

**REPUBLIQUE DU CONGO**  
**Unité \* Travail \* Progrès**

-----



**PROJET DE REPONSE AUX URGENCES CONTINGENTES (CERP)**

**Plan de Mobilisation des Parties Prenantes  
(PMPP)**

**AVRIL 2026**

## Table des matières

Table des matières .....	1
Liste des tableaux .....	1
Sigles et abréviations.....	2
1. INTRODUCTION .....	4
2. OBJECTIF .....	5
3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES .....	6
3.1. Méthodologie .....	6
3.2. Parties touchées.....	7
3.3. Parties prenantes concernées.....	8
3.4. Individus et Groupes Vulnérables.....	9
4. PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES .....	10
4.1. Engagement des parties prenantes .....	10
4.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques utilisés pour les impliquer.....	14
4.3. Plan de mobilisation des parties prenantes .....	17
4.4. Compte rendu aux parties prenantes .....	21
4.5. Structuration synthétique et opérationnelle du programme d'engagement des parties prenantes .....	21
5. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE CONSULTATION DES PARTIES .....	22
6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES .....	23
7. SUIVI ET RAPPORTS .....	26
7.1. Résumé des modalités de suivi et de compte rendu de la mise en œuvre du SEP .....	26
7.2. Compte rendu aux parties prenantes .....	27
Bibliographie.....	28
Annexes.....	28

## Liste des tableaux

Tableau 1. Catégorie de parties prenantes « touchées ou affectées par le projet .....	7
Tableau 2. Synthèse des principaux thèmes abordés et des observations formulées par les participants lors de la consultation du 15 avril 2026 .....	10
Tableau 3. Potentiels besoins des parties prenantes.....	14
Tableau 4. Résumé du plan de mobilisation des parties prenantes de la CERP .....	18
Tableau 5. Synthèse opérationnelle du programme d'engagement des parties prenantes du CERP .....	22
Tableau 6. Résumé du MGP .....	23

## **Sigles et abréviations**

<b>AG</b>	: Assemblée Générale
<b>ASLO</b>	: Association Locale
<b>BAD</b>	: Banque Africaine de Développement
<b>BM</b>	: Banque Mondiale
<b>BTP</b>	: Bâtiment et Travaux Publics
<b>CERP</b>	: Projet de Réponse aux Urgences Contingentes
<b>CES</b>	: Cadre Environnemental et Social
<b>CGES</b>	: Cadre Gestion Environnementale et Sociale
<b>CPR</b>	: Cadre de Politique de Réinstallation
<b>DFIL</b>	: Lettre d'Information sur la Déboursement et les Informations Financières
<b>EAS</b>	: Exploitation et Abus Sexuel
<b>EIES</b>	: Étude d'Impacts Environnemental et Social
<b>EPI</b>	: Equipement de Protection Individuelle
<b>FCV</b>	: Fragilité Conflit et Violence
<b>HS</b>	: Harcèlement Sexuel
<b>IDA</b>	: International Développement Association
<b>IST</b>	: Infection Sexuellement transmissible
<b>MAFDPRP</b>	: Ministère des Affaires Foncière du Domaine Public chargé des Relations avec le Parlement
<b>MEDDBC</b>	: Ministère de l'Environnement du Développement Durable et du Bassin du Congo
<b>MEF</b>	: Ministère de l'Economie Forestière
<b>MEH</b>	: Ministère de l'Energie et de l'hydraulique
<b>MEPIR</b>	: Ministère de l'Économie, du Plan et de l'Intégration Régionale
<b>MGP</b>	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
<b>NES</b>	: Norme Environnementale et Sociale
<b>OBC</b>	: Organisation à Base Communautaire
<b>OCHA</b>	: Bureau de la coordination des affaires humanitaires
<b>ONU</b>	: Organisation des Nations Unies
<b>ONG</b>	: Organisation Non Gouvernementale
<b>OSC</b>	: Organisation de la Société Civile
<b>OMS</b>	: Organisation Mondiale de la Santé
<b>PAD</b>	: Project Appraisal Document
<b>PAP</b>	: Personne Affectée par le Projet
<b>PAM</b>	: Programme Alimentaire Mondial
<b>PAR</b>	: Plan d'Action de Réinstallation
<b>PASEL</b>	: Projet d'Amélioration des Services de l'Electricité
<b>PAU</b>	: Plan d'Action d'Urgence
<b>PGMO</b>	: Plan de Gestion de la Main d'Œuvre
<b>PMPP</b>	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
<b>ProClimat</b>	: Projet de Renforcement de la Résilience Climatique en République du Congo
<b>PSIPJ</b>	: Projet de Protection Sociale et d'Inclusion Productive des Jeunes
<b>PV</b>	: Procès-Verbal
<b>RA</b>	: Requête d'Activation
<b>RRO</b>	: Option de réponse rapide

