TRANSFORME est structuré autour de cinq composantes complémentaires :

- Soutien à un entrepreneuriat résilient ;
- Accès viable au financement ;
- Développement de l'écosystème entrepreneurial ;
- Gestion du projet, coordination, suivi-évaluation et renforcement institutionnel ;
- Composante d'intervention en cas d'urgence contingente (CERC).

Les arrangements institutionnels reposent sur le Ministère en charge des PME, le Comité national de pilotage, l'Unité de Coordination du Projet (UCP), ainsi que des relais provinciaux et locaux. L'extension vers le corridor de Lobito implique un renforcement de ces dispositifs afin d'intégrer de nouveaux partenaires opérationnels, de nouvelles autorités territoriales et de nouveaux espaces d'intervention.

4. Principaux risques environnementaux et sociaux

Le document maintient une classification du risque environnemental et social au niveau Substantiel, au regard de la nature des activités financées, de la dispersion géographique des interventions, du profil des bénéficiaires, du recours à des intermédiaires financiers et de l'élargissement envisagé du périmètre territorial.

Les risques environnementaux concernent surtout les activités productives soutenues et les infrastructures économiques appuyées par le projet : déchets solides et liquides, utilisation de substances potentiellement dangereuses, nuisances, risques d'incendie, insuffisances en matière d'hygiène, d'assainissement et de santé-sécurité au travail.

Les risques sociaux identifiés portent notamment sur l'exclusion de certaines catégories de bénéficiaires, les perceptions de favoritisme, l'insuffisance d'information sur les critères d'éligibilité, le faible accès aux mécanismes de recours, les tensions communautaires, les risques liés à la main-d'œuvre et la prise en compte insuffisante des groupes vulnérables.

Le document insiste également sur les risques substantiels de VBG, d'EAS/HS et de harcèlement sexuel, susceptibles de survenir lors de la sélection des bénéficiaires, des interactions entre acteurs du projet, de la mise en œuvre des activités et, dans certains cas, dans la sphère domestique.

5. Méthodologie de mise à jour et dynamique des consultations

La mise à jour du PMPP a été menée selon une démarche participative et itérative fondée sur la revue documentaire, l'actualisation de la cartographie des parties prenantes, les consultations institutionnelles et communautaires, l'analyse des attentes et préoccupations, puis la révision des modalités de communication, de participation et de gestion des plaintes.

Le document souligne que les consultations ont été élargies au-delà des zones initialement couvertes, afin d'intégrer les acteurs associés à l'extension vers le corridor de Lobito. Des consultations approfondies ont été organisées du 9 au 11 mars 2026 à Lubumbashi, du 12 au 14 mars 2026 à Likasi et du 15 au 17 mars 2026 à Kolwezi.

Les méthodes mobilisées comprennent des entretiens institutionnels, réunions de concertation, séances de travail avec les services techniques, ateliers avec les organisations professionnelles, focus groupes séparés et consultations ciblées avec les femmes, les jeunes filles, les jeunes garçons et d'autres groupes vulnérables.

6. Parties prenantes identifiées

Le PMPP actualisé distingue trois grandes catégories :

- Les parties prenantes intéressées ou concernées : ministères sectoriels, UCP, autorités provinciales et locales, services techniques, institutions financières, organisations professionnelles, OSC, médias, institutions académiques et leaders communautaires ;
- Les parties prenantes susceptibles d'être affectées : bénéficiaires directs et indirects, travailleurs, prestataires, communautés riveraines et acteurs économiques locaux ;
- Les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables : femmes cheffes de ménage, jeunes en situation de précarité, personnes vivant avec handicap, personnes vivant avec le VIH, personnes âgées, ménages pauvres et autres groupes à risque d'exclusion.

Dans les zones concernées par l'extension, le document identifie expressément les mairies, divisions provinciales des PME et de l'Industrie, l'Agence Congolaise de l'Environnement, les services des Affaires sociales, du Genre et du Travail, les organisations du secteur privé, les OSC spécialisées, les institutions académiques et les partenaires financiers comme acteurs clés à mobiliser.

7. Préoccupations exprimées et recommandations issues des consultations

Les principales préoccupations remontées par les parties prenantes portent sur :

- La faible connaissance des exigences environnementales et sociales par de nombreuses MPME, surtout informelles ;
- L'insuffisance des capacités techniques, matérielles et logistiques des services techniques provinciaux ;
- Les contraintes d'accès au financement, aux équipements, aux matières premières et aux infrastructures ;
- Les risques d'exclusion des femmes, des jeunes et des personnes vivant avec handicap ;
- Le besoin de transparence sur les critères de sélection, les appuis financiers et le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes ;
- Le renforcement nécessaire des mesures de prévention et de réponse aux risques de VBG/EAS/HS et de santé-sécurité.

Les recommandations majeures concernent le renforcement des capacités des services techniques et des MPME, l'amélioration de l'information et de la vulgarisation des exigences E&S, le renforcement de la concertation multisectorielle, l'accompagnement ciblé des femmes et des jeunes, la fonctionnalité effective du mécanisme de gestion des plaintes et la consolidation des synergies avec les institutions financières partenaires.

8. Stratégie de communication, consultation et inclusion

Le document prévoit une stratégie de diffusion continue des informations, adaptée aux profils des parties prenantes et aux réalités sociolinguistiques des zones d'intervention. Le français est retenu pour les échanges institutionnels, tandis que les langues locales pertinentes sont mobilisées pour la communication communautaire, notamment le swahili, le lingala, le kikongo, le tshiluba et d'autres langues selon les contextes.

Les canaux de communication combinent réunions publiques, ateliers, focus groupes, entretiens individuels, radios locales, affichage, supports imprimés, téléphone, courriels, WhatsApp, réseaux sociaux et site web du projet.

Une attention particulière est réservée aux groupes vulnérables par l'organisation de consultations séparées, l'utilisation de formats simplifiés, le recours à des facilitateurs formés, l'adaptation des lieux et horaires, ainsi que la prise en compte des exigences de confidentialité, notamment pour les sujets sensibles liés au genre, à la violence ou à la stigmatisation.

9. Mécanisme de gestion des plaintes

Le PMPP confirme l'existence d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) déjà opérationnel au sein du Projet TRANSFORME, appelé à être élargi aux activités menées dans les zones d'extension, notamment le corridor de Lobito.

Le dispositif repose sur une architecture à plusieurs niveaux : comités locaux de gestion des plaintes au niveau communal, comités au niveau des antennes provinciales et supervision nationale assurée par la Coordination du projet, avec un rôle central du Spécialiste en Sauvegardes Sociales.

Les plaintes générales, sensibles et hypersensibles font l'objet de circuits différenciés. Les plaintes liées aux VBG/EAS/HS ne sont pas traitées par les comités ordinaires ; elles suivent un circuit spécifique, confidentiel et orienté vers le référencement, avec l'appui d'une ONG spécialisée et d'un point focal féminin pour faciliter l'accueil et l'orientation des survivant(e)s.

Le document insiste sur la tenue de registres, la traçabilité des cas, les délais de traitement, la remontée régulière des rapports et l'obligation de protéger les informations liées à l'identité des survivant(e)s.

10. Suivi, gouvernance et ressources

Le suivi de la mise en œuvre du PMPP sera intégré aux outils ordinaires de planification et de pilotage du

projet. Des rapports mensuels, trimestriels et annuels devront renseigner l'état d'exécution des activités de mobilisation, le niveau de participation effective, les difficultés rencontrées, les plaintes reçues, les réponses apportées et les mesures correctives engagées.

La responsabilité générale de mise en œuvre incombe à l'UCP sous la supervision de la Coordination nationale. Le pilotage technique quotidien relève principalement des spécialistes en sauvegarde sociale, avec l'appui des spécialistes environnemental, VBG/EAS/HS, communication, suivi-évaluation et d'autres experts sectoriels.

Au niveau provincial et local, les antennes, points focaux, services techniques de l'État, autorités administratives, institutions partenaires et, au besoin, ONG d'intermédiation participeront à l'exécution du PMPP.

Le document prévoit enfin un budget spécifique pour les activités de communication, de consultation, de gestion des plaintes, de renforcement des capacités et de suivi. Ce budget devra être réévalué à la lumière de l'extension géographique, de l'augmentation du nombre de parties prenantes et des besoins additionnels de terrain.

11. Conclusion analytique

Dans son ensemble, le PMPP mis à jour traduit le passage du Projet TRANSFORME d'une phase de lancement vers une phase de consolidation et de changement d'échelle. Il renforce la logique de participation continue, de transparence, d'inclusion sociale et de redevabilité, tout en adaptant les dispositifs de mobilisation aux exigences nouvelles induites par la mi-parcours, le financement additionnel envisagé et l'extension vers le corridor de Lobito. Le document établit ainsi un cadre opérationnel robuste pour accompagner la poursuite du projet, prévenir les risques environnementaux et sociaux, renforcer l'appropriation locale et améliorer la légitimité ainsi que la durabilité des interventions.





01 INTRODUCTION

1.1. Contexte et justification

Le Gouvernement de la République démocratique du Congo (RDC), avec l'appui financier et technique de l'Association internationale de développement (IDA) du Groupe de la Banque mondiale, met en œuvre le Projet d'Autonomisation des Femmes Entrepreneures et de Mise à Niveau des Petites et Moyennes Entreprises pour la Transformation Économique et l'Emploi, dénommé Projet TRANSFORME. Le projet s'inscrit dans la continuité des efforts du Gouvernement visant à faire du secteur privé un moteur de croissance inclusive, de création d'emplois et de réduction durable de la pauvreté. Il prolonge et amplifie les acquis du Projet d'Appui au Développement des Micro, Petites et Moyennes Entreprises (PADMPME), dont il capitalise les enseignements, les mécanismes d'intervention et les résultats.

Le Projet TRANSFORME est placé sous la coordination du Gouvernement de la RDC, à travers les institutions compétentes en charge de l'entrepreneuriat, des petites et moyennes entreprises et des structures d'appui à la mise en œuvre. Lors de son approbation, le projet a bénéficié d'un financement d'un montant de 300 millions de dollars américains pour une durée initiale de cinq ans. Son objectif de développement est de renforcer la croissance des nouvelles et des petites et moyennes entreprises existantes, en particulier celles détenues ou

dirigées par des femmes, et de promouvoir la création d'emplois, notamment pour les femmes et les jeunes.

La justification du projet demeure pleinement pertinente. La RDC continue de faire face à des contraintes structurelles majeures qui limitent la transformation économique et l'essor du secteur privé, notamment : la forte prévalence de l'informalité, le faible accès au financement, l'insuffisance des infrastructures d'appui à la production et à la commercialisation, la faiblesse des capacités entrepreneuriales et managériales, ainsi qu'un environnement des affaires encore peu favorable au développement des MPME. Dans ce contexte, les micro, petites et moyennes entreprises occupent une place centrale dans l'économie nationale, mais leur potentiel de croissance reste insuffisamment exploité, en particulier pour les entreprises féminines et les jeunes entrepreneurs. Les diagnostics de préparation du projet soulignaient déjà que les femmes entrepreneures en RDC disposent en moyenne de moins d'actifs productifs et rencontrent davantage d'obstacles dans l'accès au financement, à la formation, aux réseaux d'affaires et aux marchés.

Au-delà de ces contraintes, le pays évolue dans un environnement marqué par la fragilité, les vulnérabilités économiques, les chocs exogènes et les disparités territoriales. Les effets cumulés de la pandémie de COVID-19, des tensions sécuritaires persistantes dans certaines provinces, des



faiblesses logistiques et des déséquilibres de développement entre les territoires ont renforcé la nécessité d'un appui structurant au secteur privé, à l'entrepreneuriat féminin et à la formalisation des activités économiques. Dans ce cadre, le Gouvernement de la RDC reconnaît qu'un secteur privé plus dynamique, plus inclusif et mieux connecté aux opportunités de marché constitue un levier essentiel de transformation structurelle de l'économie nationale.

Le projet s'aligne également sur les orientations stratégiques nationales de promotion de l'entrepreneuriat et de développement des MPME, notamment à travers les travaux conduits autour du Programme National de Développement de l'Entrepreneuriat au Congo (PRONADEC), dont l'objectif est de soutenir les entrepreneurs, artisans, MPME et startups afin d'améliorer leur compétitivité, de favoriser la création d'emplois et de stimuler leur intégration progressive dans l'économie formelle. Le Projet TRANSFORME constitue ainsi un instrument opérationnel majeur de mise en œuvre de ces ambitions nationales.

Depuis son entrée en vigueur, le Projet TRANSFORME a enregistré des avancées importantes dans l'opérationnalisation de ses composantes. La revue à mi-parcours, tenue en 2025, a permis de confirmer la pertinence du projet, d'apprécier les progrès réalisés dans l'atteinte de ses résultats intermédiaires, d'identifier les ajustements nécessaires et de convenir d'orientations stratégiques pour la suite de la mise en œuvre. Cette revue a également mis en évidence l'intérêt de renforcer l'impact territorial du projet, d'accroître son effet de levier sur la transformation économique locale et de mieux arrimer certaines interventions aux dynamiques économiques émergentes.

C'est dans cette perspective qu'est envisagé un financement additionnel, accompagné d'une extension géographique et stratégique du projet vers le corridor de Lobito, espace à fort potentiel économique et logistique dans le sud et le sud-est de la RDC. Cette évolution vise à mieux articuler l'appui aux MPME, à l'entrepreneuriat, à la compétitivité et à la création d'emplois avec les opportunités induites par le développement de ce corridor, notamment en matière d'intégration

économique régionale, de chaînes de valeur, de services logistiques, de transformation locale et d'investissement privé. Les informations rendues publiques en mars 2026 indiquent que cette extension est en phase de préparation, avec une possible prolongation du projet et la mobilisation de ressources additionnelles pour accompagner le changement d'échelle.

Dans ce nouveau contexte, la mise à jour du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) s'avère nécessaire afin de prendre en compte :

- Les enseignements tirés de la mise en œuvre du projet jusqu'à la mi-parcours ;
- L'évolution du périmètre géographique et institutionnel du projet ;
- L'identification de nouvelles parties prenantes dans les zones concernées par l'extension ;
- Les attentes, préoccupations et risques émergents liés au financement additionnel et à l'extension vers le corridor de Lobito ;
- Ainsi que le besoin de renforcer les dispositifs de consultation, de communication, d'inclusion, de gestion des plaintes et de redevabilité envers l'ensemble des acteurs concernés.

La présente mise à jour du PMPP vise donc à garantir que la mobilisation des parties prenantes demeure continue, inclusive, accessible, adaptée aux contextes locaux et conforme aux exigences du Cadre environnemental et social de la Banque mondiale, en particulier à la Norme environnementale et sociale n°10 (NES n°10) relative à la mobilisation des parties prenantes et à l'information. Elle contribue également à assurer une meilleure appropriation du projet par les bénéficiaires, les institutions partenaires, les communautés, le secteur privé, les organisations de la société civile et toutes les autres parties concernées.

1.2. Objectif

Le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes a pour objectifs de :

- Établir une approche systématique, inclusive et proportionnée de mobilisation des parties prenantes permettant au Projet TRANSFORME d'identifier, d'analyser

et de consulter de manière continue les acteurs concernés, affectés ou intéressés par le projet ;

- Renforcer et maintenir, pendant toute la durée de vie du projet, une relation constructive, transparente et de confiance entre le projet et l'ensemble de ses parties prenantes, en particulier les parties touchées par ses activités ;
- Veiller à ce que les parties prenantes reçoivent, en temps utile et sous une forme compréhensible, accessible, culturellement appropriée et adaptée aux différents groupes cibles, les informations pertinentes relatives au projet, y compris ses objectifs, activités, risques, effets environnementaux et sociaux, mesures d'atténuation et mécanismes de recours ;
- Favoriser une participation effective et inclusive des parties prenantes à toutes les étapes pertinentes du projet, notamment dans le cadre de sa mise en œuvre, de son extension géographique, de l'utilisation du financement additionnel et du suivi de sa performance environnementale et sociale ;
- Offrir aux personnes et groupes affectés, y compris les groupes vulnérables ou défavorisés, des moyens appropriés, sûrs, confidentiels et accessibles pour exprimer leurs préoccupations, soumettre des plaintes ou formuler des suggestions, et permettre au projet d'y répondre avec diligence et équité ;
- Recueillir et intégrer, dans la mesure du possible, les avis, perceptions, attentes et recommandations des parties prenantes dans la conception, l'ajustement et la mise en œuvre des interventions du projet ;
- Prévenir les risques d'exclusion, de mauvaise compréhension, de tensions, de désinformation ou de conflit susceptibles d'affecter l'acceptabilité sociale, la performance ou la durabilité des activités du projet.

1.3. Champ d'application

Le présent PMPP s'applique à l'ensemble des activités financées dans le cadre du Projet TRANSFORME, y compris celles déjà en cours de mise en œuvre, celles couvertes par le financement additionnel

envisagé et celles liées à l'extension du projet vers le corridor de Lobito. Il couvre l'ensemble des parties prenantes directement ou indirectement concernées par le projet, au niveau national, provincial et local, tout au long du cycle de vie du projet.

Conformément au Cadre environnemental et social de la Banque mondiale, le PMPP constitue un instrument essentiel de gestion environnementale et sociale. Il est intégré au processus global d'évaluation et de gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux du projet, ainsi qu'à sa conception, sa mise en œuvre, son suivi-évaluation et ses mécanismes de redevabilité.

Aux fins du présent PMPP, l'expression « parties prenantes » désigne :

a) les parties touchées par le projet, c'est-à-dire les individus, groupes, communautés ou institutions qui sont affectés ou susceptibles d'être affectés, directement ou indirectement, positivement ou négativement, par les activités du projet ; et



b) les autres parties concernées, c'est-à-dire les individus, groupes ou entités qui, sans être nécessairement affectés directement,

peuvent avoir un intérêt dans le projet, une influence sur sa mise en œuvre, ou un rôle dans son succès, son suivi ou sa durabilité.

Le PMPP s'applique notamment aux activités de communication, d'information, de consultation, de participation, de concertation, de retour d'information, de gestion des plaintes et de diffusion des résultats du projet. Il prend en considération la diversité des contextes d'intervention, la spécificité des territoires couverts, les besoins particuliers des groupes vulnérables ou marginalisés, ainsi que les exigences de transparence, d'inclusion et de redevabilité propres aux projets financés par la Banque mondiale.



02 OBLIGATIONS DU PROJET TRANSFORME

2.1. Description du projet

2.1.1. Objectif du projet

Le Projet d'Autonomisation des Femmes Entrepreneures et de Mise à Niveau des Petites et Moyennes Entreprises pour la Transformation Économique et l'Emploi en République démocratique du Congo, dénommé Projet TRANSFORME, s'inscrit dans les efforts du Gouvernement de la République démocratique du Congo visant à promouvoir une croissance inclusive, renforcer la résilience économique, accroître la compétitivité des MPME et favoriser la création d'emplois, en particulier pour les femmes et les jeunes. Le projet s'aligne sur les priorités nationales de développement du secteur privé ainsi que sur les orientations de l'IDA en matière de genre, d'emploi, de transformation économique et de réduction des facteurs de fragilité, conflit et violence.

L'objectif de développement du projet est de soutenir la croissance des micro, petites et moyennes entreprises (MPME), d'améliorer l'accès au financement, et d'accroître les opportunités d'entrepreneuriat et d'emploi, particulièrement pour les femmes et les jeunes, dans les zones ciblées. À la suite de la revue à mi-parcours, le projet évolue dans une dynamique de consolidation et de changement d'échelle, marquée par la préparation d'un financement additionnel et par son extension vers le corridor de Lobito, afin de mieux capter les opportunités de développement économique, logistique et territorial dans les zones concernées.

Le projet, initialement financé à hauteur de 300 millions de dollars américains, est structuré autour de cinq (5) composantes, à savoir :

Composante 1 : Soutien à un entrepreneuriat résilient

Cette composante vise à stimuler l'initiative entrepreneuriale et à renforcer la capacité des bénéficiaires à créer, développer et pérenniser leurs activités économiques. Elle comprend notamment :

- L'autonomisation et la valorisation des femmes entrepreneures ;
- Les formations entrepreneuriales et l'appui aux startups ;
- Les subventions destinées aux MPME pour renforcer leurs capacités productives et commerciales.



Composante 2 : Accès viable au financement

Cette composante vise à améliorer l'accès des MPME aux services financiers adaptés à leurs besoins, à travers notamment :

- Le renforcement des infrastructures de crédit ;
- L'appui à l'accès au financement pour les MPME ;
- La promotion de l'adoption des services financiers numériques.

Composante 3 : Développement de l'écosystème entrepreneurial

Cette composante appuie l'amélioration de l'environnement des affaires et des conditions structurelles favorables au développement du secteur privé, notamment par :

- Les réformes visant à catalyser l'investissement privé ;
- Le développement d'infrastructures économiques communes ;
- L'amélioration des liaisons économiques et de l'accès aux marchés, y compris à travers les centres des PME et d'autres dispositifs mutualisés.

Composante 4 : Gestion du projet, coordination, suivi-évaluation et renforcement institutionnel

Cette composante couvre les fonctions de coordination, de gestion fiduciaire, de passation des marchés, de suivi-évaluation, de communication, de mobilisation des parties prenantes, de gestion des plaintes, ainsi que la mise en œuvre et le suivi des engagements environnementaux et sociaux du projet.



Composante 5 : Composante d'intervention en cas d'urgence contingente (CERC)

Cette composante, dotée initialement d'une allocation nulle, permet de réaffecter rapidement des ressources du projet pour répondre à une situation d'urgence admissible, conformément aux procédures convenues avec la Banque mondiale.

Dans le contexte actuel d'extension du projet, cette structuration demeure pertinente, tout en appelant une actualisation des mécanismes opérationnels, institutionnels, environnementaux et sociaux afin de tenir compte de l'élargissement géographique, de l'évolution des chaînes de valeur soutenues et de l'arrivée de nouvelles parties prenantes dans les zones du corridor de Lobito.