<b>SSE</b>	: Spécialiste en Sauvegarde Environnementale
<b>SSS</b>	: Spécialiste en Sauvegarde Sociale
<b>SPM</b>	: Spécialiste en Passation de Marché
<b>TDR</b>	: Termes de Référence
<b>UE</b>	: Union Européenne
<b>UGP</b>	: Unité de Gestion du Projet
<b>UNICEF</b>	: Fonds des Nations Unies pour l'enfance
<b>VBG</b>	: Violence Basée sur le Genre

## 1. INTRODUCTION

Le Projet de Réponse aux Urgences Contingentes (CERP) est un mécanisme mis en place par la Banque mondiale pour permettre aux pays de répondre rapidement et efficacement à des crises ou situations d'urgence. Une urgence/crise éligible est “un événement qui a causé, ou est susceptible de causer de manière imminente, un impact économique et/ou social négatif majeur pour le Bénéficiaire, associé à une crise ou à une catastrophe naturelle ou causée par l’homme”. Ceci inclut aussi les urgences sanitaires et les effets socioéconomiques liés aux situations de Fragilité Conflit et Violence (FCV). Il peut s’agir d’une catastrophe naturelle, crises sanitaires, conflits, etc. L'objectif principal du CERP est de fournir une réponse rapide et flexible aux besoins immédiats des populations touchées par une crise, en facilitant l'accès à des ressources et des fournitures essentielles. Il vise à atténuer les effets immédiats des crises sur les populations vulnérables, tout en soutenant la continuité des services essentiels et la coordination des interventions d'urgence. Les activités financées par le CERP sont généralement à décaissement rapide et ne créent pas de nouvelle empreinte physique significative.

Le CERP peut être activé par le Gouvernement de la République du Congo en cas de crise éligible. Il pourrait s’agir des urgences/crises naturelles et d’origine humaine, urgences sanitaires, et urgences/crises à des situations de Fragilité, Conflit et Violence (FCV). À la suite de l’activation du CERP, les fonds non engagés d’autres composantes de projets existants peuvent être réaffectés rapidement pour financer les activités d'urgence, selon un plan d'action d'urgence validé par la Banque mondiale et le Gouvernement de la République du Congo.

L’activation du CERP se fait par le Gouvernement de la République du Congo qui soumet une demande écrite ou Requête d’Activation visant à activer l’Option de réponse rapide (RRO) par le biais du CERP. Il fournit des éléments de preuve jugés satisfaisants par la Banque, attestant qu'une crise ou une situation d'urgence éligible s'est produite ou est imminente. En cas de crise imminente ou peu après l'événement, le Ministère de l'Économie, du Plan et de l'Intégration Régionale (MEPIR), avec l'appui de l'UGP du Projet de Protection Sociale et d'Inclusion Productive des Jeunes (PSIPJ) — désignée comme unité de mise en œuvre principale du CERP — et, au besoin, de l'UGP du Projet de Renforcement de la Résilience Climatique en République du Congo (ProClimat) en appui complémentaire, engage des échanges avec l’équipe de la Banque mondiale (BM) et soumet la Requête d’Activation (RA) au Directeur de Division de la BM. La RA comprend :

- (a) La liste des opérations hôtes à réaffecter et les montants par opération ;
- (b) Les instructions de paiement et signatures selon la Lettre d’Information sur la Déboursement et les Informations Financières (DFIL) ;
- (c) Un Plan d’Action d’Urgence (PAU) décrivant activités, calendrier, besoins, dépenses éligibles ;
- (d) Les preuves de l’éligibilité de la crise conformément au présent Manuel.

La BM examine la RA, y compris ses preuves, et le PAU pour confirmer la conformité aux exigences des accords des opérations hôtes. Le Gouvernement peut solliciter l'appui technique de la BM pour l'évaluation rapide des besoins et autres activités préparatoires. Cette demande est adressée directement au Directeur de Division de la Banque mondiale sous forme écrite, par lettre ou par communication électronique.

Le Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale joue un rôle central dans la gestion des risques environnementaux et sociaux du CERP. Le Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale est un ensemble de politiques et de normes qui vise à garantir que les projets financés par la Banque mondiale sont mis en œuvre de manière responsable, en minimisant les impacts négatifs sur l'environnement et en protégeant les droits et le bien-être des communautés locales. Lorsqu'un CERP est activé, il doit respecter les exigences du CES. Cela signifie que toutes les activités financées dans le cadre du CERP doivent être soumises à une évaluation préalable des risques et impacts environnementaux et sociaux, et des mesures d'atténuation doivent être mises en place selon les NES pertinentes

Le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) est un des instruments qui doit être préparé lors de la préparation de chaque CERP. La NES 10 du CES justifie l'élaboration du PMPP. Elle insiste sur l'importance d'un engagement ouvert et transparent avec toutes les parties prenantes du CERP, afin d'assurer la durabilité environnementale et sociale des activités, et de permettre aux parties prenantes de contribuer à la conception et à la mise en œuvre du projet.

Le présent PMPP est préparé par le Gouvernement de la République du Congo. C'est un processus continu de mobilisation des parties prenantes. Il comprend : i) l'identification et analyse des parties prenantes ; ii) la planification des modalités de mobilisation des parties prenantes ; iii) la diffusion de l'information ; iv) la consultation des parties prenantes ; v) le traitement et règlement des griefs ; et vi) le compte rendu aux parties prenantes. Le PMPP vise à favoriser le développement de relations solides, constructives et réactives avec les parties touchées, et les autres parties concernées. Il reconnaît leurs importances pour une gestion réussie des risques et impacts environnementaux et sociaux du CERP.

Le présent PMPP est préparé ex-ante afin d'assurer la préparation du CERP et sera mis à jour, au besoin, lors de chaque activation pour refléter le contexte spécifique de la crise, les zones affectées et les parties prenantes concernées.

## **2. OBJECTIF**

Les objectifs du présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du CERP en République du Congo s'articulent autour de la participation active, de l'information et de la gestion des préoccupations des acteurs concernés par le projet. Ils peuvent être présentés de la manière suivante :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra à l'Emprunteur de bien identifier ces dernières et de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le CERP, une relation constructive. Le PMPP vise à

établir un cadre systématique permettant d'identifier l'ensemble des parties prenantes du CERP et de développer avec elles, en particulier avec les communautés et groupes directement affectés, une relation constructive et durable tout au long du cycle de vie du CERP.

- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes au CERP et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale.
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le CERP pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir.
- S'assurer que les parties prenantes au CERP reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du CERP.
- Doter les parties touchées par le CERP de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et à l'Emprunteur d'y répondre et de les gérer. Le PMPP prévoit de doter les parties affectées de moyens simples et efficaces pour exprimer leurs préoccupations, formuler des plaintes ou suggestions, tout en permettant aux emprunteurs et aux responsables du projet de traiter ces requêtes de manière appropriée et transparente.

En résumé, le PMPP vise à renforcer la participation, la transparence et la redevabilité dans la mise en œuvre du projet CERP, afin d'améliorer son acceptabilité sociale et sa performance environnementale et sociale en République du Congo.