2.1.2. Arrangements institutionnels de mise en œuvre

Le Projet TRANSFORME est mis en œuvre sous le pilotage du Ministère de l'Industrie et du Développement des Petites et Moyennes Entreprises / PME, qui assure la maîtrise d'ouvrage du projet. La coordination technique et opérationnelle est assurée par l'Unité de Coordination du Projet (UCP), qui capitalise l'expérience acquise dans le cadre du projet parent et des interventions antérieures en appui aux MPME.

La gouvernance du projet repose sur un Comité national de pilotage (CNP), présidé par l'autorité ministérielle compétente en charge des PME. Ce comité assure l'orientation stratégique du projet, l'examen de ses performances, la coordination interinstitutionnelle et le suivi de la cohérence des interventions avec les politiques nationales. Il regroupe, selon les besoins du projet, plusieurs ministères et structures publiques concernés, notamment ceux en charge des finances, du budget, de la justice, du genre, de l'emploi, de l'économie, du commerce, de l'environnement, de la formation professionnelle, ainsi que d'autres institutions publiques ou parapubliques directement concernées par l'écosystème entrepreneurial.

Au niveau national, l'UCP constitue l'organe central de coordination, de planification, de gestion administrative, financière, fiduciaire, technique, environnementale et sociale du projet. Elle assure également la liaison avec la Banque mondiale, les ministères sectoriels, les structures partenaires, les bénéficiaires, les prestataires et les parties prenantes institutionnelles.

Au niveau décentralisé, la mise en œuvre du projet s'appuie sur des antennes ou

dispositifs provinciaux de coordination et de suivi, en lien avec les autorités provinciales, les services techniques déconcentrés, les acteurs économiques locaux et les autres parties prenantes du projet. Avec l'évolution du projet, notamment son extension vers le corridor de Lobito, le dispositif institutionnel devra être adapté et renforcé afin d'intégrer les nouvelles zones d'intervention, les nouveaux partenaires opérationnels et les enjeux spécifiques associés à cette extension territoriale.

Parmi les principales parties prenantes institutionnelles et techniques intervenant dans la mise en œuvre figurent notamment :

- Les structures publiques d'appui à l'entrepreneuriat, à l'investissement, à la formation professionnelle et au financement ;
- Les institutions financières participantes ;
- Les chambres de commerce, fédérations professionnelles et organisations patronales ;
- Les structures d'accompagnement des entrepreneurs, incubateurs et centres d'affaires ;
- Les organisations de femmes entrepreneures, d'associations de jeunes et de producteurs ;
- Les collectivités territoriales et administrations provinciales concernées ;
- Les organisations de la société civile impliquées dans le suivi citoyen, l'inclusion, le genre, la prévention des violences basées sur le genre et l'accompagnement des groupes vulnérables.

Compte tenu de la montée en échelle du projet, les arrangements institutionnels devront continuer à garantir :

- i) une coordination efficace entre le niveau central et le niveau local ;
- ii) une implication adéquate des parties prenantes dans les nouvelles zones couvertes ;
- iii) un dispositif renforcé de gestion environnementale et sociale ;
- iv) une meilleure redevabilité envers les bénéficiaires et les communautés concernées.

2.1.3. Analyse des risques environnementaux et sociaux

Au regard de la nature des activités financées, de leur dispersion géographique, du profil des bénéficiaires, du recours à des intermédiaires et de l'extension en préparation vers de nouvelles zones économiques, le risque environnemental et social du Projet TRANSFORME demeure classé Substantiel. Cette appréciation est cohérente avec la nature des interventions prévues, notamment celles liées à l'appui direct aux MPME, à l'amélioration des infrastructures économiques, à l'accès au financement et à la mise en œuvre d'activités de terrain dans des contextes parfois fragiles.

Les risques environnementaux sont principalement associés aux composantes 1, 2 et 3. Sous la composante 1, l'appui aux femmes entrepreneures, startups et MPME à travers les formations, subventions et appuis à la croissance est susceptible d'entraîner ou de renforcer certains impacts environnementaux liés aux activités productives soutenues. Il peut s'agir notamment de :

- La production de déchets solides et liquides ;
- L'utilisation de produits chimiques ou substances potentiellement dangereuses ;
- Les nuisances sonores ;
- Les risques d'incendie ;
- Les risques liés à la santé et à la sécurité au travail ;
- La mauvaise gestion de l'hygiène, de l'assainissement ou des effluents ;
- Les impacts localisés sur le voisinage et les communautés riveraines.

Ces risques peuvent être aggravés par la faible capacité de certaines MPME bénéficiaires à appliquer de bonnes pratiques environnementales, sanitaires et sécuritaires, ainsi qu'à respecter la réglementation nationale et les exigences du Cadre environnemental et social de la Banque mondiale.

Sous la composante 2, les risques environnementaux et sociaux sont liés de manière indirecte à l'accès au financement à travers les institutions financières

participantes. En effet, les financements accordés à des MPME peuvent soutenir des activités présentant des risques ou impacts E&S variables, d'où la nécessité de mécanismes robustes d'examen, de filtrage, de catégorisation et de suivi environnemental et social par les institutions impliquées, conformément aux exigences applicables, notamment la NES 9 relative aux intermédiaires financiers.

Sous la composante 3, les risques sont liés aux travaux de génie civil de faible à moyenne ampleur, aux activités de réhabilitation, d'aménagement, d'équipement et de mise à niveau d'infrastructures économiques communes, y compris les centres des PME. Ces activités peuvent occasionner :

- Des nuisances temporaires liées aux travaux ;
- La génération de gravats et autres déchets de chantier ;
- Des accidents de travail ;
- Des risques pour la santé et la sécurité des communautés ;
- Des perturbations locales de circulation ou d'accès ;
- Des risques de conflits sociaux ou de plaintes en cas d'insuffisance de communication ou de compensation pour les impacts temporaires.

Sur le plan social, plusieurs risques demeurent particulièrement importants. Il s'agit notamment :

- Des risques d'exclusion ou d'inégalités d'accès aux opportunités du projet ;
- D'une mobilisation insuffisante des parties prenantes, notamment dans les nouvelles zones d'extension ;
- D'un déficit d'information sur les critères d'éligibilité, de sélection et d'accès aux appuis ;
- Des risques de favoritisme réel ou perçu dans les processus de sélection des bénéficiaires ;
- De l'inaccessibilité ou du faible fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes ;
- Des tensions communautaires autour des bénéfices du projet ;
- Des risques liés à la main-d'œuvre et aux conditions de travail chez les entreprises bénéficiaires ou prestataires ;
- Ainsi que des risques de non-prise

en compte adéquate des groupes vulnérables, y compris les femmes, les jeunes, les personnes vivant avec handicap et les autres personnes à risque d'exclusion.

Le projet comporte également des risques de violences basées sur le genre (VBG), d'exploitation et d'abus sexuels et de harcèlement sexuel (EAS/HS), qui demeurent substantiels. Ces risques peuvent survenir à différentes étapes, notamment :

- Lors des processus d'identification, de sélection ou d'accompagnement des bénéficiaires ;
- Dans les interactions entre bénéficiaires, agents du projet, prestataires et institutions partenaires ;
- Dans le cadre des travaux de chantier ou de la présence de main-d'œuvre externe ;
- Ou encore dans la sphère domestique, lorsque l'appui économique aux femmes peut générer des tensions intrafamiliales ou conjugales.

L'extension du projet vers le corridor de Lobito renforce la nécessité d'une vigilance accrue, dans la mesure où l'élargissement du périmètre d'intervention peut entraîner de nouveaux risques liés à l'afflux d'acteurs économiques, à l'intensification des échanges, à l'arrivée de nouvelles parties prenantes, à la pression sur les services locaux et à l'augmentation potentielle des inégalités d'accès aux bénéfices du projet si des mesures inclusives ne sont pas mises en place.

Pour faire face à ces risques, le projet s'appuie sur un ensemble d'instruments, de procédures et de mesures de gestion environnementale et sociale, notamment :

- Les instruments-cadres tels que le CGES, le CPR et les autres documents de sauvegarde applicables ;
- Les procédures de sélection, d'exclusion et de suivi des sous-projets ;
- Les outils E&S applicables aux intermédiaires financiers ;
- Les plans de gestion environnementale et sociale spécifiques, lorsque requis ;
- Les procédures de gestion de la main-d'œuvre ;

- Le mécanisme de gestion des plaintes, y compris les plaintes sensibles liées à l'EAS/HS ;
- Les mesures de prévention, de formation et de supervision en matière de santé, sécurité, environnement et inclusion sociale.

Il conviendra, dans le cadre de la mise à jour des instruments du projet, de réévaluer et d'actualiser l'analyse des risques environnementaux et sociaux à la lumière :

- des enseignements tirés de la mise en œuvre jusqu'à la mi-parcours ;
- de l'évolution des activités réellement financées ;
- de l'extension géographique vers le corridor de Lobito ;
- des nouvelles parties prenantes concernées ;
- et du financement additionnel envisagé.



03

MOBILISATION PENDANT LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET

3.1. Méthodologie d'élaboration et de mise à jour du PMPP

La présente version du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) ne constitue plus un document préliminaire de préparation de projet, mais une version mise à jour fondée sur l'expérience acquise durant la mise en œuvre du Projet TRANSFORME, les enseignements tirés de la revue à mi-parcours, la préparation du financement additionnel ainsi que l'extension du projet vers le corridor de Lobito. En conséquence, l'approche méthodologique a été adaptée pour refléter le caractère évolutif du projet, l'élargissement de son périmètre géographique et institutionnel, ainsi que l'apparition de nouveaux enjeux de mobilisation, d'information, de concertation et de redevabilité.

La mise à jour du PMPP a reposé sur une démarche participative, progressive et itérative articulée autour des principales étapes suivantes : (i) revue documentaire des instruments environnementaux et sociaux existants du projet, des rapports de mise en œuvre, des comptes rendus de consultations antérieures et des documents stratégiques liés à l'extension du projet ; (ii) actualisation de la cartographie des parties prenantes aux niveaux national, provincial et local ; (iii) consultations institutionnelles et communautaires ciblées dans les zones d'intervention historiques du projet et dans les zones concernées par l'extension vers le corridor de Lobito ; (iv) analyse des préoccupations, attentes, risques et recommandations formulés par les parties prenantes ; et (v) révision des modalités de communication, de participation, de gestion des plaintes et de suivi de l'engagement des parties prenantes.

Cette méthodologie a visé à garantir que le PMPP demeure un instrument opérationnel, réaliste et conforme aux exigences de la Norme environnementale et sociale n°10 (NES n°10) de la Banque mondiale. Elle

a également cherché à renforcer l'inclusion des groupes souvent insuffisamment représentés dans les processus participatifs, notamment les femmes, les jeunes, les personnes vivant avec handicap, les organisations de lutte contre les violences basées sur le genre (VBG), les organisations communautaires et les acteurs locaux de l'écosystème entrepreneurial et financier.

3.2. Structuration du PMPP

Le présent PMPP est structuré de manière à couvrir l'ensemble des dimensions essentielles de la mobilisation des parties prenantes dans le cadre du Projet TRANSFORME, y compris ses activités déjà en cours, les interventions envisagées au titre du financement additionnel et les actions liées à l'extension vers le corridor de Lobito. Il s'articule notamment autour des éléments suivants :

- La description actualisée du projet et de ses composantes ;
- Le cadre méthodologique de la mobilisation des parties prenantes ;
- L'identification, la catégorisation et l'analyse des parties prenantes ;
- Le résumé des consultations déjà réalisées et des principaux enseignements tirés ;
- La stratégie de mobilisation pendant la poursuite de la mise en œuvre du projet ;
- Les modalités spécifiques de communication avec les groupes vulnérables et défavorisés ;
- Les responsabilités institutionnelles et les ressources allouées à la mise en œuvre du PMPP ;
- Le mécanisme de gestion des plaintes, y compris le dispositif de traitement des plaintes sensibles liées à l'EAS/HS ;

Ainsi que le dispositif de suivi, de retour d'information et de rapportage sur la mobilisation des parties prenantes.

3.3. Brève description des activités de consultation et de participation des parties prenantes

3.3.1. Approche méthodologique

La consultation et la participation des parties prenantes reposent sur une démarche inclusive, continue, accessible et adaptée aux réalités des zones d'intervention du projet. Elles ont pour finalité de favoriser une adhésion éclairée au projet, de renforcer la transparence, de prévenir les risques de mauvaise compréhension ou d'exclusion, et de permettre une meilleure prise en compte des préoccupations environnementales et sociales soulevées par les acteurs concernés.

Dans sa phase initiale, le Projet TRANSFORME a organisé des rencontres institutionnelles et des séances de consultation dans plusieurs villes cibles, notamment Goma, Bunia et Bukavu, en vue d'informer les parties prenantes sur le projet, de recueillir leurs perceptions et d'identifier les premiers enjeux environnementaux et sociaux associés à sa mise en œuvre. Compte tenu du temps alors disponible et du caractère progressif de la préparation des instruments, ces consultations n'avaient pas couvert de manière exhaustive l'ensemble des territoires et catégories d'acteurs concernés.

Avec l'avancement du projet, la revue à mi-parcours et la préparation de son extension vers le corridor de Lobito, le processus de consultation a été élargi et approfondi. La mise à jour du PMPP intègre désormais non seulement les parties prenantes historiquement engagées dans le projet, mais également de nouvelles institutions et catégories d'acteurs consultés dans le cadre de l'extension, notamment au niveau des villes, divisions provinciales, structures d'encadrement économique, institutions financières, organisations de la société civile et groupes spécifiques de femmes et de jeunes.

Les consultations ont été conduites au moyen d'entretiens institutionnels, de réunions de concertation, de séances de travail avec les services techniques, d'échanges

avec les organisations professionnelles et de focus groupes distincts lorsque cela était nécessaire, en particulier avec les femmes, les jeunes filles et les jeunes garçons. Cette approche a permis de mieux cerner les préoccupations différenciées selon le genre, l'âge, la vulnérabilité et le rôle de chaque acteur dans l'écosystème du projet.

Tableau 1 : Parties prenantes consultées ou à mobiliser dans le cadre de la mise à jour du PMPP et de l'extension vers le corridor de Lobito

Catégorie d'acteurs	Parties prenantes concernées
Autorités politico-administratives locales	Mairie de la ville ; autorités urbaines et administrations locales concernées par les zones d'intervention du projet.
Services techniques provinciaux en charge des PME et de l'industrie	Division Provinciale des Petites et Moyennes Entreprises ; Division Provinciale de l'Industrie.
Services environnementaux	Agence Congolaise de l'Environnement (ACE) ; Coordination Provinciale de l'Environnement ; autres services techniques intervenant dans le suivi environnemental.
Services sociaux, genre et travail	Division Provinciale des Affaires Sociales ; Division Provinciale du Genre, Famille et Enfant ; Inspection Provinciale du Travail.
Organisations du secteur privé et de l'entrepreneuriat	Fédération des Entreprises du Congo (FEC) ; Confédération des Petites et Moyennes Entreprises (COPEMECO) ; FE-NAPEC ; autres organisations représentatives de l'entrepreneuriat privé, incubateurs et réseaux d'affaires.
Organisations de la société civile	Organisations de lutte contre les VBG ; organisations des personnes vivant avec handicap ; organisations des personnes vivant avec le VIH ; défenseurs des droits de l'homme ; défenseurs de l'environnement ; autres OSC impliquées dans l'inclusion, la redevabilité et la prévention des risques sociaux.

Groupes spécifiques consultés	Focus groupes femmes ; focus groupes jeunes filles ; focus groupes jeunes garçons ; autres groupes vulnérables ou défavorisés selon le contexte local.
Recherche, enseignement supérieur et innovation	Institutions de recherche et académiques ; centres de formation et structures d'appui à l'innovation et à l'entrepreneuriat.
Partenaires financiers	Institutions Financières Partenaires, y compris les banques, les coopératives de crédit et autres acteurs de l'inclusion financière concernés par la mise en œuvre du projet.
Autres parties prenantes déjà engagées dans le projet	Structures publiques d'appui à l'entrepreneuriat, bénéficiaires, organisations féminines, associations de jeunes, acteurs communautaires, partenaires opérationnels et parties prenantes consultées antérieurement dans les provinces d'intervention du projet.

Ce tableau actualisé remplace utilement la présentation limitée des consultations initiales par ville. Il reflète davantage la réalité actuelle du projet, qui s'inscrit désormais dans une logique de poursuite de mise en œuvre, d'extension géographique et de renforcement du dialogue avec les institutions et groupes directement concernés par les nouvelles zones ciblées.

Le PMPP demeure un document vivant. Il sera révisé et actualisé au fur et à mesure de l'évolution du projet, notamment en cas d'extension effective du périmètre d'intervention, de modification des activités, d'émergence de nouveaux risques, d'apparition de nouveaux acteurs ou de changements dans les dispositifs institutionnels et communautaires de mise en œuvre.

- Thématiques discutées lors des consultations
- La perception générale du projet et de son utilité économique et sociale ;
- Les critères d'éligibilité et d'accès aux appuis du projet pour les MPME et les entrepreneurs ;
- Les mécanismes locaux de participation, de concertation et de prévention des

conflits ;

- La prise en compte des personnes vulnérables et des groupes historiquement défavorisés ;
- les besoins en information, en renforcement des capacités et en accompagnement institutionnel ;
- Les risques environnementaux et sociaux potentiels liés aux activités financées ;
- les préoccupations en matière de transparence, d'équité, d'inclusion et de gestion des plaintes ;

Ainsi que les suggestions et recommandations formulées pour améliorer la mise en œuvre du projet.

3.3.2. Résumé des activités déjà engagées

Depuis le démarrage du projet, le processus de consultation et de participation a principalement porté sur les acteurs institutionnels impliqués dans la préparation puis dans la mise en œuvre des différentes composantes du Projet TRANSFORME. Les échanges ont notamment concerné l'ancrage institutionnel du projet, l'orientation de ses interventions, les filières soutenues, les mécanismes d'accompagnement des MPME, les enjeux d'accès au financement, ainsi que les risques et impacts environnementaux et sociaux susceptibles d'être générés ou amplifiés par les activités soutenues.

Dans le cadre de la mise à jour des instruments environnementaux et sociaux, y compris le présent PMPP, les consultations ont été élargies aux acteurs provinciaux et locaux directement concernés par la poursuite de la mise en œuvre du projet et par son extension potentielle vers le corridor de Lobito. Outre les parties prenantes historiquement consultées dans les provinces déjà couvertes, le processus a intégré ou confirmé l'implication de la mairie, des divisions provinciales sectorielles, de l'Agence Congolaise de l'Environnement, des structures en charge du genre, des affaires sociales et du travail, des organisations professionnelles du secteur privé, des organisations de la société civile ainsi que des institutions financières partenaires.

Cette évolution de la base consultative

répond au besoin d'assurer une mobilisation plus représentative, plus territorialisée et plus sensible aux enjeux d'inclusion sociale, de genre, de vulnérabilité, d'accès à l'emploi, de conformité environnementale et de redevabilité. Elle contribue également à mieux préparer le projet à ses nouvelles exigences opérationnelles, institutionnelles et territoriales.

3.3.3. Synthèse des principaux points soulevés

a) Préoccupations et craintes exprimées par les parties prenantes

- La faible connaissance, au sein de nombreuses MPME, en particulier informelles, des obligations environnementales et sociales applicables à leurs activités ;
- L'insuffisance des capacités techniques, logistiques et matérielles des services techniques provinciaux chargés de l'encadrement, du contrôle et du suivi ;
- Les difficultés d'application effective de la réglementation en raison du déficit de moyens de contrôle, des faiblesses institutionnelles et, dans certains cas, de pratiques de corruption ou d'ingérence ;
- La faible disponibilité de compétences spécialisées en environnement, san-

té-sécurité et questions sociales au sein de plusieurs services et organisations d'appui aux PME ;

- Les contraintes structurelles d'accès au financement, aux matières premières, aux équipements, aux terres et aux infrastructures de base pour les MPME ;
- Les tracasseries administratives et fiscales pesant sur les entreprises, particulièrement en phase de création et de démarrage ;
- Le risque d'exclusion de certaines catégories de bénéficiaires, notamment les femmes, les jeunes, les personnes vivant avec handicap et d'autres groupes vulnérables, si les mécanismes de communication et de sélection ne sont pas suffisamment adaptés ;
- Les interrogations sur la nature des appuis financiers mobilisables dans le cadre du projet, ainsi que sur les critères de sélection, de transparence et d'équité ;
- Les risques liés à l'insuffisance de coordination entre services techniques, autorités locales, organisations professionnelles et dispositifs du projet ;

Ainsi que le besoin d'un renforcement des mesures de prévention et de réponse en matière de VBG, d'EAS/HS et de santé-sécurité au travail et dans les communautés.



04 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Conformément à la Norme environnementale et sociale n°10 (NES n°10) de la Banque mondiale, le Projet TRANSFORME met en œuvre une démarche structurée, inclusive et continue d'identification, d'analyse et de mobilisation des parties prenantes. Cette démarche est mise à jour à la lumière des acquis de la mise en œuvre du projet, de la revue à mi-parcours, de la préparation du financement additionnel ainsi que de l'extension des interventions vers le corridor de Lobito.

Le projet étant désormais en phase de consolidation et de changement d'échelle, la mise à jour du PMPP vise à mieux prendre en compte l'évolution du contexte institutionnel, économique, territorial et social, l'élargissement des zones d'intervention, ainsi que l'émergence de nouvelles parties prenantes au niveau national, provincial et local.

Dans le cadre du présent PMPP, les parties prenantes sont classées en trois grandes catégories : (i) les parties prenantes intéressées ou concernées, (ii) les parties prenantes susceptibles d'être affectées par le projet, et (iii) les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables nécessitant des modalités d'engagement adaptées.

La démarche retenue dans le cadre du présent PMPP comprend notamment :

- L'identification et la catégorisation des parties prenantes en fonction de leur rôle, de leur niveau d'influence, de leur degré d'intérêt et de leur exposition aux effets du projet ;
- L'identification des informations à diffuser, des canaux de communication appropriés et des langues de communication adaptées aux réalités locales ;
- La définition des modalités de consultation et de concertation à mettre en œuvre à chaque étape du cycle du

projet ;

- La présentation du mécanisme de gestion des plaintes du projet, y compris les procédures spécifiques applicables aux plaintes sensibles, notamment celles liées aux VBG/EAS/HS ;
- L'engagement du projet à assurer une information régulière des parties prenantes sur l'état d'avancement des activités, la performance environnementale et sociale du projet et les suites données aux préoccupations formulées.