### **3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES**

L'identification et l'analyse des parties prenantes constituent une étape essentielle du PMPP du CERP en République du Congo. Il permet d'assurer une participation inclusive, transparente et conforme aux exigences de la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10). Cette section présente la méthodologie utilisée pour l'identification, des acteurs concernés par le CERP. Elle distingue les parties directement affectées, les autres parties intéressées, ainsi que les personnes ou groupes défavorisés ou vulnérables nécessitant une attention particulière dans le processus de mobilisation. Elle analyse leurs intérêts, leur niveau d'influence ainsi que leur degré d'exposition aux impacts potentiels du projet.

#### **3.1. Méthodologie**

La méthodologie d'élaboration du PMPP du CERP en République du Congo repose sur une revue documentaire des PMPP élaborés dans le cadre des Financements de Projets d'Investissement (FPI) et où le CES est appliqué dans le Pays. Elle a consisté à analyser les documents existants, à identifier les bonnes pratiques et les exigences de la Norme Environnementale et Sociale 10 (NES10) de la Banque mondiale, puis à adapter ces éléments au contexte du CERP. Ce processus

prend en considération une diversité de cartographie des parties prenantes déjà réalisé pour différentes opérations financées par la Banque mondiale en République du Congo. Il a été mobilisé des informations collectées lors des consultations participatives, la planification des modalités d'engagement, la diffusion d'informations pertinentes des dites opérations. Il a été intégré une synthèse des mécanismes de gestion des plaintes (MGP) opérationnelles dans les projets en exécution en République du Congo. Une priorité a été accordé aux MGP mis en œuvre par les Unités de Gestion de projet mobilisé pour l'implémentation du CERP. Le PMPP est un document évolutif, mis à jour selon l'évolution du projet

### 3.2.Parties touchées

Les parties prenantes touchées par le CERP sont les individus ou groupes qui sont susceptibles d'être affectés par le CERP en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. On distingue ainsi 1) les individus ou groupes riveraines susceptibles d'être affectés par les impacts environnementaux et sociaux associées aux évènements qui induisent l'implémentation du CERP ou affectés par la mise en œuvre du CERP ; 2) les travailleurs du CERP à savoir les travailleurs directs, contractuels et communautaires ;

Tableau 1. Catégorie de parties prenantes « touchées ou affectées par le projet

N°	Partie prenantes touchées ou affectées	Sous-groupes
1	Individus et Communautés locales de la zone d'intervention du CERP	Autorités coutumières et religieuses Hommes et femmes des communautés bénéficiaires ; Hommes et femmes chefs de ménages des communautés bénéficiaires ; Organisations de développement des quartiers Organisations des femmes des quartiers Organisations des jeunes des quartiers Organisations de la société civile ONG et associations intervenant dans la protection des personnes vulnérables Jeunes (adolescents/adolescentes) des communautés bénéficiaires. Association des commerçants, Associations des transporteurs urbains, Association des taxis motos ; Les acteurs économiques dans les zones d'implémentation de la CERP ;

2	Travailleurs directs et indirects du projet	Les Unités de gestion du projet ; Les personnes ressources (Point focaux des sous-projets) ; Les agents des services techniques et administratifs, etc. ; Les personnes et entreprises affectées ou autrement impliquées dans des activités soutenues par le projet ; Les agents d'entreprises partenaires du projet et des entreprises en sous-traitance.
---	---	--

### 3.3. Parties prenantes concernées

Les parties prenantes concernées sont tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels. Il s'agit entre autres des :