4.1. Catégories des parties prenantes

Les parties prenantes intéressées ou concernées regroupent les institutions, groupes et organisations qui, sans être nécessairement affectés directement par le projet, disposent d'un intérêt pour sa mise en œuvre, peuvent y contribuer, l'influencer ou être concernées par ses résultats. Elles comprennent notamment les autorités publiques, les structures techniques, les organisations professionnelles, les institutions financières, les organisations de la société civile, les médias, les structures académiques et de recherche ainsi que les partenaires institutionnels.

Les parties prenantes affectées désignent les personnes physiques, les groupes sociaux, les communautés, les travailleurs, les bénéficiaires directs et indirects, ainsi que toute autre entité susceptible d'être affectée positivement ou négativement, directement ou indirectement, par les activités du projet, en particulier dans les zones d'implantation des centres, des infrastructures économiques, des activités financées ou des interventions soutenues par le projet.

Les groupes vulnérables correspondent aux personnes et groupes susceptibles

d'être touchés de manière disproportionnée ou d'être moins à même de participer efficacement au processus de consultation et de bénéficier équitablement des opportunités du projet, en raison de contraintes économiques, sociales, physiques, institutionnelles, culturelles ou informationnelles.

4.2. Parties prenantes intéressées/concernées par le Projet

Au regard de l'évolution du Projet TRANSFORME, de ses cinq composantes, de son déploiement territorial progressif et de son extension vers le corridor de Lobito, les principales parties prenantes intéressées ou concernées sont récapitulées dans le tableau ci-après.

Tableau 2 : Récapitulatif des principales parties prenantes intéressées ou concernées sont récapitulées

Parties prenantes	Nature de l'intérêt dans le Projet
Ministère ayant les PME dans ses attributions	Assure la tutelle du projet, l'orientation stratégique sectorielle et l'alignement avec les politiques publiques en matière d'entrepreneuriat, de compétitivité et de développement des MPME.
Unité de Coordination du Projet (UCP) et antennes provinciales	Assurent la coordination technique, fiduciaire, environnementale et sociale du projet, le suivi-évaluation, la communication, la mobilisation des parties prenantes et la gestion des plaintes.
Ministères sectoriels concernés	Contribuent à la cohérence intersectorielle du projet, notamment en matière de finances, industrie, genre, emploi, travail, environnement, formation professionnelle, affaires sociales, développement rural et investissement.
Mairie de la ville et autorités poli-tico-administratives locales	Facilitent l'ancrage local du projet, la coordination territoriale, l'organisation des consultations, l'identification des enjeux locaux et la gestion de certaines préoccupations communautaires.

Division Provinciale des Petites et Moyennes Entreprises	Appuie l'identification des bénéficiaires, la mobilisation des acteurs écono-miques locaux et la mise en cohérence des interventions avec les priorités provinciales du secteur.
Division Provinciale de l'Industrie	Contribue à l'analyse des chaînes de valeur, à l'identification des besoins de modernisation productive et à l'accompagnement institutionnel des initiatives soutenues.
Agence Congolaise de l'Environnement (ACE) et Coor-dination Provinciale de l'Environnement	Interviennent dans l'encadrement réglementaire, le suivi de la conformité environnementale et l'accompagnement des mesures de gestion environnementale et sociale.
Division Provinciale des Affaires Sociales	Contribue à la prise en compte des enjeux de cohésion sociale, d'inclusion, de vulnérabilité et d'accompagnement des groupes défavorisés.
Division Provinciale du Genre, Famille et Enfant	Appuie l'intégration du genre, la promotion de l'autonomisation écono-mique des femmes ainsi que la prévention et la réponse aux risques de VBG/EAS/HS.
Inspection Provinciale du Travail	Veille au respect des dispositions relatives au travail, aux conditions d'emploi, à la santé et sécurité au travail et à la prévention des conflits liés à la main-d'œuvre.
Organisations de l'entrepreneuriat privé (FEC, COPEMECO, FE-NAPEC et structures analogues)	Représentent le secteur privé, relaient les préoccupations des entreprises, participent à l'information des opérateurs économiques et facilitent l'accès aux réseaux d'affaires et aux marchés.
Institutions financières partenaires (banques, IMF, COOPEC)	Interviennent dans la mise en œuvre des mécanismes d'accès au finance-ment, l'orientation des bénéficiaires et l'application des exigences environ-nementales et sociales liées aux financements accordés.
Organisations de la société civile	Contribuent à l'information, à la veille citoyenne, au relai des préoccupa-tions communautaires et à l'accompagnement des groupes spécifiques, notamment les organisations de lutte contre les VBG, les organisations de personnes vivant avec handicap, de personnes vivant avec le VIH, les défenseurs des droits humains et de l'environnement.

Institutions de recherche et académiques	Apportent une contribution technique et analytique, notamment sur les dynamiques économiques locales, les chaînes de valeur, l'inclusion, l'innovation, l'emploi et les enjeux environnementaux et sociaux.
Médias et relais communautaires	Participent à la diffusion de l'information, à la sensibilisation du public, à la redevabilité et à la visibilité des opportunités, des résultats et des mécanismes du projet.
Autorités coutumières, leaders religieux et leaders communautaires	Facilitent l'acceptabilité sociale du projet, la mobilisation communautaire, la diffusion d'informations et la prévention ou la gestion de certains conflits locaux.

4.3. Plan de mobilisation des parties prenantes

Le Projet TRANSFORME mettra en œuvre un processus continu, proportionné et inclusif de mobilisation des parties prenantes, adapté aux différentes phases du projet et aux caractéristiques des groupes ciblés. Ce processus couvrira les activités déjà en cours, celles financées sur ressources additionnelles ainsi que les interventions envisagées dans les zones concernées par le corridor de Lobito.

Les méthodes de mobilisation pourront comprendre, selon les publics visés et les enjeux : des réunions institutionnelles, des ateliers de concertation, des consultations communautaires, des entretiens individuels, des groupes de discussion, des séances d'information ciblées, des campagnes de communication via radio, téléphone, affichage, réseaux sociaux et autres canaux localement accessibles.

Des consultations spécifiques et séparées seront organisées lorsque nécessaire en vue de favoriser l'expression libre et sécurisée de certaines catégories de parties prenantes, notamment les femmes, les jeunes filles, les jeunes garçons, les personnes vivant avec handicap, les personnes vivant avec le VIH et d'autres groupes vulnérables. Dans le cadre de l'extension vers le corridor de Lobito, les consultations déjà menées ou à poursuivre tiendront compte notamment des focus

groupes femmes, jeunes filles et jeunes garçons afin de mieux cerner les attentes, contraintes et risques différenciés.

Les spécialistes environnemental, social, genre/inclusion et VBG/EAS/HS de l'UCP, en collaboration avec les antennes provinciales, les services techniques déconcentrés et les autorités locales, seront responsables de la préparation, de l'animation, du suivi et de la documentation des activités de mobilisation des parties prenantes.

Une attention particulière sera portée à la communication sur :

- Les objectifs, composantes et critères d'éligibilité du projet ;
- Les opportunités offertes aux bénéficiaires et les modalités d'accès aux appuis ;
- Les risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels ainsi que les mesures de prévention et d'atténuation ;
- Les procédures relatives à la main-d'œuvre, à la santé et sécurité au travail et à la prévention des VBG/EAS/HS ;
- Le mécanisme de gestion des plaintes, y compris les modalités de traitement confidentiel et éthique des plaintes sensibles ;
- L'état d'avancement des activités, les résultats obtenus et les mesures correctives éventuelles.

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

Au regard des activités prévues dans le cadre des cinq composantes du Projet TRANSFORME, les parties prenantes susceptibles d'être affectées par le projet comprennent notamment :

- Les bénéficiaires directs et indirects du projet, y compris les femmes entrepreneures, les MPME, les jeunes entrepreneurs, les startups, les coopératives et autres acteurs économiques appuyés ;
- Les travailleurs directs et contractuels mobilisés dans le cadre des activités

du projet, y compris les personnels des prestataires et entreprises intervenant sur les sites de travaux ou d'aménagement ;

- Les communautés riveraines et populations vivant à proximité des sites d'implantation des centres, infrastructures ou activités économiques soutenues ;
- Les personnes ou groupes susceptibles de subir des nuisances temporaires, des restrictions d'accès, des risques de santé-sécurité ou d'autres effets indirects liés aux activités du projet ;
- Les acteurs économiques locaux pouvant être influencés par la réallocation des opportunités, la concurrence ou l'évolution des chaînes de valeur dans les zones d'intervention.

Ces parties prenantes peuvent être exposées à des impacts environnementaux et sociaux positifs ou négatifs, selon la nature des activités mises en œuvre. Leur implication étroite dans le processus de consultation est indispensable pour identifier les risques et impacts, apprécier leur importance et définir les mesures de gestion appropriées.

4.5. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Le projet veillera à identifier, consulter et accompagner de manière appropriée les individus ou groupes susceptibles d'être défavorisés, marginalisés ou touchés de manière disproportionnée par les activités du projet. À titre indicatif, il peut s'agir notamment de :

- Les femmes cheffes de ménage et les jeunes filles ;
- Les jeunes en situation de précarité ou d'exclusion économique ;
- Les personnes vivant avec handicap ;
- Les personnes vivant avec le VIH ou d'autres situations de vulnérabilité sanitaire ;
- Les personnes âgées, les veuves, les orphelins et autres personnes sans soutien suffisant ;
- Les populations très pauvres ou isolées ;
- Tout autre groupe identifié localement comme exposé à des risques particuliers

d'exclusion, de discrimination ou d'accès limité à l'information et aux opportunités du projet.

Pour ces groupes, le projet adoptera des mesures spécifiques d'accessibilité et d'inclusion, notamment l'adaptation des horaires et lieux de consultation, le recours à des langues compréhensibles, des modalités de communication simplifiées, l'appui de relais communautaires, ainsi que des mécanismes sécurisés et confidentiels de remontée des préoccupations.

4.6. Analyse des parties prenantes

L'analyse des parties prenantes permet d'apprécier, pour chaque catégorie d'acteurs, leur niveau d'intérêt dans le projet, leur degré d'influence sur sa mise en œuvre, leur exposition aux effets du projet, ainsi que leur capacité à contribuer à sa réussite ou, le cas échéant, à générer des difficultés si leurs préoccupations ne sont pas prises en compte de manière adéquate.

Dans le cadre de la présente mise à jour, l'analyse des parties prenantes s'appuie sur les consultations antérieures du projet, les enseignements tirés de la mise en œuvre, les consultations conduites dans le cadre de l'extension vers le corridor de Lobito ainsi que sur l'évaluation actualisée des enjeux institutionnels, économiques, sociaux, environnementaux et territoriaux.

Le niveau de mobilisation requis à l'égard d'une partie prenante dépend principalement de trois critères :

- L'étendue de l'impact réel ou potentiel du projet sur cette partie prenante ;
- Le niveau d'influence de cette partie prenante sur le projet ;
- Les modalités culturellement appropriées et opérationnellement pertinentes pour assurer son information et sa participation.

Sur cette base, les parties prenantes peuvent être regroupées comme suit :

Tableau 3 : Catégorisation des parties prenantes

Catégorie	Sous-catégories indicatives	Niveau	Lecture d'engagement
Parties prenantes intéressées	Tutelle, UCP, autorités provinciales et locales, services techniques clés, institutions financières partenaires	Élevé	À associer étroitement, consulter régulièrement et impliquer dans la coordination et la prise de décision opérationnelle.
Autres parties prenantes concernées	Organisations professionnelles, OSC, institutions académiques, médias, leaders communautaires	Moyen	À informer de façon proactive, consulter périodiquement et mobiliser selon les thématiques concernées.
Parties prenantes affectées	Bénéficiaires, travailleurs, communautés riveraines, opérateurs locaux concernés	Moyen à élevé	À informer clairement, consulter directement et intégrer dans les dispositifs de prévention, suivi et gestion des plaintes.
Groupes vulnérables	Femmes, jeunes filles, personnes vivant avec handicap, personnes vivant avec le VIH, personnes âgées, ménages pauvres	Faible influence / fort intérêt	À approcher par des modalités adaptées, confidentielles et inclusives, avec un accompagnement renforcé.

4.7. Besoins de communication et modalités d'engagement

Les approches de communication et de consultation seront adaptées aux caractéristiques des différents groupes de parties prenantes, aux réalités sociolinguistiques des zones d'intervention et aux contraintes d'accès à l'information. Dans les provinces et villes concernées, le français sera utilisé pour les échanges institutionnels, tandis que les langues locales pertinentes seront privilégiées pour la communication communautaire, selon les réalités de terrain, notamment le swahili, le lingala, le kikongo, le tshiluba et d'autres langues locales selon les zones concernées.

Tableau 4 : Tableau d'identification des groupes cibles, de leurs besoins et des canaux de communication

Groupes cibles	Caractéristiques	Langues privilégiées	Canaux de communication	Besoins spécifiques
Populations locales et communautés riveraines	Niveau d'instruction variable, accès parfois limité à l'information formelle	Français et langues locales pertinentes	Réunions publiques, focus groupes, radios locales, affichage, relais communautaires	Messages simples et pratiques, information sur les opportunités, risques, plaintes et mesures de protection.
Bénéficiaires / entrepreneurs / coopératives	Acteurs économiques avec besoins d'information opérationnelle	Français, langues locales si besoin	Ateliers, réunions ciblées, téléphone, WhatsApp, brochures	Clarté sur les critères d'éligibilité, procédures, obligations E&S et opportunités de financement.
Travailleurs et prestataires	Exposition aux risques de SST et de conduite au travail	Français et langue de travail locale	Réunions sur site, af-fiches, briefings, causes	Information sur SST, codes de conduite, plaintes, VBG/EAS/HS et conditions de travail.
Services techniques et autorités	Niveau d'instruction moyen à élevé	Français	Réunions, notes écrites, ateliers, courriels	Coordination, renforcement de capacités et partage des responsabilités.
OSC, groupes vulnérables et structures spécialisées	Forte valeur ajoutée pour l'inclusion et la veille sociale	Français et langues locales selon le public	Concertations ciblées, focus groupes, entretiens, réseaux communautaires	Accessibilité, confidentialité, inclusion et accompagnement des cas sensibles.
Médias et relais de communication	Capacité de diffusion large	Français et langues locales	Radios, presse, émissions, messages audio, réseaux sociaux	Diffusion d'informations fiables et prévention des rumeurs ou désinformation.

4.8. Dispositions spécifiques pour l'extension vers le corridor de Lobito

Dans le cadre de l'extension du Projet TRANSFORME vers le corridor de Lobito, le processus de mobilisation des parties prenantes devra être renforcé afin de tenir compte des nouveaux espaces d'intervention, des enjeux économiques et logistiques spécifiques au corridor, ainsi que de l'arrivée de nouvelles parties prenantes institutionnelles, communautaires et économiques.

À ce titre, les consultations menées et à poursuivre dans les provinces et villes concernées devront notamment associer les mairies, divisions provinciales sectorielles, services environnementaux, inspections du travail, organisations du secteur privé, institutions financières partenaires, organisations de la société civile spécialisées, institutions académiques et groupes de discussion ciblés (femmes, jeunes filles, jeunes garçons).

La mise à jour continue de la cartographie des parties prenantes permettra d'adapter les outils de communication, les messages-clés, les approches de consultation et les mécanismes de redevabilité, afin d'assurer une participation effective, inclusive et contextualisée de l'ensemble des parties prenantes concernées par cette nouvelle phase du projet.

05 DIFFUSION DES INFORMATIONS

Dans le contexte de la mise en œuvre du Projet TRANSFORME, désormais à mi-parcours, la diffusion des informations demeure un levier essentiel de transparence, de redevabilité, de participation inclusive et de prévention des risques sociaux. Cette exigence revêt une importance accrue dans le cadre de la mise à jour du projet liée au financement additionnel et à son extension vers le corridor de Lobito, qui impliquent l'élargissement du périmètre d'intervention, l'implication de nouvelles parties prenantes et l'actualisation des mécanismes de consultation, de communication et de gestion des plaintes.

Le projet veillera à rendre publiques, de manière régulière, accessible, compréhensible et culturellement appropriée, toutes les informations utiles permettant aux parties prenantes de comprendre les objectifs du projet, ses composantes, les activités envisagées, les risques et effets environnementaux et sociaux potentiels, les mesures d'atténuation prévues, les opportunités offertes, les modalités de participation ainsi que les voies de recours disponibles.

Dans une logique de projet déjà en cours d'exécution, la diffusion des informations ne se limite plus à la phase d'évaluation initiale. Elle s'inscrit désormais dans un processus continu couvrant la mise en œuvre, l'extension géographique, le suivi-évaluation, les mises à jour des instruments de sauvegarde, les consultations complémentaires et la capitalisation des résultats.

À ce titre, le projet mettra à la disposition des parties prenantes, selon la nature des publics visés, les informations suivantes : l'objet, la nature et l'envergure des activités du projet ; les composantes du projet, y compris la composante relative à la gestion du projet et la composante d'intervention d'urgence

contingente ; les zones d'intervention actuelles et celles concernées par l'extension vers le corridor de Lobito ; les opportunités offertes aux bénéficiaires ; les risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels, y compris ceux susceptibles d'affecter de manière disproportionnée les groupes vulnérables ; les mesures de prévention, d'atténuation et de gestion ; les mécanismes de mobilisation des parties prenantes ; les dates et modalités des consultations ; ainsi que le mécanisme de gestion des plaintes, y compris les canaux confidentiels pour les plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS.

Le plan de communication vise ainsi à informer les parties prenantes sur les objectifs, les critères, les modalités d'accès et les mécanismes opérationnels du projet ; à favoriser et maintenir leur adhésion ; à renforcer la participation des acteurs publics, privés, communautaires et institutionnels ; à prévenir les incompréhensions, frustrations et perceptions de favoritisme ; à garantir une approche inclusive tenant compte du genre, du handicap, de l'âge, du niveau d'instruction et de la vulnérabilité ; et à promouvoir l'appropriation locale du projet dans toutes les zones d'intervention.

À cet effet, la stratégie de diffusion des informations reposera sur une combinaison de moyens complémentaires : consultations publiques, ateliers, réunions d'information, focus groupes séparés lorsque nécessaire, entretiens institutionnels, affichage public, téléphone, courriels, communiqués radio, supports imprimés, réseaux sociaux, site web du projet, comptes rendus de consultation, fiches d'information simplifiées et autres outils adaptés au contexte local.

Une attention particulière sera accordée aux nouvelles parties prenantes consultées dans le cadre de l'extension vers le corridor de Lobito, notamment les Mairies, les

Divisions provinciales des PME, de l'Industrie, des Affaires sociales, du Genre, Famille et Enfant, l'Inspection provinciale du Travail, l'Agence congolaise de l'environnement, la Coordination provinciale de l'Environnement, les organisations de l'entrepreneuriat privé, les organisations de la société civile, les institutions de recherche et académiques, les institutions financières partenaires, ainsi que les groupes de femmes, de jeunes filles et de jeunes garçons consultés en focus groupes.

Les principaux canaux de diffusion mobilisés par le projet comprendront notamment :

- Les consultations publiques avec les bénéficiaires, communautés et autorités locales ;
- Les focus groupes ciblés avec les femmes, les jeunes filles, les jeunes garçons, les personnes vivant avec handicap, les personnes vivant avec le VIH et les autres groupes vulnérables ;
- Les entretiens directs avec les administrations publiques, les services techniques, les organisations professionnelles, les institutions financières, les OSC, les structures communautaires et les acteurs académiques ;
- Les ateliers de concertation, de restitution et de validation ;
- Les médias de proximité, notamment les radios locales ;
- Les affiches, brochures, dépliants, synthèses non techniques et documents traduits ou expliqués en langues locales lorsque cela est nécessaire ;
- Les canaux numériques du projet, notamment le site web, WhatsApp, Facebook et d'autres outils de communication électronique adaptés.

Les thèmes diffusés seront définis selon les besoins de communication de chaque phase de mise en œuvre et selon les spécificités des zones concernées. Les informations devront être diffusées suffisamment tôt pour permettre une participation effective des parties prenantes, notamment avant les principales décisions ou étapes de consultation.

Tableau 5 : Techniques de diffusion et d'engagement des parties prenantes

Technique d'engagement	Application appropriée de la technique
Correspondances (téléphone, courriels, lettres, SMS, WhatsApp)	Diffusion rapide d'informations ; invitation aux réunions ; relance des parties prenantes ; transmission des documents et notifications relatives au projet ou au mécanisme de gestion des plaintes.
Réunions individuelles	Recueil d'opinions ciblées ; traitement de questions sensibles ou techniques ; accompagnement de certaines parties prenantes ; construction d'une relation de confiance ; documentation détaillée des échanges.
Réunions formelles et institutionnelles	Présentation des avancées du projet ; concertation avec les autorités, services techniques et institutions partenaires ; partage d'informations techniques ; clarification des rôles et responsabilités.
Réunions publiques	Information des communautés et bénéficiaires ; recueil des avis, préoccupations et attentes ; diffusion des informations non techniques ; présentation des risques, opportunités et mesures de gestion ; documentation des discussions.
Focus groupes	Consultation ciblée de groupes spécifiques (femmes, jeunes filles, jeunes garçons, personnes vivant avec handicap, personnes vulnérables, OSC spécialisées) dans des conditions adaptées, sûres et favorables à la libre expression.
Ateliers de restitution ou de validation	Présentation des résultats des consultations, validation des constats, consolidation des recommandations et renforcement de l'appropriation du projet par les parties prenantes.
Affichage public et supports imprimés	Information du grand public par affiches, dépliants, fiches d'information ou synthèses non techniques dans des lieux accessibles et fréquentés.
Médias et canaux numériques du projet	Diffusion élargie et actualisée des informations sur le projet, ses opportunités, ses instruments de sauvegarde, ses résultats et les modalités d'accès au mécanisme de gestion des plaintes.

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

La mobilisation des parties prenantes constitue un processus continu qui se poursuivra pendant toute la durée du Projet TRANSFORME. Dans le cadre de sa mise à jour, la stratégie d'engagement doit permettre de mieux prendre en compte la diversité des profils, des niveaux d'influence, des besoins d'information et des formes de vulnérabilité présentes dans les zones d'intervention historiques et dans les zones nouvellement concernées par l'extension vers le corridor de Lobito.

À cet effet, le projet adoptera une approche différenciée afin de garantir que les groupes vulnérables ou défavorisés ne soient ni exclus du processus de consultation, ni empêchés d'accéder aux informations, aux opportunités ou aux mécanismes de recours. Cette approche concerne notamment les femmes, les jeunes filles, les jeunes garçons en situation de précarité, les personnes vivant avec handicap, les personnes vivant avec le VIH, les survivantes ou personnes exposées aux VBG/EAS/HS, les personnes à faible niveau d'alphabétisation, ainsi que d'autres catégories vulnérables identifiées localement.

Les consultations avec ces groupes seront organisées dans des formats adaptés : groupes séparés lorsque requis, horaires et lieux accessibles et sûrs, appui de facilitateurs ou facilitatrices formés, langage clair, outils simplifiés, recours aux langues locales lorsque nécessaire et prise en compte des exigences de confidentialité, notamment pour les sujets sensibles liés au genre, à la violence, à la santé ou à la stigmatisation.

Pour atteindre ces objectifs, les actions suivantes sont proposées :

- Organiser des forums, ateliers ou réunions de restitution des résultats des consultations ;
- Tenir des rencontres ciblées avec les leaders d'opinion, responsables communautaires, structures de défense des droits, organisations féminines et organisations de personnes vivant avec

handicap ;

- Conduire des focus groupes séparés avec les femmes, les jeunes filles et les jeunes garçons lorsque cela est nécessaire pour favoriser la libre expression ;
- Mener des entretiens individuels pour l'écoute, le conseil et l'accompagnement des personnes ou groupes concernés ;
- Déployer un système d'affichage et d'information de proximité dans les lieux publics accessibles ;
- Diffuser des communiqués et messages radios tout au long du projet ;
- Renforcer les capacités des parties prenantes sur les mécanismes de plainte, l'inclusion, la prévention des VBG/EAS/HS et les modalités de participation au projet.

Les parties prenantes spécifiques consultées dans les provinces concernées par l'extension vers le corridor de Lobito comprennent notamment : les Mairies ; la Division provinciale des PME ; la Division provinciale de l'Industrie ; l'Agence congolaise de l'environnement ; la Coordination provinciale de l'Environnement ; la Division provinciale des Affaires sociales ; la Division provinciale du Genre, Famille et Enfant ; l'Inspection provinciale du Travail ; les organisations de l'entrepreneuriat privé, notamment la Fédération des Entreprises du Congo et la Confédération des Petites et Moyennes Entreprises ; les organisations de la société civile, y compris celles intervenant dans la lutte contre les VBG, la défense des droits humains, la défense de l'environnement, l'appui aux personnes vivant avec handicap et aux personnes vivant avec le VIH ; les institutions de recherche et académiques ; ainsi que les institutions financières partenaires, notamment les banques et coopératives de crédit.



Tableau 6 : Synthèse de la stratégie de diffusion des informations

Phase	Informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier indicatif	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Mise à jour du projet et des instruments de sauvegarde	Objet de la mise à jour ; financement additionnel ; extension vers le corridor de Lobito ; principes de modifications des instruments E&S ; opportunités et risques.	Réunions institutionnelles, consultations publiques, focus groupes, entretiens ciblés, diffusion des résumés non techniques.	Lors des mises à jour du PMPP, CGES, et autres instruments applicables.	Autorités nationales et provinciales, services techniques, OSC, organisations professionnelles, groupes vulnérables, bénéficiaires potentiels, institutions financières partenaires.	UCP, spécialistes E&S, spécialiste VBG, coordonnateurs/antennes provinciales, consultants.
Mise en œuvre des activités	Critères d'éligibilité ; opportunités du projet ; calendrier des activités ; rôles des acteurs ; mesures E&S ; mécanisme de gestion des plaintes.	Réunions de terrain, ateliers, affichage, radio, téléphone, courriels, supports imprimés, réseaux sociaux.	Tout au long de la mise en œuvre.	Bénéficiaires, communautés, autorités locales, services techniques, secteur privé, OSC, institutions financières, centres de formation, groupes vulnérables.	UCP, antennes provinciales, spécialistes techniques, spécialistes E&S, chargé de communication.
Suivi-évaluation et redevabilité	État d'avancement ; résultats ; difficultés ; mesures correctives ; enseignements tirés ; statistiques relatives aux plaintes et à leur traitement.	Rapports, ateliers de restitution, réunions de suivi, visites de terrain, diffusion numérique et physique des informations pertinentes.	Périodiquement, selon le dispositif de suivi-évaluation du projet.	Comité de pilotage, parties prenantes institutionnelles, bénéficiaires, partenaires techniques et financiers, communautés concernées.	UCP, spécialiste suivi-évaluation, spécialistes E&S, spécialiste communication.
Mi-parcours et clôture	Bilan de mise en œuvre ; niveaux d'atteinte des résultats ; appréciation des parties prenantes ; recommandations ; perspectives.	Évaluations, missions de terrain, consultations, ateliers de restitution et de validation.	À mi-parcours et à la clôture du projet ou de ses phases majeures.	Ensemble des parties prenantes concernées, y compris les groupes vulnérables.	UCP, consultants, Banque mondiale, parties prenantes clés.
OSC, groupes vulnérables et structures spécialisées	Forte valeur ajoutée pour l'inclusion et la veille sociale	Français et langues locales selon le public	Concertations ciblées, focus groupes, entretiens, réseaux communautaires	Accessibilité, confidentialité, inclusion et accompagnement des cas sensibles.	
Médias et relais de communication	Capacité de diffusion large	Français et langues locales	Radios, presse, émissions, messages audio, réseaux sociaux	Diffusion d'informations fiables et prévention des rumeurs ou désinformation.	

Tableau 7 : Stratégie de consultation dans le cadre du Projet TRANSFORME

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Période/Lieux	Groupes cibles	Responsabilité
Mise à jour des instruments de sauvegarde et du PMPP	Recueil des avis sur l'extension vers le corridor de Lobito, le financement additionnel, les risques E&S, les attentes des parties prenantes et les mesures d'inclusion.	Réunions d'échanges, consultations publiques, focus groupes, entretiens institutionnels, ateliers de restitution.	Selon le calendrier de mise à jour des instruments ; dans les provinces et villes concernées.	Services techniques, autorités locales, organisations professionnelles, OSC, institutions financières, groupes de femmes, jeunes filles, jeunes garçons, institutions académiques.	UCP, spécialistes E&S, spécialiste VBG, consultants.
Mise en œuvre des mesures du PEES, du PMPP, du PGMO et des autres instruments applicables	Information, sensibilisation et consultation sur les risques et impacts, les mesures de gestion, le mécanisme de gestion des plaintes et l'inclusion des groupes vulnérables.	Enquêtes, réunions, focus groupes, consultations, ateliers, diffusion de supports d'information.	Tout au long de la mise en œuvre du projet.	Communautés, bénéficiaires, autorités locales, ONG locales, groupes vulnérables, institutions partenaires.	Coordonnateur du projet, spécialistes E&S, spécialiste VBG, spécialistes suivi-évaluation et passation des marchés.
Validation nationale, diffusion et publication des rapports	Partage des résultats, validation des observations, formulation de recommandations et diffusion des documents finalisés.	Ateliers de validation, réunions de restitution, diffusion numérique et physique.	Aux étapes clés de validation et de publication.	Autorités, ACE, services techniques, communitaires, concertés, OSC, bénéficiaires, groupes vulnérables.	UCP et parties prenantes institutionnelles concernées.
Suivi de l'exécution du PMPP	Appréciation de la qualité des consultations, de la diffusion de l'information et du traitement des feedbacks/plaintes.	Visites de terrain, entretiens, réunions de suivi, revue documentaire.	Tout au long du cycle du projet.	Parties prenantes consultées, spécialistes du projet, points focaux locaux.	Spécialistes E&S, spécialiste VBG, spécialiste suivi-évaluation.
Évaluation de la mise en œuvre du PMPP	Bilan, efficacité des stratégies de diffusion, niveau d'inclusion, forces, limites et améliorations à apporter.	Évaluation, missions de terrain, consultations finales, rapport d'évaluation.	À mi-parcours, lors des principales mises à jour et à la clôture du projet.	Consultants, UCP, Banque mondiale, parties prenantes clés.	Toute l'équipe de mise en œuvre du projet.
Médias et relais de communication	Capacité de diffusion large	Français et langues locales	Radios, presse, émissions, messages audio, réseaux sociaux	Diffusion d'informations fiables et prévention des rumeurs ou désinformation.	

5.2. Examen des commentaires

Pour assurer une prise en compte effective, diligente et traçable des commentaires, préoccupations et suggestions formulés par les parties prenantes, les spécialistes en sauvegardes environnementale, sociale et VBG/EAS/HS de l'Unité de Coordination du Projet assureront, en coordination avec les autres membres de l'équipe, l'examen régulier des contributions reçues dans le cadre de la mise en œuvre du PMPP.

Les commentaires écrits et oraux seront recueillis lors des consultations, réunions, focus groupes, entretiens et ateliers, puis enregistrés dans des supports appropriés. Un registre de feedback et de suivi sera tenu à cet effet. Les informations pourront également être transmises par courriel, courrier physique, téléphone, WhatsApp, via les réseaux sociaux du projet, le site web du projet ou à travers le mécanisme de gestion des plaintes.

Les contributions reçues feront l'objet d'un examen technique et, le cas échéant, d'une orientation vers les entités compétentes pour traitement. Lorsque nécessaire, les feedbacks compilés seront transmis au Coordonnateur du Projet pour décision ou arbitrage. Les réponses apportées devront être formulées dans un langage clair, accessible et adapté au profil socioculturel du destinataire.

Les réponses aux commentaires ou préoccupations pourront comprendre : un résumé de la préoccupation exprimée ; l'analyse ou la compréhension retenue par le projet ; les explications sur les solutions envisagées ; la décision prise ; les modalités de mise en œuvre de la solution retenue ; ainsi que les délais indicatifs de traitement. Dans les cas relevant du mécanisme de gestion des plaintes, le traitement suivra les procédures prévues par le dispositif de gestion des plaintes du projet, avec des modalités particulières pour les plaintes sensibles, notamment celles liées aux VBG/EAS/HS.

Le projet veillera également à documenter les commentaires récurrents, à analyser les tendances observées et à intégrer les enseignements tirés dans l'ajustement de ses activités, de sa stratégie de communication et de ses mesures de mobilisation des parties prenantes.

06 LES CONSULTATIONS APPROFONDIES

Dans le cadre de la mise à jour du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), le Projet TRANSFORME a effectué des consultations institutionnelles et publiques respectivement du 09 au 11 mars 2026 à Lubumbashi, du 12 au 14 mars 2026 à Likasi, et du 15 au 17 mars 2026 à Kolwezi (voir les détails en annexe). Le projet TRANSFORME poursuivra et renforcera les consultations approfondies avec l'ensemble des parties prenantes de manière continue, inclusive, culturellement appropriée et adaptée à l'évolution du projet. Ces consultations ont pour finalité de recueillir les avis, préoccupations, attentes et recommandations des parties prenantes sur les activités du projet, leurs effets potentiels, les mesures d'atténuation prévues, ainsi que sur les mécanismes de participation, d'information et de gestion des plaintes.

Contrairement à la phase initiale de préparation du projet, la présente mise à jour du PMPP intervient alors que le projet a déjà atteint sa mi-parcours. Les consultations approfondies s'inscrivent donc désormais dans une logique de consolidation des acquis, d'ajustement des mécanismes de mobilisation existants, de prise en compte des enseignements tirés de la mise en œuvre, et d'anticipation des enjeux liés au financement additionnel ainsi qu'à l'extension géographique et opérationnelle du projet vers le corridor de Lobito.

Dans ce contexte, les consultations ne porteront pas uniquement sur les risques et impacts potentiels du projet, mais également sur la performance de ses dispositifs actuels de mobilisation, sur l'accessibilité des opportunités offertes aux bénéficiaires, sur le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes, sur l'inclusion des groupes vulnérables, ainsi que sur les nouveaux enjeux institutionnels, sociaux, économiques et territoriaux découlant de l'extension du projet.

Les consultations seront conduites de façon itérative, au fur et à mesure de l'évolution des activités, des zones d'intervention, des risques et des besoins d'information. Elles concerneront notamment les institutions publiques nationales, provinciales et locales, les structures techniques sectorielles, les organisations professionnelles,

les institutions financières partenaires, les organisations de la société civile, les institutions académiques et de recherche, ainsi que les groupes spécifiques tels que les femmes, les jeunes, les personnes vivant avec handicap et d'autres catégories de personnes vulnérables ou à risque d'exclusion.

Dans les provinces et villes concernées par l'extension vers le corridor de Lobito, une attention particulière sera accordée aux parties prenantes impliquées dans le projet notamment la Mairie de la ville, la Division Provinciale des PME, la Division Provinciale de l'Industrie, l'Agence Congolaise de l'Environnement, la Coordination Provinciale de l'Environnement, la Division Provinciale des Affaires sociales, la Division Provinciale du Genre, Famille et Enfant, l'Inspection Provinciale du Travail, les organisations de l'entrepreneuriat privé, les organisations de la société civile, les institutions de recherche et académiques, ainsi que les institutions financières partenaires.

Selon les catégories de parties prenantes, les objectifs de consultation et les réalités socioculturelles locales, le projet pourra recourir à diverses techniques de mobilisation et de consultation, notamment : les entretiens semi-structurés avec les acteurs institutionnels et techniques ; les réunions bilatérales ; les ateliers multi-acteurs ; les groupes de discussion focalisée ; les enquêtes, questionnaires et sondages ; les réunions communautaires ; les séances d'information publiques ; les consultations ciblées en espaces sûrs et confidentiels pour les groupes vulnérables ; ainsi que tout autre mécanisme participatif pertinent et acceptable au regard des contextes locaux.

Le choix des méthodes de consultation se fera en fonction du public visé, de la sensibilité des sujets abordés, des langues de communication les plus appropriées, du niveau de représentation recherché et de la nécessité de garantir une participation effective, libre, informée et sans discrimination. Une attention soutenue sera portée à l'accessibilité de l'information, à la sécurité des participants, à la confidentialité lorsqu'elle est requise, et à la traçabilité des contributions recueillies.

Principales méthodes de consultation envisagées

- Entretiens avec les autorités administratives, les services techniques déconcentrés et les institutions partenaires ;
- Groupes de discussion focalisée avec les femmes, les jeunes filles, les jeunes garçons, les entrepreneurs, les personnes vivant avec handicap et d'autres groupes vulnérables ;
- Consultations avec les organisations de la société civile, y compris celles œuvrant dans la lutte contre les VBG/EAS/HS, la défense des droits humains, la protection de l'environnement et l'inclusion sociale ;

- Ateliers de concertation avec les organisations de l'entrepreneuriat privé, les institutions financières partenaires, les centres d'appui aux entreprises et les institutions académiques ;
- Réunions publiques, séances d'information et dispositifs de remontée des avis adaptés au contexte local ;
- Questionnaires et enquêtes ciblées lorsque cela est pertinent pour compléter les échanges qualitatifs.

Tableau 8 : Calendrier et statistiques des consultations du public réalisées en 2026 (mise à jour du PMPP)

Ville	Date	Hommes	Femmes
Lubumbashi	09 au 11 mars 2026	41	26
Likasi	12 au 14 mars 2026	38	22
Kolwezi	15 au 17 mars 2026	48	33
Total		127	81

Tableau 9 : Synthèse actualisée des préoccupations et recommandations des parties prenantes dans le cadre de la mise à jour du PMPP

Catégories de parties pre-nantes	Principales préoccupations / enjeux soulevés	Attentes, suggestions et recommanda-tions
Parties prenantes institu-tion-nelles et techniques intére-sées	<ul style="list-style-type: none"> - Besoin d'une meilleure coordination inte rinstitutionnelle entre les services pro-vinciaux, les autorités locales et l'UCP. - Insuffisance d'information régulière sur l'évolution du projet, ses critères d'intervention et les implications de l'extension vers le corridor de Lobito. - Faibles capacités opérationnelles de certains services techniques pour assurer efficacement le suivi, l'enca-drement, le contrôle et la remontée des informa-tions. - Nécessité d'une communication plus adaptée aux réalités locales, y compris par le recours aux langues les plus com-prises par les communautés concernées. - Préoccupation liée à la prise en compte du genre, de l'inclusion sociale et de l'accessibilité pour les personnes vivant avec handicap. 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer les mécanismes de coor-dina-tion et de concertation régulière entre l'UCP, les autorités provinciales et les services techniques compé-tents. - Organiser des séances d'information et de renforcement des capacités à l'intention des administrations sec-torielles, des structures d'appui aux PME et des autres parties prenantes techniques. - Adapter les supports et canaux de com-munication aux contextes lo-caux et aux langues les plus utilisées dans les zones d'intervention. - Assurer une meilleure représentation des femmes et des groupes vulné-rables dans les cadres de consulta-tion et de décision. - Associer étroitement la Mairie, les Divi-sions provinciales concernées, l'ACE, la Coordination provinciale de l'Environnement, l'Inspection du Travail, les institutions académiques et les institu-tions financières parte-naires aux processus de consultation et de suivi.

<p>Parties prenantes affectées, bénéficiaires potentiels et communautés concernées</p>	<p>Crainte d'une diffusion insuffisante de l'information sur les opportunités du projet, les critères d'éligibilité et les modalités d'accès aux appuis.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risques de favoritisme réel ou perçu dans la sélection des bénéficiaires. - Préoccupations relatives aux conditions de travail, au respect de la réglementation du travail et à la santé-sécurité dans les activités soutenues. - Risques de VBG/EAS/HS, de harcèlement, d'exploitation ou d'abus dans les interactions entre acteurs du projet, prestataires et bénéficiaires. - Attentes fortes en matière d'accès équitable au financement, à la formation, à l'accompagnement et aux opportunités économiques créées par le projet. - Besoin d'un mécanisme de gestion des plaintes plus visible, accessible et efficace. 	<p>Renforcer la transparence sur les procédures de sélection, d'accompagnement et d'allocation des appuis.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Multiplier les actions d'information de proximité et les dispositifs de sensibilisation à destination des MPME, des femmes entrepreneures, des jeunes et des communautés concernées. - Garantir le respect des normes de travail, des mesures d'hygiène, de santé et de sécurité ainsi que des engagements environnementaux et sociaux par les structures bénéficiaires et les prestataires. - Renforcer la prévention, le référencement et la prise en charge des plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS, dans le respect de la confidentialité et de l'approche centrée sur les survivantes. - Promouvoir un accès inclusif aux formations, aux financements et aux dispositifs d'accompagnement offerts par le projet. - Mettre en place un retour d'information régulier aux communautés et aux bénéficiaires sur le traitement des préoccupations soulevées.
<p>Groupes vulnérables et catégories nécessitant une ap-proche spécifique</p>	<p>Faible accès à l'information pour certaines catégories, notamment les personnes vivant avec handicap, les femmes en situation de vulnérabilité, les jeunes en marge des circuits formels et les personnes vivant avec le VIH.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Difficulté à participer librement aux consultations mixtes en raison de barrières sociales, culturelles ou économiques. - Faible capacité de certaines organisations communautaires à représenter efficacement les préoccupations de leurs membres. - Risque d'exclusion des dispositifs d'appui si les approches de mobilisation ne sont pas adaptées. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser des consultations ciblées et séparées lorsque nécessaire, notamment à travers des focus groupes femmes, jeunes filles et jeunes garçons, dans des conditions sûres et adaptées. - Prévoir des mesures d'accessibilité physique, informationnelle et organisationnelle pour les personnes vivant avec handicap. - Collaborer avec les organisations spécialisées de la société civile, y compris celles intervenant sur le handicap, le VIH, les droits humains, l'environnement et la lutte contre les VBG. - Développer des approches de communication simplifiées, inclusives et adaptées aux besoins des groupes vulnérables. - Renforcer la capacité des organisations communautaires et associatives à participer utilement au suivi et à la remontée des préoccupations.

Cette synthèse sera actualisée au fur et à mesure de l'évolution des consultations, notamment dans les zones concernées par l'extension du projet, afin de refléter fidèlement les attentes des parties prenantes, de renforcer l'appropriation du projet et d'ajuster, en tant que de besoin, les modalités de mobilisation, de communication et de gestion des plaintes.

Tableau 10 : Calendrier

Actions	Activités	Mois											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
CAMPAGNE DE COMMUNICATION GRAND PUBLIC													
Internet	Mise à jour du site internet de TRANSFORME												
	Diffusion de vidéos d'information Swahili, Kikongo, tshiluba) et autres dialectes												
Télévision	Production des spots en langue locales (Swahili, Kikongo, tshiluba) et autres dialectes												
	Diffusion des spots sur les médias Swahili, Kikongo, tshiluba) et autres dialectes												
	Interventions en direct sur des émissions TV en français et dans les principales langues locales												
	Production et diffusion de publipreportage TV												
	Production et diffusion d'un film institutionnel dans la langue la plus parlée dans la zone d'intervention du projet												
Radio	Diffusion de spots sur les radios locales												
	Passage en direct à l'antenne												
Affichage routier 4x3 (12m2)	Conception et impression des affiches puis affichage routier												
Presse écrite	Conception de visuels et Partenariat avec un réseau de presse écrite pour leur diffusion												
CAMPAGNE DE SENSIBILISATION													
Création de points d'animation	Organisation de séances d'animation dans les localités des zones du projet Swahili, Kikongo, tshiluba) et autres dialectes												

07 MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

Il faut souligner qu'il existe déjà un MGP au sein du Projet TRANSFORME. Ce MGP sera élargi aux activités dans la zone d'extension notamment le corridor de LOBITO.