- Ministères concernés selon l'occurrence de l'urgence. Ce sont :
  - le Premier Ministère ;
  - Ministère de l'Intérieur et de la Décentralisation et du Développement Local ;
  - Ministère de la Santé et de la Population;
  - Ministère de l'Environnement, du Développement Durable et du Bassin du Congo;
  - Ministère du Plan, du Plan et de l'Intégration Régionale (MEPIR);
  - Ministère des Finances, du Budget et du Portefeuille Public
  - Ministère de l'Assainissement urbain, du Développement local et de l'Entretien routier
  - Ministère de l'Agriculture, de l'Élevage et de la Pêche
  - Ministère des Affaires Sociales, de la Solidarité et de l'Action Humanitaire ;
  - Ministère de la Promotion de la Femme, de l'intégration de la Femme au Développement et de l'Economie informelle ;
  - Ministère de l'Énergie et de l'Hydraulique ;
  - Ministère de l'Enseignement Préscolaire, Primaire, Secondaire et de l'Alphabétisation ;
  - Ministère des Transport, de l'Aviation Civile et de la Marine Marchande ;
  - Ministère de la Défense Nationale ;
  - Ministère des Affaires Etrangères, de la Francophonie et des Congolais de l'Etranger ;
  - Membres du Comité de Pilotage du CERP<sup>1</sup>;

---

<sup>1</sup> Le Comité de pilotage du CERP sera présidé par le Ministère de l'Économie, de la Planification et de l'Intégration Régionale et coprésidé par le ministère des Affaires sociales, de la Solidarité et de l'Action humanitaire, le Ministère

- Unités de Gestion des Projets (UGP) intervenants dans la zone géographique d'intervention du CERP ;
- Autorités administratives locales, à savoir les préfets au niveau des départements ; Les sous-préfets au niveau des districts ;
- Conseils municipaux sous la coordination des maires au niveau des communes ;
- Services techniques déconcentrés impliqués dans la mise en œuvre aux niveaux départementaux, des districts et des communes.
- Les partenaires et organisations humanitaires internationaux selon qu'ils sont impliqués dans le CERP. Quelques exemples : la Banque mondiale, La Croix-Rouge congolaise ; Les agences des Nations Unies (OCHA, UNICEF, PAM, OMS, etc.)
- Les partenaires et organisations nationales et locales (ONG, Organisation de la Société Civile (OSC), Association Locale (ASLO) qui sont impliqué dans l'implémentation de la CERP.
- Les prestataires de services privés notamment les Entreprises contractantes du CERP dont celle du secteur de BTP, des ouvrages hydrauliques, etc. ;
- Autorités coutumières et religieuses.
- Populations des zones du CERP : bénéficiaires, hommes, femmes, jeunes, les personnes déplacées, personnes vulnérables, etc.
- Parties Prenantes du système de gestion des plaintes (les Préfets, les juges, le personnel des UGPs, les responsables coutumiers, etc.).

### **3.4. Individus et Groupes Vulnérables**

Les individus et ou groupes défavorisés ou vulnérables risquent davantage de souffrir des impacts du CERP et/ou sont plus limités que d'autres parties dans leur capacité à profiter des avantages du CERP. Y est inclut les individus ou groupes plus susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement. Lors des consultations un certain nombre de couches vulnérables ont été identifiées, cette liste n'est pas exhaustive, Il s'agit notamment des :

- Personnes âgées, les veufs/veuves sans sources de revenus et ou abandonnées ;
- Personnes handicapées ;
- Personnes ayant un accès restreint à l'information ;
- Personnes analphabètes ;
- Personnes sans emploi ;

---

de l'Intérieur et de la Décentralisation et du Développement Local occupant le poste de premier vice-président. Il sera composé des secrétaires généraux ou de hauts représentants désignés des principaux ministères et institutions concernés par la préparation aux crises et la réponse aux crises,

- Les personnes issues des minorités ethniques ou religieuses, y compris les minorités vivant au sein d'une communauté dont les caractéristiques ethniques et religieuses majoritaires sont différentes ;
- Ménages dont le chef de famille est en situation de pauvreté extrême.
- Communautés traditionnellement mal desservies, notamment les peuples autochtones et autres groupes défavorisés qui satisfont aux exigences de la NES n° 7.
- Etc.