Le projet a mis en place un mécanisme de gestion des plaintes qui repose essentiellement sur les pratiques locales existantes qui ont donné la preuve de leur efficacité. Il est largement ressorti des consultations publiques que les populations préfèrent recourir à la conciliation avec les responsables locaux plutôt que la procédure judiciaire.

7.1. Mise en place du comité de gestion des plaintes

Dans le cadre du Projet TRANSFORME et conformément à la Norme Environnementale et Sociale n°1 (NES 1) et la NES 10 du nouveau Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale, le MGP commence par la mise en place du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) et l'installation du Comité de gestion des plaintes (CGP) en vue du traitement des plaintes à l'amiable. Ce CGP est mise en place à trois niveaux dont le national, provincial et local.

7.1.1. Au niveau local

Le Comité de Gestion des Plaintes et conflits en sigle CGPC est installé au niveau communal et est composé d'au moins sept (7) personnes représentant les différentes parties concernées par le projet et se réunit au moins une fois la semaine. Sa mission est de documenter et statuer sur les plaintes de caractère général reçu pour des solutions idoines, en collaboration avec le point focal du projet dans la zone concernée et le représentant de l'AEP d'accompagnement (Agence d'exécution du projet (ou partenaire de mise en œuvre)).

Du point de vue opérationnel, le CGPC est structuré de la manière suivante :

- 1 représentant de l'autorité locale (Bourgmestre), le Président ;
- 1 représentant de l'AEP d'accompagnement (Agence d'exécution du projet (ou partenaire de mise en œuvre)), le Secrétaire ;
- 1 représentant des Chefs de quartier, Membre ;

- 2 représentants de la société civile (1 représentant des associations des Jeunes et 1 représentant de l'association des femmes), Membres ;
- 1 représentant des PME, Membre ;
- 1 représentant de Projet TRANSFORME de la zone concernée, Membre.

Le CGP au niveau local se réunit une fois par semaine pour analyser et traiter les plaintes tant générales ou sensibles, reçues à travers les boîtes à suggestions et/ ou verbales par le(s) plaignant (e)s

7.1.2. Au niveau de l'Antenne provinciale

Sous la supervision du Chef d'Antenne Provinciale, le CGP est constitué par le personnel de l'Antenne, à savoir :

- Chef d'Antenne ;
- Assistant en Sauvegardes Environnementales et Sociales ;
- Assistant Suivi – Evaluation.

Ce comité reçoit tous les rapports relatifs au MGP ainsi que les PV des réunions des CGP local et en fait part au CGP de la Coordination Nationale via le Spécialiste en Sauvegardes Sociales du Projet.

N.B : Le rapport de suivi des plaintes est soumis, par l'Assistant en Sauvegardes Environnementales et Sociales du Pool à l'équipe de Sauvegardes de la Coordination Nationale du Projet TRANSFORME (SSS, SQVBG et SSE) pour orientation et validation. C'est aux Spécialistes de la Coordination Nationale de faire rapport au Coordonnateur National du projet

7.1.3. Au niveau national

Au niveau de la Coordination Nationale du Projet TRANSFORME, le Spécialiste en Sauvegardes Sociales (SSS) du Projet basé à Kinshasa est le responsable de suivi du MGP et du fonctionnement des CGP. A ce titre, il travaille en étroite collaboration avec ses collègues Spécialistes en Sauvegardes Environnementales et Spécialistes en VBG.

N.B : Les cas des plaintes hyper sensibles, liées aux EAS/HS ne sont pas traités par les CGP au niveau local et de l'antenne, mais par l'ONG spécialisée en VBG-EAS/HS qui appuiera le projet pendant sa mise en œuvre. Elle (ONG), à son tour, informera la Spécialiste en VBG qui doit informer aussi le Coordonnateur National enfin qu'il puisse, à son tour, informer la Banque mondiale dans les 24 heures qui suivent. Les membres de l'équipe du Projet TRANSFORME et les Chefs des quartiers qui participent à la gestion des plaintes, doivent être formés sur le Mécanisme de gestion des plaintes y compris sur la réception de cas des EAS/HS, le référencement des cas au prestataire de service VBG et les principes directeurs clés y afférents, surtout concernant l'importance de la confidentialité et de la sécurité.

7.2. Principales étapes du MGP

Ci-après les principales étapes du processus de gestion des plaintes de manière générale au sein du projet. Le processus de la gestion des plaintes EAS/HS fera un circuit particulier qui se situera en deuxième phase tout au long de l'écriture du présent MGP. Il est à signaler que le présent MGP est élaboré conformément au PMGP du projet transforme.

Les principales étapes du MGP sont présentées dans la figure ci-dessous :

Figure 1 : Principales étapes du MGP

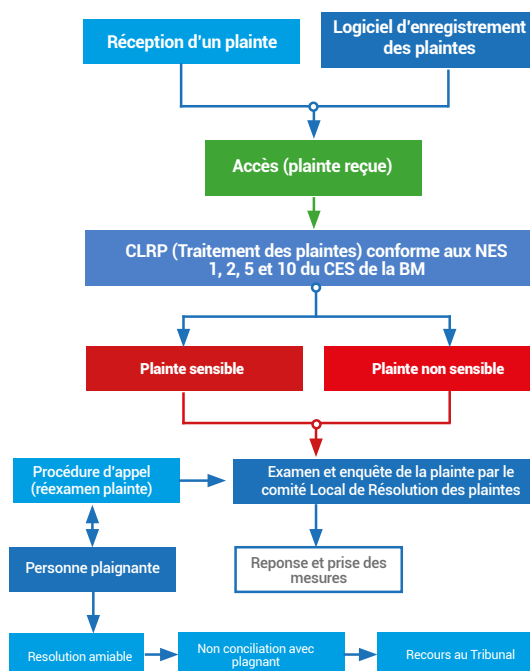


Figure 2 : Processus du MGP

7.2.1. Etapes d'enregistrement des plaintes

Il est important de signaler que le MGP prévoit une procédure pour la réception et le traitement des plaintes en général tandis que les plaintes sensibles liées à l'EAS/HS suivent une procédure spécifique au sein de la sous-commission VBG/EAS/HS.

7.2.2. Enregistrement des Plaintes

Le site mettra en place des cahiers registres de toutes sortes de plaintes, excepté les plaintes liées à l'EAS/HS, qui seront ouvert dès la mise en œuvre du MGP, en l'occurrence dès le démarrage du sous-projet sur le site. Sur cette base, les plaignants vont formuler et déposer leurs plaintes auprès du Bourgmestre qui vont centraliser toutes sortes de plaintes, excepté les plaintes liées aux VBG, les transmettre au point focal environnemental et social de la Commune et ce dernier à son tour enverra directement les plaintes au CGP. Il sied de signaler que les plaintes sensibles peuvent être communiquées à la CGP et aux autres agences dans 48 heures, soit deux jours après le dépôt de la plainte, tandis que les plaintes non sensibles peuvent être communiquées dans 72 heures qui suivent leur

dépôt. La réception des plaintes doit s'étendre de la phase de mise en œuvre des travaux et jusqu'après la réception pour des problèmes qui apparaissent après la réception et la mise en exploitation de l'infrastructure.

7.2.3. Procédure de gestion des plaintes de la Sous-commission VBG/EAS/HS

En ce qui concerne les plaintes liées à l'EAS/HS, chaque comité local ou voie d'entrée doit composer d'un point focal féminin dans le cas où ces plaintes arrivent directement au niveau du CGP local au lieu d'être référées au MGP à travers un prestataire de services. Chaque point focal VBG communautaire (soit d'une OBC, d'une association des femmes, d'un centre de santé ou FOSA, d'une clinique juridique, d'une ONG de prise en charge psychosociale, etc.) situé dans le site d'intervention du Projet, travaillera sous la coordination de l'ONG spécialisée/VBG et devrait être formé sur la réception d'une plainte d'EAS/HS, le référencement des cas auprès des prestataires de services, et les principes directeurs clés y afférents, surtout concernant l'importance de la confidentialité et la sécurité. L'ONG spécialisée en VBG travaillera, organisera et appuiera des synergies d'interventions des points focaux communautaires afin de capter toutes les informations. Un protocole d'accord sera signé entre l'ONG spécialisée en VBG et chaque synergie qui va évoluer au niveau de chaque village.

Le rôle du point focal VBG n'est pas de prendre en charge les cas d'EAS/HS, mais de faciliter le référencement des cas et promouvoir la fonctionnalité du circuit de référencement. L'enregistrement et la prise en charge des cas seront faits uniquement par les prestataires des services qui sont identifiés et opérationnels dans la zone.

L'ONG spécialisée informera le CGP de l'incident dans le délai de 24 heures. L'expert VBG, en tant que coordonnateur du MGP sensible à l'EAS/HS, va convoquer une réunion avec les points focaux identifiés UCP, qui se constituera en sous-commission de gestion de ces plaintes avec comme mission d'examiner la pertinence de la plainte, l'analyser, investiguer sur les allégations puis clôturer les plaintes.

7.2.4. Traitement d'une plainte

Cette étape consiste à déterminer le type des plaintes tenant compte de sa sensibilité afin de déterminer quelle procédure ou politique à appliquer pour une solution appropriée. Souvent, les plaintes sont liées à la mise en œuvre des subventions, des travaux (acquisition de terrain,

pertes de revenus ou d'accès à un service, indemnisation, etc.) et autres services. Certaines plaintes se rapportent généralement à la qualité de l'ouvrage (matériaux utilisés), d'autres concernent les acteurs de mise en œuvre (comportement ou abus des staffs, des partenaires de mise en œuvre en matière de recrutement, de passation de marché, de salaire, d'approvisionnement, de communication, d'évaluation de la contribution locale et autres engagements), d'autres enfin sont dues à l'arrangement institutionnel du projet (méconnaissance des procédures du TRANSFORME et des rôles et responsabilités des différentes parties prenantes). Après réception de la plainte, le CGPC siègera pour analyser la nature de plaintes et décider de la manière dont la plainte sera gérée et un accusé de réception sera envoyé au plaignant tout en lui expliquant comment sa plainte sera traitée et ce que le plaignant peut attendre du processus mis en place. Si le plaignant est analphabète, le CGPC lui demandera de se faire assister par un membre de sa famille pour toutes fins utiles. Dans le cas des plaintes de nature générale, une réponse sera fournie dans un délai d'une semaine ouvrable (au maximum) au plaignant, les plaintes de nature sensible pourraient nécessiter un délai plus long en raison de la plus grande complexité du processus d'enquêtes (3 semaines au maximum et 2 semaines au minimum) et les plaintes hyper sensibles peuvent faire l'objet des enquêtes pendant au moins quatre (4) semaines. Le plaignant devrait donc en être clairement avisé. Les réponses sont, dans la mesure du possible, données tant verbalement que par écrit et sont consignées par le CGPC de façon à pouvoir vérifier qu'une réponse a été fournie et qu'on y a donné suite. Pour cela, la fiche des plaintes (dont modèle en annexe) devant contenir les réclamations et plaintes du plaignant sera utilisée et un cahier registre pour consignation des plaintes par ordre de réception. Un classeur spécial sera disponible dans tous les sites du projet pour toutes fins utiles. Et pour éviter la multiplicité des plaintes souvent dues à l'ignorance des procédures et de l'arrangement institutionnel, outre le renforcement des capacités des partenaires avant la mise en œuvre du projet, le Spécialiste en sauvegarde sociale du projet TRANSFORME organisera des séances de sensibilisation de toutes les parties prenantes sur les mécanismes de gestion des plaintes.

Pour prévenir les cas de EAS/HS, le site devra intégrer dans les contrats de prestation de service des clauses y relatives et les entreprises en charge des activités devront élaborer des codes de bonne conduite à annexer aux contrats des travailleurs. Ces codes seront affichés d'une manière visible aux valves de leurs bureaux.

Aussi, le site établira un plan d'action VBG en collaboration avec l'Expert en sauvegarde sociale du TRANSFORME et s'appuiera sur des structures locales ou ONG spécialisée pour les sensibilisations et la prise en charge spontanée des survivants(es).

En ce qui concerne les plaintes de VBG/EAS/HS, tout d'abord, si la plainte n'est pas rapportée au MGP, initialement à travers un prestataire de service, le/la survivant(e) devrait être référé(e) immédiatement à un prestataire de service pour les orientations et services appropriés (psychosocial, médical, juridique, et/ou réinsertion sociale), par exemple, par le point focal VBG au sein du CGP si nécessaire (voir Protocole de réponse en Annexe 2). Il/elle doit aussi donner son consentement éclairé de saisir le MGP, en remplissant la fiche de consentement (voir Annexe 1). La prise en charge de tout(e) plaignant(e) auprès du MGP concernant un cas de VBG/EAS/HS sera assurée 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. Dans le rapportage des cas en dehors du prestataire de services, uniquement le code du cas (afin de faciliter le suivi au niveau du prestataire), le type de cas de VBG ainsi que la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet (si connu), et l'âge et le sexe du/de la survivant(e) seront partagés. 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 de VBG 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. 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.

a) Traitement des plaintes générales

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

Dans le cas de ce genre des plaintes, le délai de traitement pour répondre au plaignant est d'une semaine ouvrable (au maximum). Le CGP locale est chargé d'examiner la plainte et mener au besoin, des enquêtes conformément aux procédures du projet.

Si c'est un cas qui nécessite une expertise externe, le CGP saisira le projet pour des dispositions utiles. Pour ce cas, un délai maximum de sept (7) jours maximums est requis.

b) Traitement des plaintes sensibles

Est dite sensible, toute plainte ayant trait d'une manière ou d'une autre à la personnalité des gens impliquées dans la mise en œuvre du projet. Parmi ces plaintes, nous citerons, notamment, le manque de transparence dans la passation des marchés, corruption du staff du projet, recrutement tendancieux de la main d'œuvre locale, non-paiement des salaires et des prestations d'un service, calomnie, évaluation de la contribution des bénéficiaires, approvisionnement des matériaux, affectation des personnes et leurs biens, non-paiement des indemnités aux PAP, etc.

Pour ces genres des plaintes, l'enquête y relative sera menée en premier lieu par les personnes mandatées par le CGP au niveau local, pour chercher une issue favorable. En cas de non satisfaction ou en cas de nécessité, le CGP local transfèrera le dossier à l'Unité de Gestion des Plaintes de l'antenne pour traitement et prise de décision. L'antenne provinciale du Projet TRANSFORME à 72 heures pour examiner la plainte et déclencher une enquête devant aboutir à trouver une issue favorable en conformité avec les politiques et procédures du TRANSFORME.

Dans le cas contraire, elle saisira la Coordination Générale pour de fin utile. L'enquête pourra aller jusqu'à 2 ou 3 semaines, comme délai maximal.

c) Traitement des plaintes hypersensibles

Les plaintes hypersensibles sont celles liées à l'intimité ou à la personnalité d'un individu (plaignant) et peut aboutir à la suspension des activités du projet. Il s'agit notamment de cas de décès d'une personne et de violences basées sur le genre mais surtout d'exploitation et abus sexuels ou harcèlement sexuel (EAS/HS). Pour les plaintes décrites ci-dessus, le délai de réponse après réception d'une plainte, y compris le processus de vérification et le retour d'information, sera quatre (4) semaines au maximum, afin d'y apporter des solutions appropriées, et la Coordination Générale, après avoir reçu les informations de base concernant un incident de EAS/HS, doit saisir immédiatement (dans les mêmes 24 heures après réception) les points focaux du projet au niveau de la Banque Mondiale, toujours avec le consentement éclairé du/de la survivant(e).

Tableau 11 : Délai de réponse au plaignant

Nature des plaintes	Délai de réponse au plaignant
Plaintes Générales	7 jours au maximum
Plaintes sensibles	2 à 3 semaines au maximum
Plaintes Hypersensibles	4 semaines au maximum

7.2.5. Catégorisation des plaintes

Les plaintes générales : Les plaintes ou réclamations pouvant être inscrites dans le système sont les suivantes : En matière de PGES de chantiers, en matière du PHS exigé dans les contrats des travaux, en matière du PAR ; en matière des travaux de réhabilitation et d'entretien des routes de desserte agricole à travers la méthode HIMO, en matière des travaux en mode mécanisé, en matière des travaux de construction des ouvrages d'art (ponts, dalots).

En matière de la mise en œuvre de l'EIES, les plaintes non sensibles vont provenir de :

- L'identification des Populations impactées le long des axes à réhabiliter, identification et renforcement des capacités des structures opérationnelles dans la zone d'intervention du Projet ;
- Traitement (délai : 10 jours) des litiges enregistrés, au cas par cas, avec les membres du comité de gestion des plaintes

et avec l'implication des autorités politico-administratives.

Les plaintes dites sensibles : Est considérée sensible, toute plainte se rapportant d'une manière ou d'une autre à la personnalité des gens impliquées dans la mise en œuvre du projet. De ces plaintes, nous citerons notamment : le manque de transparence dans la passation des marchés, la corruption du staff de Projet, le recrutement partiel de la main- d'œuvre locale, le non-paiement des salaires et des prestataires de service, la calomnie, l'évaluation abusive de la contribution des bénéficiaires, l'approvisionnement des matériaux, le non paiement des indemnités des personnes affectées par le Projet, etc. Pour ce genre de plainte, le délai de traitement varie entre deux (2) et trois (3) semaines, en vue de bien prouver la véracité des faits.

Les plaintes dites hypersensibles seront liées aux cas de violences basées sur le genre (VBG), d'exploitation et abus sexuels et de harcèlement sexuel en milieu professionnel, à la discrimination ethnique, à l'intimité ou à la personnalité d'un individu, d'accidents graves ou mortels, et qui peut aboutir à la suspension des activités du projet. Il s'agit particulièrement de : cas de décès d'une personne et d'EAS et de HS. Pour les plaintes décrites ci-dessus, le délai de réponse après réception d'une plainte, y compris le processus de vérification et le retour d'information, sera huit (8) semaines au maximum, afin d'y apporter des solutions appropriées, et l'Expert VBG et le Spécialiste en Sauvegarde Sociale de l'UNCP, après avoir reçu les informations de base concernant un incident d'EAS/HS, doivent saisir immédiatement (dans les mêmes 24 heures après réception) les points focaux du projet au niveau de la Banque mondiale, toujours avec le consentement éclairé du/de la survivant(e). Seulement les informations non liées à l'identité de la personne seront partagées avec la Banque mondiale comme le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au Projet (si connu), l'âge et le sexe du/de la survivant(e), et si le/la survivant(e) a été référé(e) aux services de prise en charge.

08 ORGANISATION ET ENGAGEMENT

Le suivi de la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) sera intégré dans les instruments ordinaires de planification et de pilotage du Projet TRANSFORME, notamment les plans de travail annuels, les plans trimestriels et, lorsque cela est nécessaire, les plans mensuels d'activités. Ces outils de planification préciseront, pour chaque action de mobilisation prévue, les objectifs poursuivis, les responsables de mise en œuvre, les acteurs associés, les ressources mobilisées, les échéances ainsi que les indicateurs de suivi correspondants.

Dans le contexte d'un projet ayant déjà atteint sa mi-parcours, et appelé à être renforcé par un financement additionnel ainsi qu'étendu vers le corridor de Lobito, l'organisation de la mobilisation des parties prenantes doit être consolidée. Elle devra reposer sur une coordination plus étroite entre le niveau central, les antennes provinciales, les services techniques déconcentrés, les institutions financières partenaires, les organisations intermédiaires, les collectivités territoriales, les organisations de la société civile et les groupes de bénéficiaires, y compris les groupes vulnérables.

Les activités de suivi du PMPP feront l'objet de rapports périodiques mensuels, trimestriels et annuels. Ces rapports mettront en évidence : (i) l'état d'exécution des activités de mobilisation prévues ; (ii) le niveau de participation effective des parties prenantes ; (iii) les difficultés rencontrées ; (iv) les plaintes et préoccupations reçues ; (v) les réponses apportées et les mesures correctives engagées ; ainsi que (vi) les recommandations opérationnelles permettant d'améliorer en continu la communication, la consultation, l'inclusion et la redevabilité du projet.

Les écarts entre les prévisions et les réalisations devront être analysés de manière systématique, afin d'ajuster sans délai les approches, les canaux de communication, les outils de consultation et les mécanismes de gestion des plaintes, en particulier dans les nouvelles zones ciblées par l'extension du projet. Une attention particulière sera accordée à l'accessibilité de l'information, à la participation des femmes, des jeunes, des personnes vivant avec handicap et des autres groupes à risque

d'exclusion, ainsi qu'à la gestion des plaintes sensibles, y compris celles liées à l'EAS/HS.

8.1. BUDGET DU PMPP

8.1.1. Ressources

Les ressources consacrées à la mise en œuvre du PMPP couvriront l'ensemble des activités de communication, d'information, de consultation, de participation, de diffusion documentaire, de renforcement des capacités, de suivi-évaluation et de gestion des plaintes. Elles comprendront des ressources humaines, matérielles, logistiques et financières, mobilisées à la fois au niveau central et dans les provinces d'intervention du projet.

Avec l'extension vers le corridor de Lobito, les besoins en ressources devront être réévalués pour tenir compte de l'élargissement géographique du projet, de l'augmentation du nombre de parties prenantes à mobiliser, du renforcement des activités de terrain, des consultations additionnelles à organiser et de l'adaptation des supports de communication aux réalités locales.

8.1.2. Responsabilités de mise en œuvre

Au sein du Projet TRANSFORME, la responsabilité générale de la mise en œuvre du PMPP incombe à l'Unité de Coordination du Projet (UCP), sous la supervision de la Coordination nationale. Sur le plan technique, le pilotage quotidien du PMPP est assuré principalement par les spécialistes en sauvegarde sociale, avec l'appui du spécialiste en sauvegarde environnementale, spécialiste en VBG/EAS/HS, du spécialiste en communication, du spécialiste en suivi-évaluation et des autres experts sectoriels concernés.