Lors de chaque activation du CERP, l'UGP appliquera les procédures de screening afin de confirmer la présence éventuelle de communautés traditionnellement mal desservies, notamment les peuples autochtones, dans les zones affectées. Lorsque pertinent, les modalités d'engagement seront adaptées (langues locales, médiateurs communautaires, formats accessibles) afin d'assurer un accès équitable à l'information, à la consultation et au mécanisme de gestion des plaintes, conformément à la NES n°7 et à la NES n°10.

#### 4. PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

##### 4.1. Engagement des parties prenantes

Une séance de consultation technique réunissant des représentants des départements techniques de l'État, des organisations non gouvernementales humanitaires, des projets de développement en cours de mise en œuvre, ainsi que des acteurs de la société civile, s'est tenue le 15 avril 2026 dans les locaux de l'Unité de Gestion du Projet de Protection Sociale et d'Inclusion Productive des Jeunes (UGP-PSIPJ). Cette rencontre a permis de favoriser un dialogue inclusif et concerté autour du CERP. Le tableau 2 ci-après présente une synthèse des principaux thèmes abordés et des observations formulées par les participants dans le cadre de ce processus de mobilisation des parties prenantes.

*Tableau 2. Synthèse des principaux thèmes abordés et des observations formulées par les participants lors de la consultation du 15 avril 2026*

Principaux sujets abordés	Observations/ Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation du CERP (contexte international et national et les objectifs spécifiques du Projet CERP) ;</li> <li>- Présentations du PGES :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principaux risques et impacts environnementaux et sociaux susceptibles d'être générés par les activités du projet ;</li> <li>• Mesures d'atténuation et de mitigation appropriées pour chaque impact identifié ;</li> <li>• Les principales activités prévues et leurs implications environnementales et sociales ;</li> <li>• Les procédures de gestion et de réponse aux risques identifiés ;</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Renforcement de la gouvernance et de la participation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmettre les documents sujets à consultation aux parties prenantes dans un délai suffisant pour leur permettre une préparation adéquate et des contributions de qualité lors des sessions de consultation ;</li> <li>- Clarifier et formaliser le rôle des membres du Comité de Pilotage (COPI) ainsi que leur articulation fonctionnelle avec l'Unité de Gestion du Projet (UGP) ;</li> <li>- Impliquer activement les Personnes Potentiellement affectées dans le processus de gestion des plaintes et des doléances ;</li> </ul>

Principaux sujets abordés	Observations/ Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cadre normatif de référence fondé sur les Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque Mondiale.</li> </ul> <p>- La présentation du PMPP :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'identification, la cartographie et la catégorisation systématique des parties prenantes selon leurs intérêts et leur niveau d'influence ;</li> <li>• Les stratégies d'engagement, de sensibilisation et de communication adaptées à chaque catégorie d'acteurs ;</li> <li>• Les modalités pratiques de consultation et de participation ;</li> <li>• Les Mécanisme de gestion des Plaintes et de prise en compte des préoccupations, doléances et plaintes des parties prenante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instituer un comité de sages chargé de la médiation et du règlement amiable des litiges d'ordre communautaire ;</li> <li>- Élaborer des procédures spécifiques et transparentes pour traiter les cas de fraude ainsi que les situations d'inclusion ou d'exclusion injustifiée de bénéficiaires</li> </ul> <p><b>Gestion anticipative des risques climatiques et environnementaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- -Adopter une approche proactive de gestion des risques en procédant à l'identification et à la cartographie des zones vulnérables préalablement à la survenue des catastrophes ;</li> <li>- Planifier et intégrer des interventions préventives en lien avec les effets du changement climatique (inondations, sécheresses, pollution, etc.) ;</li> <li>- Constituer des stocks préventifs de kits d'urgence à proximité des localités les plus exposées aux risques d'inondation, sans attendre la survenue des sinistres pour initier les approvisionnements ;</li> <li>- Intégrer une logique systématique d'anticipation et de réponse rapide dans les composantes opérationnelles du projet ;</li> <li>- Faire ressortir et traiter les risques sociaux et environnementaux post-assistance au sein des ménages et des communautés (gestion des déchets plastiques, potabilisation des eaux, assainissement, etc.).</li> </ul> <p><b>Suivi, évaluation et mécanismes de contrôle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impliquer davantage les associations locales disposant d'une expertise en suivi-évaluation, notamment celles ayant bénéficié de formations dispensées par la Banque Mondiale par l'entremise du Projet PRISP ;</li> <li>- Conformément aux exigences de la NES n°7, mettre en place des mécanismes de suivi communautaire placés sous la supervision des</li> </ul>