Au niveau provincial et local, la mise en œuvre du PMPP s'appuiera sur les antennes du projet, les points focaux désignés, les services techniques de l'État, les autorités administratives et locales, les institutions partenaires ainsi que, le cas échéant, les ONG et structures d'intermédiation contractées par le projet. Dans le cadre de l'extension vers le corridor de Lobito, cette organisation devra intégrer les parties prenantes institutionnelles déjà

identifiées et consultées, notamment les mairies, les divisions provinciales compétentes, l'Agence Congolaise de l'Environnement, les coordinations provinciales sectorielles, les organisations de l'entrepreneuriat privé, les organisations de la société civile, les institutions de recherche et les institutions financières partenaires.

Les responsabilités spécifiques de chaque acteur seront détaillées dans les plans de travail du PMPP, les termes de référence, les dispositifs de coordination et les outils de suivi. Cette clarification devra permettre d'assurer la cohérence des interventions, la traçabilité des actions réalisées, la qualité du reporting et la redevabilité du projet vis-à-vis des parties prenantes.

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

Les ressources allouées à la mobilisation des parties prenantes seront intégrées dans les composantes et les plans de travail annuels du projet. Un budget spécifique devra être maintenu pour couvrir les activités de communication, de sensibilisation, de concertation, de divulgation des instruments, de gestion des plaintes, de renforcement des capacités et de suivi du PMPP.

Le budget ci-dessous constitue un budget prévisionnel indicatif d'exécution des actions de communication, de sensibilisation et de mobilisation des parties prenantes. Il a été harmonisé et corrigé afin d'assurer la cohérence entre les prix unitaires, les quantités et les totaux. Il devra être actualisé périodiquement en fonction des besoins réels du projet, des priorités de la mise en œuvre, des leçons apprises à mi-parcours et des exigences additionnelles liées à l'extension vers le corridor de Lobito.

Tableau 12 : Budget prévisionnel d'exécution des actions de communication, de sensibilisation et de mobilisation des parties prenantes

Libellé	Prix unitaire (USD)	Quantité	Prix total (USD)
CAMPAGNE DE COMMUNICATION GRAND PUBLIC			
INTERNET			
Actualisation et alimentation du site internet du projet	6 000	1	6 000
Diffusion de vidéos d'information	1 500	5	7 500
Production de vidéos institutionnelles et pédagogiques	2 500	6	15 000
Sous-total Internet			28 500
TELEVISION			
Production de spots télévisés	800	10	8 000
Diffusion des spots sur les médias télévisés	3 200	20	64 000
Interventions en direct dans des émissions TV	500	10	5 000
Production d'un film institutionnel	7 600	1	7 600
Sous-total Télévision			84 600
RADIO			
Production de spots radio	500	10	5 000
Diffusion des spots sur les radios de proximité	150	300	45 000
Passages en direct à l'antenne	2 500	10	25 000
Sous-total Radio			75 000
PRESSE ECRITE			
Conception des visuels et messages	2 500	1	2 500
Partenariat avec un réseau de presse écrite pour diffusion	35 000	1	35 000
Sous-total Presse écrite			37 500

CAMPAGNE DE SENSIBILISATION			
Animation de proximité dans les zones d'intervention	850	120	102 000
Sous-total Sensibilisation			102 000
AUTRES ACTIVITES DE MISE EN OEUVRE DU PMPP ET DU MGP			
Divulgation du PMPP et des informations clés du pro-jet	7 500	1	7 500
Renforcement des capacités des autorités administra-tives, des services techniques et des collectivités territo-riales en médiation et gestion des parties prenantes	3 000	2	6 000
Rapports de suivi-évaluation du PMPP et actualisations périodiques	6 000	1	6 000
Conception et Edition des outils spécifiques du MGP	120 000	1	120 000
Recrutement ou mobilisation des responsables du PMPP et du MGP	40 000	2	80 000
Sous-total autres activités PMPP/MGP			219 500
TOTAL BUDGET PREVISIONNEL			547 100

09 CONCLUSION

En définitive, la mise à jour du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes du Projet TRANSFORME constitue une étape essentielle pour garantir que la dynamique de mise en œuvre du projet demeure conforme aux exigences de la Norme environnementale et sociale n°10 de la Banque mondiale, tout en restant adaptée à l'évolution du contexte d'intervention en République démocratique du Congo. Elle répond à la fois aux enseignements tirés de la mise en œuvre déjà engagée, aux résultats de la revue à mi-parcours, à la perspective du financement additionnel et à l'extension stratégique du projet vers le corridor de Lobito.

Le PMPP actualisé réaffirme que la réussite du Projet TRANSFORME repose non seulement sur la qualité technique et institutionnelle de ses interventions, mais également sur la capacité du projet à instaurer un dialogue continu, inclusif, transparent et structuré avec l'ensemble des parties prenantes. Dans cette optique, le document met en évidence la nécessité de renforcer l'information, la consultation, la participation, l'inclusion des groupes vulnérables, la gestion des plaintes et les mécanismes de redevabilité tout au long du cycle de vie du projet.

La diversité des parties prenantes identifiées, la pluralité des contextes territoriaux couverts ainsi que l'élargissement du périmètre géographique du projet exigent une mobilisation différenciée, adaptée aux réalités locales et sensible aux enjeux de genre, d'accessibilité, de cohésion sociale, de prévention des violences basées sur le genre, de santé et sécurité, ainsi qu'aux attentes spécifiques des bénéficiaires, des institutions, du secteur privé, des communautés et de la société civile. Le PMPP mis à jour fournit à cet égard un cadre opérationnel pertinent pour organiser cette mobilisation de manière continue et efficace.

Par ailleurs, l'actualisation du dispositif de communication et du mécanisme de gestion des plaintes renforce la crédibilité du projet, favorise l'appropriation de ses interventions par les acteurs concernés et contribue à prévenir les risques de malentendus, d'exclusion, de tensions ou de contestations susceptibles d'affecter sa performance environnementale et sociale. Elle constitue ainsi un levier important de consolidation de l'acceptabilité sociale du projet et de durabilité de ses résultats.

Au regard de ce qui précède, le PMPP mis à jour doit être considéré comme un instrument vivant de gouvernance, appelé à être mis en œuvre de manière effective, suivi régulièrement et ajusté en fonction de l'évolution du projet, des retours des parties prenantes et des réalités observées sur le terrain. Sa bonne application contribuera à renforcer la transparence, la participation citoyenne, la gestion proactive des risques et, plus largement, l'impact transformateur du Projet TRANSFORME en faveur des MPME, de l'entrepreneuriat féminin, de l'emploi et du développement économique inclusif en RDC.

ANNEXES DU PMPP DE LA VERSION INITIALE (2022)
PV DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES

Ville de Bukavu

Date de la consultation	Province	Localité de tenue de la rencontre	Structures	Activités	Femmes		Hommes		Total
					Jeunes (moins de 35 ans)	2ème Age (plus de 35ans)	Jeunes (moins de 35ans)	2ème Age (plus de 35ans)	
25/02/2022	Sud-Kivu	Bukavu	Gouvernorat	Entretien	0	3	8	0	11
25/02/2022	Sud-Kivu	Bukavu	Mairie, Société civile et ONG PA	Entretien	0	0	0	4	4
Télévision	Sud-Kivu	Bukavu	ONU Femmes	Entretien	0	0	0	6	6
	Sud-Kivu	Bukavu	FEC,	Entretien	0	0	0	10	10
	Sud-Kivu	Bukavu	EUFA	Atelier	1	0	5	10	16
	Sud-Kivu	Bukavu	Société Civile	Atelier	3	0	3	1	7
TOTAL					4	3	16	31	57

SYNTHESE DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES DE LA VILLE DE BUKAVU

Services technique				
Thématique	Réponses données lors des consultations	Mesures préconisées à prendre par le projet	Responsabilités	Calendrier estimatif
Les canaux de communication et d'information	<p>Il ressort des échanges qu'il existe une couverture radio dans la zone du projet. Les principales Radio localisées dans la ville de Bukavu et qui couvrent la majeure partie de la province sont ; Radio Mandeleo digital et la Radio Okapi. Quelques chaines de télévisions sont aussi opérationnelles dans la ville.. Hormis ces radios, il existe aussi des radios communautaires dans plusieurs marche de la ville avec une couverture locale. Quant au réseau de téléphonie mobile ; Vodacom, Airtel et Orange sont opérationnels dans la province mais ne couvrent pas l'ensemble du territoire. En milieu rural ces réseaux sont soit inexistant, soit de mauvaise qualité et les routes sont en générale impraticable. Le niveau d'information sur le projet est suffisant. Le Swahili est recommandé comme principale langue de communication, mais il faudra tenir compte des autres langues locales selon les réalités de chaque zone.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Créer des radios club, Organiser des tribunes d'expression populaire, des théâtres participatifs, des boites a images en y ajoutant des jeux de rôle Privilégier les émissions existantes dans les chaines locales et qui parlent de l'entrepreneurial au lieu d'en créer d'autres ; Dynamiser des cadres d'écoutes avec les clubs d'auditeurs radio okapi, . Travailler avec les leaders communautaires, les artistes-musiciens et comédiens dans la mobilisation communautaire. Utiliser principalement le swahili comme langue de communication et de sensibilisation tout en tenant compte des langues locales et rependues dans la province (le Kinyabwisha, le Kinande et le Kihunde) 	UCP : SSES, EVBG et Expert en Communication	1 mois avant le démarrage du projet

Accès à l'eau dans la zone du projet en général	il ressort des consultations que la problématique d'accès à l'eau potable se pose encore avec acuité dans la ville de Bukavu et dans la périphérie.	<ul style="list-style-type: none"> Faire des adductions d'eau dans les différentes zones du projet ; Distribution des produits purifiant d'eau en faveur des communautés locales et Faciliter l'accès à l'eau potable aux communautés diminué au même titre que les autres. 	UNCP, SSS et Opérateurs techniques	Trimestriel
Perte de terre et d'espèces végétales (champs, plantations arbres, etc.) dans le cadre de la mise en oeuvre du projet	De manière générale, les échanges ont unanimement montré qu'il y aura problèmes de perte des terres et d'espace végétales lors de la mise en oeuvre du projet.	<ul style="list-style-type: none"> Procéder à un dédommagement des biens affectées ; Se référer aux services compétents (l'IPAPEL et le service du Développement Rural) pour l'évaluation des biens dans le cadre du projet ; 	SSES et consultant de mise en oeuvre des PAR	Avant le démarrage des travaux
Les zones de conflit ou zone à risque dans la province	Il a été relevé la récurrence des conflits armés dans la province, avec une présence des groupes armés créant l'insécurité dans certaines localités (enlèvement, viol, extorsion...). Parfois jusqu'à la ville.	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer la sécurité dans la zone du projet Former et sensibiliser les forces de défense et de sécurité sur laprotection des civils. Mener un plaidoyer et une sensibilisation auprès des groupes armes en vue de la sécurisation des bénéficiaires et intervenants au projet, 	UCP, gouvernement provincial ministère impliqué	Pendant la mise en oeuvre du projet
Conflits du fait de la mise en oeuvre du projet	Partant des expériences vécues dans différents projets déjà exécutés dans la province, les échanges ont démontré qu'il y aura toujours des conflits de plusieurs ordres. Il a été recommandé que des mesures nécessaires puissent être mises en place en vue d'essayer de réduire tant soit peu les conflits.	<ul style="list-style-type: none"> Bien définir les critères de vulnérabilité et de sélection des bénéficiaires en vue de limiter si pas d'éviter les conflits entre bénéficiaires et non bénéficiaires et entre la population locale et le projet, Recourir aux services compétents (l'IPAPEL et le service du Développement Rural) en vue de se fixer sur une mercuriale des prix en cas de réinstallation, Indemniser les personnes affectées Par le projet, Mettre en place, en accord avec les leaders d'opinion, un mécanisme de gestion des plaintes adapté aux réalités locales. 	SSES et consultant de mise en oeuvre des PAR	Avant le démarrage des travaux
Besoins en capacité des services techniques et administratifs des OP (formation, équipement, finance)	Les différents échanges et consultations montrent que des besoins en renforcement des capacités matérielles et cognitives sont observés dans les différents services techniques et administratifs oeuvrant dans le MPME.	<ul style="list-style-type: none"> Renforcement des capacités organisationnelles et institutionnelles des services techniques de l'Etat, des Organisations Paysannes et Organisations d'Accompagnement, Promouvoir et renforcer les capacités des Associations Villageoises de Crédit (AVC), 	UCP et Opérateurs techniques	Pendant la mise en oeuvre du projet

Difficulté d'accès aux services sociaux de base (eau, éducation, santé) dans la zone du projet	Les échanges ont relevé que l'accès aux services sociaux de base reste un défi. Plusieurs indicateurs ont été évoqués, dont ; <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'assainissement, • Difficulté d'accès à l'eau potable, • Insuffisance et manque d'équipements des écoles. - La pauvreté, 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une politique d'hygiène et assainissement en milieu rurale, • Faciliter l'accès à l'eau potable ; • Améliorer l'accès à l'éducation de base, • Accompagner le Gouvernement à résoudre l'insécurité ; etc. 	SSES, et entreprises	Pendant la mise en oeuvre du projet
Problématique du travail dans la ville	Il ressort des échanges que l'accès à l'emploi et le respect des droits des ouvriers est un problème général de la RD Congo. Cette situation pousse beaucoup d'employeur, appuyés par la défaillance de la justice, au non-respect du code de travail et des conventions collectives en vigueur en RDC.	<ul style="list-style-type: none"> • Respect strict des normes et critères de passation des marchés dans le recrutement de la main d'oeuvre, • Respect des différents textes établis dans la gestion de la main d'oeuvre (faire signer à tous les ouvriers des contrats respectant le SMIG, les heures de travail, la politique d'hygiène et sécurité des travailleurs, ...) • Organiser les élections d'un porteparole des employés (délégué syndical) selon l'esprit des articles 167 ET 255 du code de travail. 	UCP, SSES, entreprises	Au démarrage du projet

Violence Contre les Enfants (VCE)	les échanges ont relevées que l'exploitation sexuelle des enfants de moins de 18 ans ainsi que le phénomène enfant non accompagnée (enfant dans la rue,) sont très rependue dans la ville.	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcement des capacités des acteurs , • Redynamiser les réseaux communautaires de protection de l'enfant, • Lutter contre l'impunité et de renforcer les capacités des services étatiques, • Favoriser le dialogue communautaire, • Travailler avec la communauté en vue de la prise en charge des enfants victimes de violences sexuelles, • Appuyer et de renforcer les capacités institutionnelles et organisationnelles des centres d'encadrement des enfants défavorisés. 	UNCP, SSS, SSE et ONG locales	Pendant la mise en oeuvre du projet
Problématique de la femme et la Violence Basé sur le Genre(VBG)	Il ressort que la situation de la femme en province est loin d'être améliorée. les violences sexuelles, les violences physiques et les violences domestiques sont très rependues. Malheureusement, les victimes se plaignent rarement, par crainte d'être rejetées. On peut aussi, parmi les autres types des VBG ; <ul style="list-style-type: none"> - l'esclavage moderne de la femme, - Le non-autonomisation de la femme, - Non accès à la terre et à la décision sur la récolte, - L'analphabétisme et la marginalisation de la femme. 	<ul style="list-style-type: none"> • Intensifier la sensibilisation de toutes les couches de la population au travers le dialogue communautaire, y compris les hommes en armes, • Impliquer les ONG féminines et masculines dans la sensibilisation et le monitoring en faveur des droits de la femme, • Mettre en place un cabinet juridique en vue de l'accompagnement et de l'assistance juridiques des femmes victimes de VBG. • Faciliter l'accès à la terre aux femmes, • Appuyer les organisations paysannes féminines, • Faciliter l'accès des femmes aux instances de prise de décision et à la gestion des récoltes. 	UNCP, gouvernement provincial, ministère de tutelle et organisation de défense des Droits de l'Homme	Pendant la mise en oeuvre du projet
Problématique des personnes vivant avec un handicap	La Province enregistre plusieurs personnes vivant avec handicap et méritent d'être prise en charge aussi par le projet.	<ul style="list-style-type: none"> • Créer les centres d'apprentissage des métiers pour les personnes vivant avec handicap dans la province et dans la ville • Donnez des outils spécifiques et adaptés aux personnes vivant avec handicap qui ne peuvent pas exercer d'autres activités partant de leur état de vulnérabilité et de santé. 	UNCP, ministères de développement rural	Pendant la mise en oeuvre du projet

Problématique des jeunes	Il est relevé, en plus du chômage, un manque d'intérêt des jeunes pour les activités agro-pastorales.	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter l'accès à la terre aux des jeunes • Promouvoir l'agrobusiness chez les jeunes • Former les jeunes dans les techniques agricoles. • Faciliter l'accès au crédit aux jeunes 		
Problématique des PA	Il ressort des échanges que les PA font face aux Problèmes des maladies tropicales, l'insécurité suite à la présences des groupes armées dans leurs zones, non accès à la terre, non accès aux ressources naturelles, aux travaux forés et exclusion de la femme et fille PA , a la pauvreté et l'analphabétisme, a la stigmatisation sociale, Violences domestiques, non accès au soin de santé primaires, etc.	<ul style="list-style-type: none"> • Octroi des crédits agricoles, et accompagnement dans la résolution des différents conflits fonciers, • Améliorer l'accès aux soins de santé primaires. • Renforcer les capacités des PA en techniques agro-pastorales, en éducation financière, marketing agro-pastoral et transformation des produits. • Renforcer les capacités matérielles des PA, notamment en équipements et outils de travail, en intrants et en produits phytosanitaires ; • Accompagner les PA dans la sécurisation des terres à leurs possession en leurs octroyant des titres et certificats collectifs, • Accompagner les PA dans la scolarisation des enfants. 	UNCP, ministères de l'agriculture et Opérateurs techniques	Pendant la mise en oeuvre du projet
Problématique de l'accès au foncier	il ressort des échanges que dans certaines zones de la province 80% des petits producteurs sont locataires, le cout de location des terres agricoles très élevé. Cette situation ne permet pas de faire des investissements à long terme sur les parcelles.	<ul style="list-style-type: none"> • doter les bénéficiaires du projet de lopin de terre avec tous les documents requis, • Négocier avec les concessionnaires en vue de la réduction du taux de location des terres arables. 	UNCP, ministères de l'agriculture et des affaires foncières	Pendant la mise en oeuvre du projet
Sites culturels et sacrés	il ressort des échanges qu'il existe des tombes dans les concessions en milieu rural. il est recommandé de les évités lors de la mise en oeuvre du projet.	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en contribution les autorités coutumières et les leaders d'opinion dans la détermination et l'identification des sites d'importances culturelles pour chaque axe d'intervention du projet, • En cas de violation intensionnelle d'un site d'importance culturel, trouver un compromis avec la famille et les autorités coutumières en vue de la réparation en urgence • Choisir des sites ne présentant aucun intérêt culturel et historique pout évité tout conflit éventuel avec les populations locales. 	UNCP, ministères de l'environnement, de l'agriculture et des affaires foncières	Pendant la mise en oeuvre du projet
La difficulté d'accès aux crédits	Il a été relevé que la majorité de la population rurale, est très pauvre et peine à accéder aux services des crédits.	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter l'accès au crédit aux petits producteurs et associations paysannes, 	UNC et Opérateur technique	Au démarrage du projet
Gestion judiciaire des griefs (VBG et VCE)	A l'issu des échanges, il a été ressorti que la justice reste le principal cadre de règlement des griefs liées aux VBG et VCE. Mais compte tenu des moeurs et coutumes, la résignation des victimes, ou le recours à des conciliations et attentes familiales sont privilégiées en milieu rural.	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner les victimes tant sur le plan administratif, judiciaire et psychosocial ; • Accompagner la réinstallation sociale des victimes des VBG et VCE dans les activités de rémunération. • Sensibiliser toutes les couches de la population contre ces genres des pratiques. • Mettre en place cabinet juridique d'accompagnement des victimes des VSBG, avec permanence d'un numéro vert. 	UNCP, SSS, EVBG et Services partenaires	Pendant la mise en oeuvre du projet

Conflits fonciers et agro-pastoraux	<p>Les participants ont fait un rappel des principaux types de conflits qui sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • conflits liés à la non-matérialisation des limites des concessions, • conflits liés à l'occupation anarchique de la zone du parc National de Virunga, • conflits entre les chefs terriens, • conflits entre les héritiers de la terre, • conflits entre les miniers et les agriculteurs, • conflits entre éleveurs et agriculteurs, • conflit de compétence entre les lois coutumières et les lois foncières de la RDC, • conflits liés à l'absence de documents ou des titres. 	<ul style="list-style-type: none"> • Appuyer les populations dans la délimitation et la sécurisation des domaines par l'octroi des titres ou documents des parcelles, • renforcer la capacité du CARG (Conseil Agricole, Rural de Gestion), chargé de la résolution des conflits agro pastoraux dans les zones rurales, • mettre en contribution les autorités coutumières dans la résolution des conflits liés à la terre, • mettre en place un comité regroupant les services techniques / administratifs et les responsables coutumiers pour l'accès à la terre en cas de réinstallation, 	SSS, Ministères impliqués	Au démarrage du projet
-------------------------------------	---	--	---------------------------	------------------------

Ville Goma PV

TRANSFORME : CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES

Structures	Craintes/Préoccupations	Attentes/suggestions/recommandations	Observations
Dr Bambeleki Directeur Provincial de l'ANADEC	Le manque de temps	Capaciter les PME en matière de comptabilité, finances, gestion, ... Capaciter l'ANADEC en amont pour mieux assurer l'encadrement des bénéficiaires	UCP : SSES, EVBG et Expert en Communication
Mme MASIKA KIGHANA Espérance Chef de la Direction Provinciale de la FEC/ Nord-Kivu	Etendre le Projet à tous les territoires	Etendre le projet à Beni et Butembo, lieux de production de ce qui est commercialisé à Goma. Soutenir la mise en place des incubateurs dans le Grand Nord (Beni, Butembo, Walikale, Masisi...) Intégrer l'agriculture parmi les secteurs Augmenter la part des femmes au-delà de la subvention en nature avec un cash au même niveau que les jeunes dans le PADMPME.	
WITANGILWA KIBASOMBA Jean-Marie Chef de Division provinciale des PME Nord-Kivu +243 998 545 046	La faillite des structures de microfinance comme dans un passé récent	Renforcer les mécanismes d'accès au financement dans le cadre du nouveau projet Impliquer davantage les services du ministère des PME pour l'encadrement des bénéficiaires Penser étoffer l'architecture légale qui définit les rapports entre la division des PME et les services impliqués dans le développement du Projet	
Mme Valérie WASSO Coordonnatrice Maison de la Femme	La non prise en compte des autres territoires Le timing d'exécution très élastique désorienté	Rencontrer la demande des femmes de la périphérie de Goma (Territoires, chefferies) y compris celles qui sont dans l'agriculture	
Bernard MALABA Tshienda Incubateur Un Jour Nouveau	La mise à l'écart des structures d'encadrement (incubateurs, associations, ...)	Reconnaître la part des incubateurs dans le processus de formation et d'accompagnement Réserver une quotité de la subvention aux structures d'encadrement Intégrer les structures d'encadrement dans les bénéfices directs sur chaque lauréat encadré Faire de l'incubateur le premier interlocuteur du Projet Aider à susciter la vocation pour la création d'autres incubateurs	

<p>Roger MATHE PROYEN (Programme Emploi Jeunes) +243 997 281 837</p>	<p>Absence ou faible contrôle sur les bénéficiaires Cas de détournement de la subvention (à cause de la hauteur « élevée » Laisser de côté les structures d'encadrement</p>	<p>« Réactiver » la fonction contrôle local grâce au comité technique de suivi provincial (CTSP) Etendre le projet aux 26 provinces Renforcer les modules éducation financière et gestion de caisse pour les catégories Jeunes et femmes Penser aux acteurs d'accompagnement</p>	
<p>Marlonn MATETA YouthConnect +243 997 670 107</p>	<p>Des coaches mal rémunérés Repasser les PME bénéficiaires par les structures d'encadrement pour un « recalibrage » des besoins Comment mieux contrôler le financement à travers le microcrédit ?</p>	<p>Elargir la couverture du Projet à toutes les grandes villes de toutes les provinces Laisser les villes déjà appuyées pour donner la chance à d'autres qui n'ont pas été appuyées. Par exemple, quitter Goma pour Masisi parce que la production transformée en ville provient des autres centres périphériques Aider à mettre en place une structure de certification pour ceux qui sont dans la transformation afin de fixer un standard de qualité Négocier une amnistie fiscale en faveur des entreprises qui commencent</p>	
<p>Ir Marrion Ngavhu Kambale Président urbain Société civile de Goma</p>			<p>A promis d'envoyer les réponses par mail</p>
<p>David Kamuha Conseiller (ministre) du Gouverneur militaire chargé des finances, entrepreneuriat ...</p>			<p>A donné rendez-vous, mais était indisponible le jour prévu</p>
<p>Pacifique NDAGANO DG SMICO Goma</p>	<p>Crainte sur la bonne gestion de fonds de garantie, les conditions pour accéder à la ligne de crédit, la longue durée pour démarrer le projet</p>	<p>Recommandations : améliorer la communication sur le projet, le processus de mise en place et de sélections des institutions clairement communiqué, avoir des contenants clairs avec les institutions bénéficiaires, les institutions financées soient également accompagnées techniquement si nécessaire dans les produits et services pour les jeunes et femmes, ...</p>	
<p>Joël TEMBO VWIRA DG Great Vision Business/Kivu Entrepreneurs Incubateur</p>			<p>En attente</p>

PV CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES DE MBUJI MAYI

Catégorie de parties prenantes	Craintes / Préoccupations	Attentes/Suggestions/ Recommandations
<p>Les parties prenantes intéressées et la communauté</p>	<p>D'ordre général, un environnement défavorable à l'entrepreneuriat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le manque d'infrastructures de base adéquates (la ville est à peine lotie, pas de marchés, des endroits publics pour les échanges ou d'expositions entre artisans ou entrepreneurs, etc. - Le manque d'énergie (eau, électricité, carburant très cher, etc.) - Le manque des voies d'accès pour les matières premières (les routes impraticables) ; - La fuite de la main d'oeuvre vers d'autres provinces ; - La province est faiblement industrialisée(fuite vers d'autres provinces); - La Multiplicité des taxes ; - Les services de micro finances quasi inexistant, manque des capitaux ; <p>Impact environnemental et social d'un tel projet Positif (retenir les jeunes qui sont encore sur place, générer des recettes pour l'état et des revenus aux populations très appauvries, etc.)</p> <p>Négatif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pollution du sol avec des sachets en plastics, de l'air avec des fumée (car la plupart utilise les bois de chauffe pour alimenter leur petite usine de transformation), des poussières et autres ; - Nuisance sonore, - Déboisement peut être accentué ou la déforestation occasionné par le manque du courant électrique - Non implication des personnes vulnérables et des jeunes dans le projet de développement - Violence VGB/AES/HS 	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer les infrastructures de base de la ville ; - Améliorer l'accès de la population à l'énergie (eau, électricité) ; - Améliorer les voies d'accès des matières premières ; - Prendre des mesures/des politiques incitatives à l'endroit des entrepreneurs et de grandes entreprises, comme le délai expérimental ou grace pour les nouvelles entreprises ; - Améliorer l'environnement des affaires - Mettre en place une politique d'hygiène et assainissement de la ville ; - Installer une unité de recyclage des déchets ; - Développer des projets d'assainissement de l'environnement ; - Renforcer les capacités des entrepreneurs sur l'impact de leurs activités sur l'environnement et les accompagner ; - Électrifier la ville ou utiliser l'énergie saine ; - Faire appel aux structures d'encadrement des jeunes, des femmes et des personnes vivant avec handicap pour garantir leur implication au projet ; - Renforcer ces structures ; - Utiliser les radios communautaires ; - Sensibiliser les populations sur les VBG
<p>Les groupes vulnérables (Personnes vivant avec handicap)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Discrimination de cette tranche de la population ; - Manque d'encadrement de cette catégorie de personnes ; - Pas d'infrastructures adaptées; - Non prise en compte dans le projet de développement ; - Exposition au bruit et à la poussière, les risques de trébuchement et de chute, l'exposition aux dangers électriques liés à l'utilisation d'outils et de nouvelles machines électriques 	<ul style="list-style-type: none"> - Créer les centres d'apprentissage des métiers pour cette catégorie ; - Construire des infrastructures prenant en compte des PVV ; - Prendre en compte les besoins des PVV dans le projet de développement - Renforcement des capacités des PVV sur l'impact environnemental et à l'utilisation des nouvelles technologies.

Liste des parties prenantes consultées

N°	Organisation	Noms	Fonction	Téléphone/email
1	Division Provinciale PMEA	THISAWU TSHISAWU Boniface	Secrétaire	085 14 45 203/081 606 31 72
		MUTOMBO MUKENGESHAY Emmanuel	Chef de bureau en charge de PME	085 680 12 42 / 081 938 99 87
2	Centre pour le développement des sourds muets (CDSM)	KAYEMBE	Président	0972378116
3	Union des artisans du Kasai Oriental	BALAYI MPUANIA Albert	Secrétaire administratif permanent	099 5589720 / 0826491793
		KAYEMBE Gabriel	Trésorier	085446 4416
4	Fédération des Entreprises du Congo	ILUNGA Dominique	Directeur provincial	081 056 8291 / 085 612 109 / 099 3824128
5	NKONGA UFD union des femmes pour le développement	MUADI WA BUSANGA Marie Josée	Présidente	085 23 78 295
6	Associations des femmes actives « AFA » (Restaurant Tropical)	KAVUALA MPEMBA Alphonsine	Présidente	085 248 247/081 604 40 80/0997 31 28 74
7	Union des jeunes Kasaiens pour le développement (UJIKD)	MALAMBA MUANA Crispin	Coordonnateur	089 315 3158/082 415 44 34

Fait à Mbuji Mayi, le 28 Février 2022

Tableaux de synthèse des consultations 2026 - Mise à jour du PMPP

Projet TRANSFORME - Corridor de Lobito

Lubumbashi, Likasi et Kabwezi

Le présent document renseigne, pour chaque ville visitée lors de la mission de collecte des données et de consultations du public en mars 2026, les principales parties prenantes consultées, les thèmes abordés, les réponses recueillies, les mesures préconisées, les responsabilités et le calendrier indicatif de suivi. La synthèse est établie sur la base du PMPP mis à jour et des consultations approfondies menées dans le cadre de l'extension du Projet TRANSFORME vers le corridor de Lobito.

Lubumbashi

Période des consultations : 09 au 11 mars 2026

Partie prenante	Thématiques ayant particulièrement intéressées la partie prenante et développées lors de la consultation	Réponses données lors des consultations	Mesures préconisées à prendre par le projet	Responsabilités	Calendrier estimatif
Mairie de la ville	Extension du projet, coordination locale, information des communautés, accès équitable aux opportunités, gestion des plaintes et prévention des tensions sociales. Accent sur le rôle de pôle économique régional, logistique et de porte d'entrée du corridor.	Soutien global au projet sous réserve d'une meilleure information des acteurs locaux, d'une coordination régulière avec la ville et d'une diffusion claire des critères d'accès. Les acteurs ont aussi insisté sur la coordination entre institutions provinciales et sur la forte visibilité attendue du projet dans la ville.	Institutionnaliser les cadres de concertation locale, associer la mairie aux restitutions, renforcer l'affichage public et le suivi des plaintes au niveau urbain. Accorder une priorité à la coordination interinstitutionnelle et à la communication urbaine de masse.	UCP, Antenne provinciale, Mairie, spécialiste communication, spécialistes E&S.	Démarrage immédiat puis suivi trimestriel.
Division Provinciale des PME	Ciblage des MPME, critères d'éligibilité, accompagnement des bénéficiaires, complémentarité avec les dispositifs provinciaux d'appui entrepreneurial. Accent sur le rôle de pôle économique régional, logistique et de porte d'entrée du corridor.	Demande d'un meilleur partage d'informations sur les filières visées, la sélection des bénéficiaires et les mécanismes d'accompagnement des PME. Les acteurs ont aussi insisté sur la coordination entre institutions provinciales et sur la forte visibilité attendue du projet dans la ville.	Mettre en place un circuit régulier de partage d'informations techniques, associer la Division à la sensibilisation des bénéficiaires et au suivi local. Accorder une priorité à la coordination interinstitutionnelle et à la communication urbaine de masse.	UCP, Antenne provinciale, Division Provinciale des PME.	Pendant la mise en œuvre et à chaque appel/activité.
Division Provinciale de l'Industrie	Enjeux d'industrialisation locale, conformité des activités soutenues, besoins	Avis favorable avec recommandation d'aligner le projet sur les priorités	Renforcer la concertation technique sur les filières, intégrer les contraintes d'implantation et	UCP, spécialiste technique, spécialistes E&S,	Avant et pendant les activités

Partie prenante	Thématiques ayant particulièrement intéressées la partie prenante et développées lors de la consultation	Réponses données lors des consultations	Mesures préconisées à prendre par le projet	Responsabilités	Calendrier estimatif
Agence Congolaise de l'Environnement (ACE)	d'infrastructures et articulation avec les chaînes de valeur prioritaires. Accent sur le rôle de pôle économique régional, logistique et de porte d'entrée du corridor.	industrielles locales et de mieux anticiper les besoins techniques des filières soutenues. Les acteurs ont aussi insisté sur la coordination entre institutions provinciales et sur la forte visibilité attendue du projet dans la ville.	d'exploitation, et suivre les risques liés aux activités semi-industrielles. Accorder une priorité à la coordination interinstitutionnelle et à la communication urbaine de masse.	Division de l'Industrie.	productives.
Agence Congolaise de l'Environnement (ACE)	Exigences de conformité environnementale, mise à jour des instruments, suivi des risques et contrôle des mesures d'atténuation. Accent sur le rôle de pôle économique régional, logistique et de porte d'entrée du corridor.	Insistance sur le respect des procédures nationales et des exigences de la Banque mondiale, ainsi que sur la mise à jour rigoureuse des instruments de sauvegarde. Les acteurs ont aussi insisté sur la coordination entre institutions provinciales et sur la forte visibilité attendue du projet dans la ville.	Assurer la transmission des documents, prévoir un suivi conjoint des mesures environnementales et documenter la mise en œuvre des engagements E&S. Accorder une priorité à la coordination interinstitutionnelle et à la communication urbaine de masse.	UCP, spécialistes E&S, consultants, ACE.	Avant validation des instruments et lors du suivi périodique.
Coordination Provinciale de l'Environnement	Risques environnementaux locaux, sensibilité des sites, gestion des nuisances, déchets, pollution et surveillance de proximité. Accent sur le rôle de pôle économique régional, logistique et de porte d'entrée du corridor.	Préoccupation concernant le contrôle effectif des impacts sur les sites, notamment les nuisances, la gestion des déchets et l'information des riverains. Les acteurs ont aussi insisté sur la coordination entre institutions provinciales et sur la forte visibilité attendue du projet dans la ville.	Planifier des visites de terrain, renforcer le suivi environnemental local, impliquer les services provinciaux dans l'alerte précoce et la supervision. Accorder une priorité à la coordination interinstitutionnelle et à la communication urbaine de masse.	Antenne provinciale, spécialistes E&S, Coordination provinciale de l'Environnement.	Avant démarrage des sous-projets puis mensuellement selon besoin.
Division Provinciale des Affaires Sociales	Inclusion sociale, prise en compte des groupes vulnérables, accessibilité de l'information et impacts sociaux du projet. Accent sur le rôle de pôle économique régional, logistique et de porte d'entrée du corridor.	Recommandation de mieux cibler les personnes vulnérables et de diversifier les canaux d'information pour éviter les exclusions. Les acteurs ont aussi insisté sur la coordination entre institutions provinciales et sur la forte visibilité attendue du projet dans la ville.	Organiser des consultations ciblées, adapter les supports d'information et intégrer un suivi spécifique des personnes vulnérables. Accorder une priorité à la coordination interinstitutionnelle et à la communication urbaine de masse.	UCP, spécialiste social, antenne provinciale, Division des Affaires Sociales.	Dès la planification et durant tout le cycle du projet.
Division	Participation des femmes,	Demande d'intégrer davantage	Prévoir des focus groupes	Spécialiste VBG,	Avant les

Partie prenante	Thématiques ayant particulièrement intéressées la partie prenante et développées lors de la consultation	Réponses données lors des consultations	Mesures préconisées à prendre par le projet	Responsabilités	Calendrier estimatif
Provinciale du Genre, Famille et Enfant	prévention des VBG/EAS/HS, sécurité, accès équitable aux opportunités économiques et modalités de consultation adaptées. Accent sur le rôle de pôle économique régional, logistique et de porte d'entrée du corridor.	les organisations féminines, d'assurer des espaces sûrs de consultation et de renforcer les messages de prévention VBG/EAS/HS. Les acteurs ont aussi insisté sur la coordination entre institutions provinciales et sur la forte visibilité attendue du projet dans la ville.	séparés, diffuser le code de conduite et les voies de recours, et intégrer des indicateurs de participation féminine. Accorder une priorité à la coordination interinstitutionnelle et à la communication urbaine de masse.	spécialistes E&S, antenne provinciale, Division Genre.	activités, puis suivi continu.
Inspection Provinciale du Travail	Conditions de travail, santé et sécurité au travail, respect de la législation sociale, mécanismes de plaintes pour les travailleurs. Accent sur le rôle de pôle économique régional, logistique et de porte d'entrée du corridor.	Insistance sur la formalisation des exigences relatives au travail, à la SST et à la gestion des plaintes des travailleurs et prestataires. Les acteurs ont aussi insisté sur la coordination entre institutions provinciales et sur la forte visibilité attendue du projet dans la ville.	Intégrer les clauses sociales et SST dans les activités concernées, organiser la sensibilisation des entreprises et suivre le respect des obligations. Accorder une priorité à la coordination interinstitutionnelle et à la communication urbaine de masse.	UCP, spécialistes E&S, spécialistes passation/technique s, Inspection du Travail.	Avant contractualisation et durant l'exécution.
Organisations de l'entrepreneuriat privé (FEC, COPEMECO, etc.)	Visibilité du projet, accès des entreprises aux opportunités, adéquation des appuis, financement et obstacles opérationnels rencontrés par les MPME. Accent sur le rôle de pôle économique régional, logistique et de porte d'entrée du corridor.	Forte attente d'une communication plus claire sur les opportunités, les procédures d'accès, l'accompagnement et les partenariats financiers. Les acteurs ont aussi insisté sur la coordination entre institutions provinciales et sur la forte visibilité attendue du projet dans la ville.	Multiplier les séances d'information, simplifier les messages-clés, associer les réseaux professionnels à la diffusion et au retour d'expérience des entreprises. Accorder une priorité à la coordination interinstitutionnelle et à la communication urbaine de masse.	UCP, spécialiste communication, antenne provinciale, organisations professionnelles.	Périodiquement, avec points de contact réguliers.
Organisations de la société civile et groupes spécifiques consultés	Transparence, inclusion, redevabilité, protection des groupes vulnérables, fonctionnement du MGP et prévention des risques sociaux/VBG. Accent sur le rôle de pôle économique régional, logistique et de porte d'entrée du corridor.	Appui au projet mais demande d'une meilleure accessibilité de l'information, d'un MGP visible et confidentiel, et d'une implication effective des groupes vulnérables. Les acteurs ont aussi insisté sur la coordination entre institutions provinciales et sur la forte visibilité attendue du projet dans la ville.	Renforcer le MGP, organiser des consultations ciblées (femmes, jeunes, PVH, autres groupes vulnérables) et assurer des restitutions régulières des suites données. Accorder une priorité à la coordination interinstitutionnelle et à la communication urbaine de masse.	UCP, spécialiste social, spécialiste VBG, communication, OSC partenaires, antenne provinciale.	Continu ; avec revues trimestrielles des feedbacks.

Partie prenante	Thématiques ayant particulièrement intéressées la partie prenante et développées lors de la consultation	Réponses données lors des consultations	Mesures préconisées à prendre par le projet	Responsabilités	Calendrier estimatif
Mairie de la ville	Extension du projet, coordination locale, information des communautés, accès équitable aux opportunités, gestion des plaintes et prévention des tensions sociales. Accent sur le tissu entrepreneurial local, les activités de transformation, l'employabilité des jeunes et l'ancrage territorial des actions.	Soutien global au projet sous réserve d'une meilleure information des acteurs locaux, d'une coordination régulière avec la ville et d'une diffusion claire des critères d'accès. Les échanges ont souligné la nécessité d'une proximité accrue avec les bénéficiaires potentiels et d'une meilleure sensibilisation au niveau local.	Institutionnaliser les cadres de concertation locale, associer la mairie aux restitutions, renforcer l'affichage public et le suivi des plaintes au niveau urbain. Déployer une communication de proximité et des consultations plus rapprochées avec les acteurs locaux.	UCP, Antenne provinciale, Mairie, spécialiste communication, spécialistes E&S.	Démarrage immédiat puis suivi trimestriel.
Division Provinciale PME	Ciblage des MPME, critères d'éligibilité, accompagnement des bénéficiaires, complémentarité avec les dispositifs provinciaux d'appui entrepreneurial. Accent sur le tissu entrepreneurial local, les activités de transformation, l'employabilité des jeunes et l'ancrage territorial des actions.	Demande d'un meilleur partage d'informations sur les filières visées, la sélection des bénéficiaires et les mécanismes d'accompagnement des PME. Les échanges ont souligné la nécessité d'une proximité accrue avec les bénéficiaires potentiels et d'une meilleure sensibilisation au niveau local.	Mettre en place un circuit régulier de partage d'informations techniques, associer la Division à la sensibilisation des bénéficiaires et au suivi local. Déployer une communication de proximité et des consultations plus rapprochées avec les acteurs locaux.	UCP, Antenne provinciale, Division Provinciale des PME.	Pendant la mise en œuvre et à chaque appel/activité .
Division Provinciale l'Industrie	Enjeux d'industrialisation locale, conformité des activités soutenues, besoins d'infrastructures et articulation avec les chaînes de valeur prioritaires. Accent sur le tissu entrepreneurial local, les activités de transformation,	Avis favorable avec recommandation d'aligner le projet sur les priorités industrielles locales et de mieux anticiper les besoins techniques des filières soutenues. Les échanges ont souligné la nécessité d'une	Renforcer la concertation technique sur les filières, intégrer les contraintes d'implantation et d'exploitation, et suivre les risques liés aux activités semi-industrielles. Déployer une communication de proximité et des	UCP, spécialiste technique, spécialistes E&S, Division de l'Industrie.	Avant et pendant les activités productives.

Partie prenante	Thématiques ayant particulièrement intéressées la partie prenante et développées lors de la consultation	Réponses données lors des consultations	Mesures préconisées à prendre par le projet	Responsabilités	Calendrier estimatif
	l'employabilité des jeunes et l'ancrage territorial des actions.	proximité accrue avec les bénéficiaires potentiels et d'une meilleure sensibilisation au niveau local.	consultations plus rapprochées avec les acteurs locaux.		
Agence Congolaise de l'Environnement (ACE)	Exigences de conformité environnementale, mise à jour des instruments, suivi des risques et contrôle des mesures d'atténuation. Accent sur le tissu entrepreneurial local, les activités de transformation, l'employabilité des jeunes et l'ancrage territorial des actions.	Insistance sur le respect des procédures nationales et des exigences de la Banque mondiale, ainsi que sur la mise à jour rigoureuse des instruments de sauvegarde. Les échanges ont souligné la nécessité d'une proximité accrue avec les bénéficiaires potentiels et d'une meilleure sensibilisation au niveau local.	Assurer la transmission des documents, prévoir un suivi conjoint des mesures environnementales et documenter la mise en œuvre des engagements E&S. Déployer une communication de proximité et des consultations plus rapprochées avec les acteurs locaux.	UCP, spécialistes E&S, consultants, ACE.	Avant validation des instruments et lors du suivi périodique.
Coordination Provinciale de l'Environnement	Risques environnementaux locaux, sensibilité des sites, gestion des nuisances, déchets, pollution et surveillance de proximité. Accent sur le tissu entrepreneurial local, les activités de transformation, l'employabilité des jeunes et l'ancrage territorial des actions.	Préoccupation concernant le contrôle effectif des impacts sur les sites, notamment les nuisances, la gestion des déchets et l'information des riverains. Les échanges ont souligné la nécessité d'une proximité accrue avec les bénéficiaires potentiels et d'une meilleure sensibilisation au niveau local.	Planifier des visites de terrain, renforcer le suivi local, impliquer les services provinciaux dans l'alerte précoce et la supervision. Déployer une communication de proximité et des consultations plus rapprochées avec les acteurs locaux.	Antenne provinciale, spécialistes E&S, Coordination provinciale de l'Environnement.	Avant démarrage des sous-projets puis mensuellement selon besoin.
Division Provinciale Affaires Sociales	Inclusion sociale, prise en compte des groupes vulnérables, accessibilité de l'information et impacts sociaux du projet. Accent sur le tissu entrepreneurial local,	Recommandation de mieux cibler les personnes vulnérables et de diversifier les canaux d'information pour éviter les exclusions. Les échanges ont souligné la	Organiser des consultations ciblées, adapter les supports d'information et intégrer un suivi spécifique des personnes vulnérables. Déployer une communication de proximité et	UCP, spécialiste social, antenne provinciale, Division des Affaires Sociales.	Dès la planification et durant tout le cycle du projet.