Principaux sujets abordés	Observations/ Commentaires
	<p>représentants des villages, quartiers et instances de justice locale afin de permettre aux populations autochtones d'utiliser de manière rationnelle les ressources mis à leurs dispositions ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instaurer des mécanismes dissuasifs et des procédures de répression adaptées pour lutter efficacement contre les cas de fraude ;</li> <li>- Procéder à une sensibilisation systématique des parties prenantes et organiser des contre-vérifications rigoureuses des listes de ménages bénéficiaires afin de garantir l'équité et la transparence du ciblage.</li> </ul> <p><b>Aspects institutionnels et opérationnels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clarifier, simplifier et adapter les modalités de passation des marchés en situation d'urgence afin d'assurer la réactivité nécessaire lors des interventions ;</li> <li>- Intégrer les acteurs économiques locaux dans les mécanismes de ciblage et d'assistance en cas de catastrophe, en reconnaissant leur rôle dans la résilience des communautés.</li> </ul>

Bien plus, il a été capitalisé des informations obtenues d'une revue documentaire ainsi que des résultats obtenus lors des consultations menées dans le cadre d'autres projets financés par la Banque mondiale en République du Congo, notamment le Projet de Protection Sociale et d'Inclusion Productive des Jeunes (PSIPJ) et le Projet de Renforcement de la Résilience Climatique en République du Congo (ProClimat), qui comportent des dispositifs de réponse d'urgence et de gestion de crises. Ces consultations antérieures, menées notamment à Brazzaville et à Pointe-Noire, ont impliqué des acteurs institutionnels (ministères sectoriels et services techniques), des autorités administratives locales, des organisations de la société civile, des organisations féminines, ainsi que des représentants communautaires.

Ces échanges ont permis d'identifier des parties prenantes clés, des canaux de communication adaptés et des enjeux récurrents liés à la gestion des urgences, qui ont été pris en compte pour la conception du dispositif d'engagement du CERP. Des consultations ciblées, inclusives et adaptées seront organisées lors de chaque activation du CERP, conformément aux exigences de la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10) et au principe de proportionnalité.

Les échanges ont porté sur les thématiques suivantes (listes non exhaustives): la perception des urgences au sein des projets et les activités qui en découlent ; les principales contraintes environnementales et sociales dans différentes zones d'intervention en réponse aux urgences ; les impacts positifs et négatifs des projets en contexte d'urgence sur l'environnement et la société ; les expériences passées de mise en œuvre de réponses aux urgences et de suivi d'opérations similaires ; la participation et l'engagement des acteurs et des communautés locales, les personnes vulnérables, les préoccupations et les craintes concernant le projet par groupe (femmes, jeunes, groupes vulnérables, etc.), et les suggestions et recommandations pour répondre aux préoccupations soulevées.

En conformité avec la Norme Environnementale et Sociale 10 (NES 10) de la Banque mondiale, des consultations publiques seront organisées tout au long de l'implémentation du CERP, afin de garantir une mobilisation continue, inclusive et transparente des parties prenantes. En temps de besoin, le CERP communiquera sur : la nature du projet ; l'arrangement institutionnel ; la théorie du changement ; la priorisation des opérations ; la durée des opérations ; les résultats obtenus lors des phases précédentes et l'impact sur les parties prenantes ; l'opérationnalisation du MGP ; la communication sur les VBG : EAS/HS ; les risques et impacts sociaux et environnementaux ; Actions préventives des opérations d'urgences.