Partie prenante	Thématiques ayant particulièrement intéressées la partie prenante et développées lors de la consultation	Réponses données lors des consultations	Mesures préconisées à prendre par le projet	Responsabilités	Calendrier estimatif
	les activités de transformation, l'employabilité des jeunes et l'ancrage territorial des actions.	nécessité d'une proximité accrue avec les bénéficiaires potentiels et d'une meilleure sensibilisation au niveau local.	des consultations plus rapprochées avec les acteurs locaux.		
Division Provinciale Genre, Famille et Enfant	Participation des femmes, prévention des VBG/EAS/HS, sécurité, accès équitable aux opportunités économiques et modalités de consultation adaptées. Accent sur le tissu entrepreneurial local, les activités de transformation, l'employabilité des jeunes et l'ancrage territorial des actions.	Demande d'intégrer davantage les organisations féminines, d'assurer des espaces sûrs de consultation et de renforcer les messages de prévention VBG/EAS/HS. Les échanges ont souligné la nécessité d'une proximité accrue avec les bénéficiaires potentiels et d'une meilleure sensibilisation au niveau local.	Prévoir des focus groupes séparés, diffuser le code de conduite et les voies de recours, et intégrer des indicateurs de participation féminine. Déployer une communication de proximité et des consultations plus rapprochées avec les acteurs locaux.	Spécialiste VBG, spécialistes E&S, antenne provinciale, Division Genre.	Avant les activités, puis suivi continu.
Inspection Provinciale Travail	Conditions de travail, santé et sécurité au travail, respect de la législation sociale, mécanismes de plaintes pour les travailleurs. Accent sur le tissu entrepreneurial local, les activités de transformation, l'employabilité des jeunes et l'ancrage territorial des actions.	Insistance sur la formalisation des exigences relatives au travail, à la SST et à la gestion des plaintes des travailleurs et prestataires. Les échanges ont souligné la nécessité d'une proximité accrue avec les bénéficiaires potentiels et d'une meilleure sensibilisation au niveau local.	Intégrer les clauses sociales et SST dans les activités concernées, organiser la sensibilisation des entreprises et suivre le respect des obligations. Déployer une communication de proximité et des consultations plus rapprochées avec les acteurs locaux.	UCP, spécialistes E&S, spécialistes passage/techniques, Inspection du Travail.	Avant contractualisation et durant l'exécution.
Organisations de l'entrepreneuriat privé (FEC, COPEMECO, etc.)	Visibilité du projet, accès des entreprises aux opportunités, adéquation des appuis, financement et obstacles opérationnels rencontrés par les MPME. Accent sur le tissu entrepreneurial local, les	Forte attente d'une communication plus claire sur les opportunités, les procédures d'accès, l'accompagnement et les partenariats financiers. Les échanges ont souligné la	Multiplier les séances d'information, simplifier les messages-clés, associer les réseaux professionnels à la diffusion et au retour d'expérience des entreprises. Déployer une communication	UCP, spécialiste communication, antenne provinciale, organisations professionnelles.	Périodiquement, avec points de contact réguliers.

Partie prenante	Thématiques ayant particulièrement intéressées la partie prenante et développées lors de la consultation	Réponses données lors des consultations	Mesures préconisées à prendre par le projet	Responsabilités	Calendrier estimatif
	activités de transformation, l'employabilité des jeunes et l'ancrage territorial des actions.	nécessité d'une proximité accrue avec les bénéficiaires potentiels et d'une meilleure sensibilisation au niveau local.	de proximité et des consultations plus rapprochées avec les acteurs locaux.		
Organisations de la société civile et groupes spécifiques consultés	Transparence, inclusion, redevabilité, protection des groupes vulnérables, fonctionnement du MGP et prévention des risques sociaux/VBG. Accent sur le tissu entrepreneurial local, les activités de transformation, l'employabilité des jeunes et l'ancrage territorial des actions.	Appui au projet mais demande d'une meilleure accessibilité de l'information, d'un MGP visible et confidentiel, et d'une implication effective des groupes vulnérables. Les échanges ont souligné la nécessité d'une proximité accrue avec les bénéficiaires potentiels et d'une meilleure sensibilisation au niveau local.	Renforcer le MGP, organiser des consultations ciblées (femmes, jeunes, PVH, autres groupes vulnérables) et assurer des restitutions régulières des suites données. Déployer une communication de proximité et des consultations plus rapprochées avec les acteurs locaux.	UCP, spécialiste social, VBG, spécialiste communication, OSC partenaires, antenne provinciale.	Continu ; avec revues trimestrielles des feedbacks.

Partie prenante	Thématiques ayant particulièrement intéressées la partie prenante et développées lors de la consultation	Réponses données lors des consultations	Mesures préconisées à prendre par le projet	Responsabilités	Calendrier estimatif
Mairie de la ville	Extension du projet, coordination locale, information des communautés, accès équitable aux opportunités, gestion des plaintes et prévention des tensions sociales. Accent sur les pressions environnementales et sociales liées au dynamisme économique local, à l'attractivité de la ville et à la sensibilité des enjeux de vulnérabilité.	Soutien global au projet sous réserve d'une meilleure information des acteurs locaux, d'une coordination régulière avec la ville et d'une diffusion claire des critères d'accès. Les parties prenantes ont demandé une vigilance renforcée sur l'inclusion, la gestion des impacts environnementaux et la transparence dans l'accès aux opportunités.	Institutionnaliser les cadres de concertation locale, associer la mairie aux restitutions, renforcer l'affichage public et le suivi des plaintes au niveau urbain. Renforcer le suivi environnemental et social, la transparence et la traçabilité des plaintes et recommandations.	UCP, Antenne provinciale, Mairie, spécialiste communication, spécialistes E&S.	Démarrage immédiat puis suivi trimestriel.
Division Provinciale PME	Ciblage des MPME, critères d'éligibilité, accompagnement des bénéficiaires, complémentarité avec les dispositifs provinciaux d'appui entrepreneurial. Accent sur les pressions environnementales et sociales liées au dynamisme économique local, à l'attractivité de la ville et à la sensibilité des enjeux de vulnérabilité.	Demande d'un meilleur partage d'informations sur les filières visées, la sélection des bénéficiaires et les mécanismes d'accompagnement des PME. Les parties prenantes ont demandé une vigilance renforcée sur l'inclusion, la gestion des impacts environnementaux et la transparence dans l'accès aux opportunités.	Mettre en place un circuit régulier de partage d'informations techniques, associer la Division à la sensibilisation des bénéficiaires et au suivi local. Renforcer le suivi environnemental et social, la transparence et la traçabilité des plaintes et recommandations.	UCP, Antenne provinciale, Division Provinciale des PME.	Pendant la mise en œuvre et à chaque appel/activité .
Division Provinciale l'Industrie	Enjeux d'industrialisation locale, conformité des activités soutenues, besoins d'infrastructures et articulation	Avis favorable avec recommandation d'aligner le projet sur les priorités industrielles locales et de	Renforcer la concertation technique sur les filières, intégrer les contraintes d'implantation et d'exploitation,	UCP, spécialiste technique, spécialistes E&S, Division de	Avant et pendant les activités productives.

Partie prenante	Thématiques ayant particulièrement intéressées la partie prenante et développées lors de la consultation	Réponses données lors des consultations	Mesures préconisées à prendre par le projet	Responsabilités	Calendrier estimatif
	avec les chaînes de valeur prioritaires. Accent sur les pressions environnementales et sociales liées au dynamisme économique local, à l'attractivité de la ville et à la sensibilité des enjeux de vulnérabilité.	mieux anticiper les besoins techniques des filières soutenues. Les parties prenantes ont demandé une vigilance renforcée sur l'inclusion, la gestion des impacts environnementaux et la transparence dans l'accès aux opportunités.	et suivre les risques liés aux activités semi-industrielles. Renforcer le suivi environnemental et social, la transparence et la traçabilité des plaintes et recommandations.	l'Industrie.	
Agence Congolaise de l'Environnement (ACE)	Exigences de conformité environnementale, mise à jour des instruments, suivi des risques et contrôle des mesures d'atténuation. Accent sur les pressions environnementales et sociales liées au dynamisme économique local, à l'attractivité de la ville et à la sensibilité des enjeux de vulnérabilité.	Insistance sur le respect des procédures nationales et des exigences de la Banque mondiale, ainsi que sur la mise à jour rigoureuse des instruments de sauvegarde. Les parties prenantes ont demandé une vigilance renforcée sur l'inclusion, la gestion des impacts environnementaux et la transparence dans l'accès aux opportunités.	Assurer la transmission des documents, prévoir un suivi conjoint des mesures environnementales et documenter la mise en œuvre des engagements E&S. Renforcer le suivi environnemental et social, la transparence et la traçabilité des plaintes et recommandations.	UCP, spécialistes E&S, consultants, ACE.	Avant validation des instruments et lors du suivi périodique.
Coordination de Provinciale de l'Environnement	Risques environnementaux locaux, sensibilité des sites, gestion des nuisances, déchets, pollution et surveillance de proximité. Accent sur les pressions environnementales et sociales liées au dynamisme économique local, à l'attractivité de la ville et à la sensibilité des enjeux de vulnérabilité.	Préoccupation concernant le contrôle effectif des impacts sur les sites, notamment les nuisances, la gestion des déchets et l'information des riverains. Les parties prenantes ont demandé une vigilance renforcée sur l'inclusion, la gestion des impacts environnementaux et la transparence dans l'accès aux opportunités.	Planifier des visites de terrain, renforcer le suivi local, impliquer les services provinciaux dans l'alerte précoce et la supervision. Renforcer le suivi environnemental et social, la transparence et la traçabilité des plaintes et recommandations.	Antenne provinciale, spécialistes E&S, Coordination provinciale de l'Environnement.	Avant démarrage des sous-projets puis mensuellement selon besoin.

Partie prenante	Thématiques ayant particulièrement intéressées la partie prenante et développées lors de la consultation	Réponses données lors des consultations	Mesures préconisées à prendre par le projet	Responsabilités	Calendrier estimatif
Division Provinciale Affaires Sociales	Inclusion sociale, prise en compte des groupes vulnérables, accessibilité de l'information et impacts sociaux du projet. Accent sur les pressions environnementales et sociales liées au dynamisme économique local, à l'attractivité de la ville et à la sensibilité des enjeux de vulnérabilité.	Recommandation de mieux cibler les personnes vulnérables et de diversifier les canaux d'information pour éviter les exclusions. Les parties prenantes ont demandé une vigilance renforcée sur l'inclusion, la gestion des impacts environnementaux et la transparence dans l'accès aux opportunités.	Organiser des consultations ciblées, adapter les supports d'information et intégrer un suivi spécifique des personnes vulnérables. Renforcer le suivi environnemental et social, la transparence et la traçabilité des plaintes et recommandations.	UCP, spécialiste social, antenne provinciale, Division des Affaires Sociales.	Dès la planification et durant tout le cycle du projet.
Division Provinciale Genre, Famille et Enfant	Participation des femmes, prévention des VBG/EAS/HS, sécurité, accès équitable aux opportunités économiques et modalités de consultation adaptées. Accent sur les pressions environnementales et sociales liées au dynamisme économique local, à l'attractivité de la ville et à la sensibilité des enjeux de vulnérabilité.	Demande d'intégrer davantage les organisations féminines, d'assurer des espaces sûrs de consultation et de renforcer les messages de prévention VBG/EAS/HS. Les parties prenantes ont demandé une vigilance renforcée sur l'inclusion, la gestion des impacts environnementaux et la transparence dans l'accès aux opportunités.	Prévoir des focus groupes séparés, diffuser le code de conduite et les voies de recours, et intégrer des indicateurs de participation féminine. Renforcer le suivi environnemental et social, la transparence et la traçabilité des plaintes et recommandations.	Spécialiste VBG, spécialistes E&S, antenne provinciale, Division Genre.	Avant les activités, puis suivi continu.
Inspection Provinciale Travail	Conditions de travail, santé et sécurité au travail, respect de la législation sociale, mécanismes de plaintes pour les travailleurs. Accent sur les pressions environnementales et sociales liées au dynamisme économique local, à	Insistance sur la formalisation des exigences relatives au travail, à la SST et à la gestion des plaintes des travailleurs et prestataires. Les parties prenantes ont demandé une vigilance renforcée sur l'inclusion, la gestion des	Intégrer les clauses sociales et SST dans les activités concernées, organiser la sensibilisation des entreprises et suivre le respect des obligations. Renforcer le suivi environnemental et social, la transparence et la traçabilité des	UCP, spécialistes E&S, spécialistes passage/techniques, Inspection du Travail.	Avant contractualisation et durant l'exécution.

Partie prenante	Thématiques ayant particulièrement intéressées la partie prenante et développées lors de la consultation	Réponses données lors des consultations	Mesures préconisées à prendre par le projet	Responsabilités	Calendrier estimatif
	l'attractivité de la ville et à la sensibilité des enjeux de vulnérabilité.	impacts environnementaux et la transparence dans l'accès aux opportunités.	plaintes et recommandations.		
Organisations de l'entrepreneuriat privé (FEC, COPEMECO, etc.)	Visibilité du projet, accès des entreprises aux opportunités, adéquation des appuis, financement et obstacles opérationnels rencontrés par les MPME. Accent sur les pressions environnementales et sociales liées au dynamisme économique local, à l'attractivité de la ville et à la sensibilité des enjeux de vulnérabilité.	Fortes attentes d'une communication plus claire sur les opportunités, les procédures d'accès, l'accompagnement et les partenariats financiers. Les parties prenantes ont demandé une vigilance renforcée sur l'inclusion, la gestion des impacts environnementaux et la transparence dans l'accès aux opportunités.	Multiplier les séances d'information, simplifier les messages-clés, associer les réseaux professionnels à la diffusion et au retour d'expérience des entreprises. Renforcer le suivi environnemental et social, la transparence et la traçabilité des plaintes et recommandations.	UCP, spécialiste communication, antenne provinciale, organisations professionnelles.	Périodiquement, avec des points de contact réguliers.
Organisations de la société civile et groupes spécifiques consultés	Transparence, inclusion, redevabilité, protection des groupes vulnérables, fonctionnement du MGP et prévention des risques sociaux/VBG. Accent sur les pressions environnementales et sociales liées au dynamisme économique local, à l'attractivité de la ville et à la sensibilité des enjeux de vulnérabilité.	Appui au projet mais demande d'une meilleure accessibilité de l'information, d'un MGP visible et confidentiel, et d'une implication effective des groupes vulnérables. Les parties prenantes ont demandé une vigilance renforcée sur l'inclusion, la gestion des impacts environnementaux et la transparence dans l'accès aux opportunités.	Renforcer le MGP, organiser des consultations ciblées (femmes, jeunes, PVH, autres groupes vulnérables) et assurer des restitutions régulières des suites données. Renforcer le suivi environnemental et social, la transparence et la traçabilité des plaintes et recommandations.	UCP, spécialiste social, VBG, communication, OSC partenaires, antenne provinciale.	Continu ; avec des revues trimestrielles des feedbacks.

TRANSFORME

PROCES VERBAL DE LA CONSULTATION DU PUBLIC

L'an deux mille-vingt-six, le dix-septième jour du moi de Mars, il s'est tenu à LA MACULUTA une consultation du public réunissant les personnes dont la copie est en annexe avec.....

Les points inscrits à l'ordre du jour étaient :

- présentation du projet
- mobilisation des parties prenantes
- enjeux et risques
- proposition de mesures
- mécanisme et gestion de plainte

Les principaux points à retenir de ces discussions sont : les moyens de mobilisation

- > mobiliser les femmes entrepreneurs en passant par les chefs de quartiers
- > les églises et les leaders communautaires
- > la médiation et réseaux sociaux
- > les dirigeants de coopératives minières
- > porte à porte
- > passer par la direction provinciale de la fonction publique
- > par la direction provinciale de la jeunesse
- > effectuer des descentes dans le marché

Mécanisme de gestion de plainte

- > banque mondiale
- > gouvernement

TRANSFORME

PROCES VERBAL DE LA CONSULTATION DU PUBLIC

L'an deux mille-vingt-six, le dix-septième jour du moi de MARS, il s'est tenu à LA MACULUTA une consultation du public réunissant les personnes dont la copie est en annexe avec.....

Les points inscrits à l'ordre du jour étaient :

- présentation du projet
- mobilisation des parties prenantes
- enjeux et risques
- proposition de mesures
- mécanisme et gestion de plainte

Les principaux points à retenir de ces discussions sont : les moyens de mobilisation

- > mobiliser les femmes entrepreneurs en passant par les chefs de quartiers
- > les églises et les leaders communautaires
- > la médiation et réseaux sociaux
- > les dirigeants de coopératives minières
- > porte à porte
- > passer par la direction provinciale de la fonction publique
- > par la direction provinciale de la jeunesse
- > effectuer des descentes dans le marché

Mécanisme de gestion de plainte

- > banque mondiale
- > gouvernement

TRANSFORME

PROCES VERBAL DE LA CONSULTATION DU PUBLIC

L'an deux mille-vingt-six, le dix-septième jour du moi de MARS, il s'est tenu à LA MACULUTA..... une consultation du public réunissant les personnes dont la copie est en annexe avec.....

Les points inscrits à l'ordre du jour étaient :

- présentation du projet
- mobilisation des parties prenantes
- enjeux et risques
- proposition de mesures
- mécanisme et gestion de plainte

Les principaux points à retenir de ces discussions sont : les moyens de mobilisation

- > mobiliser les femmes entrepreneurs en passant par les chefs de quartiers
- > les églises et les leaders communautaires
- > la médiation et réseaux sociaux
- > les dirigeants de coopératives minières
- > porte à porte
- > passer par la direction provinciale de la fonction publique
- > par la direction provinciale de la jeunesse
- > effectuer des descentes dans le marché

Mécanisme de gestion de plainte

- > banque mondiale
- > gouvernement

TRANSFORME

PROCES VERBAL DE LA CONSULTATION DU PUBLIC

L'an deux mille-vingt-six, le dix-septième jour du moi de MARS, il s'est tenu à LA TRACULATA une consultation du public réunissant les personnes dont la copie est en annexe avec.....

Les points inscrits à l'ordre du jour étaient :

- présentation du projet
- mobilisation des parties prenantes
- enjeux et risques
- proposition de mesures
- mécanisme et gestion de plainte

Les principaux points à retenir de ces discussions sont : les moyens de mobilisation

- > mobiliser les femmes entrepreneurs en passant par les chefs de quartiers.
- > les églises et les leaders communautaires
- > la médiation et réseaux sociaux
- > les dirigeants de coopératives minières
- > porte à porte
- > passer par la direction provinciale de la fonction publique
- > par la direction provinciale de la jeunesse
- > effectuer des descentes dans le marché

Mécanisme de gestion de plainte

- > banque mondiale
- > gouvernement

TRANSFORME

PROCES VERBAL DE LA CONSULTATION DU PUBLIC

L'an deux mille-vingt-six, le dix-septième jour du moi de MARS, il s'est tenu à LA HAÏCULITA..... une consultation du public réunissant les personnes dont la copie est en annexe avec.....

Les points inscrits à l'ordre du jour étaient :

- présentation du projet
- mobilisation des parties prenantes
- enjeux et risques
- proposition de mesures
- mécanisme et gestion de plainte

Les principaux points à retenir de ces discussions sont : les moyens de mobilisation

- > mobiliser les femmes entrepreneurs en passant par les chefs de quartiers.
- > les églises et les leaders communautaires
- > la médiation et réseaux sociaux
- > les dirigeants de coopératives minières
- > porte à porte
- > passer par la direction provinciale de la fonction publique
- > par la direction provinciale de la jeunesse
- > effectuer des descentes dans le marché

Mécanisme de gestion de plainte

- > banque mondiale
- > gouvernement

TRANSFORME

PROCES VERBAL DE LA CONSULTATION DU PUBLIC

L'an deux mille-vingt-six, le dix-septième du moi de Mars, il s'est tenu à LA TRACULATA, une consultation du public réunissant les personnes dont la copie est en annexe avec.....

Les points inscrits à l'ordre du jour étaient :

- présentation du projet
- mobilisation des parties prenantes
- enjeux et risques
- proposition de mesures
- mécanisme et gestion de plainte

Les principaux points à retenir de ces discussions sont : les moyens de mobilisation

- > mobiliser les femmes entrepreneurs en passant par les chefs de quartiers
- > les églises et les leaders communautaires
- > la médiation et réseaux sociaux
- > les dirigeants de coopératives minières
- > porte à porte
- > passer par la direction provinciale de la fonction publique
- > par la direction provinciale de la jeunesse
- > effectuer des descentes dans le marché

Mécanisme de gestion de plainte

- > banque mondiale
- > gouvernement

PARTENARIAT