Les rapports et plans environnementaux et sociaux seront rendus publics par le biais des sites web Gouvernementaux et du projet, et les réseaux sociaux (facebook, Instagram, Tik tok, Whatsapp), les crieurs et accessibles en version physiques et consultables en tous lieux selon que prévoit la réglementation et les habitudes des communautés (Représentation déconcentrés des ministères ; préfectures, Mairies, églises, écoles, hôpitaux, etc.). Les commentaires reçus lors des consultations seront pris en compte par l' UGP PSIPJ et appuyée au besoin par l'UGP ProClimat. Un résumé des principales recommandations reçues est intégré dans le présent plan d'engagement des parties prenantes et présenté dans les tableaux suivants.

#### 4.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques utilisés pour les impliquer

Le tableau 3 présente les principales parties prenantes du Projet d'Urgence (CERP) en République du Congo ainsi que leurs caractéristiques, leurs besoins d'information et les approches prévues pour assurer leur implication. Conformément à la Norme environnementale et sociale ESS10 de la Banque mondiale, il identifie les moyens de communication et les techniques de mobilisation adaptée afin de garantir une participation inclusive, transparente et continue, avec une attention particulière portée aux groupes vulnérables et défavorisés.

Tableau 3. Potentiels besoins des parties prenantes

Parties prenantes	Caractéristiques clés	Besoins clés	Moyens de communication	Techniques de mobilisation des parties prenantes
<b>Les membres de la communauté affectées par les urgences ; Autorités traditionnelles et religieuses</b>	Populations directement affectées par les catastrophes ou crises ; forte influence des chefs traditionnels et leaders religieux ; diversité linguistique et niveaux d'instruction variables.	Information claire sur les activités du CERP, critères d'éligibilité à l'aide, calendrier des interventions, mécanisme de gestion des plaintes (MGP).	Réunions communautaires, Radios nationales, Radios locales et ou communautaires, Affiches dans les lieux publics, relais par chefs traditionnels et religieux, sensibilisation de proximité.	Consultations publiques, réunions villageoises, forums communautaires, comités locaux de suivi, campagnes de sensibilisation participatives.

Parties prenantes	Caractéristiques clés	Besoins clés	Moyens de communication	Techniques de mobilisation des parties prenantes
<b>Communautés vulnérables et défavorisées</b>	Femmes, personnes âgées, personnes handicapées, populations autochtones, ménages très pauvres ou isolés ; accès limité à l'information et aux processus décisionnels.	Accès inclusif à l'information, assistance adaptée, participation équitable au projet, mécanismes de plainte accessibles et confidentiels.	Sensibilisation porte-à-porte, groupes de discussion ciblés, ONG locales, supports visuels simplifiés.	Consultations ciblées, groupes focaux (focus groups), facilitation par ONG spécialisées, mécanismes de participation inclusive et adaptés.
<b>Les travailleurs du CERP</b>	Personnel du projet, travailleurs contractuels, consultants et entreprises ; impliqués dans la mise en œuvre opérationnelle.	Information sur les conditions de travail, santé et sécurité au travail (SST), rémunérations adéquates, matériels et équipements proportionnels aux tâches et missions à réalisés, sécurité et couvertures sociales, code de conduite, procédures de signalement (griefs des travailleurs).	Réunions internes, sessions de formation, notes de service, emails, affichage sur sites de travail.	Sessions de formation, réunions périodiques, mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs, consultations internes.

<b>Parties prenantes</b>	<b>Caractéristiques clés</b>	<b>Besoins clés</b>	<b>Moyens de communication</b>	<b>Techniques de mobilisation des parties prenantes</b>
<b>Les membres du Gouvernement et élus locaux</b>	Autorités administratives nationales, préfectorales et municipales ; rôle clé dans la coordination institutionnelle et la gouvernance locale.	Informations stratégiques sur le projet, coordination institutionnelle, alignement avec les politiques publiques, suivi de la mise en œuvre, financement des opérations.	Réunions officielles, ateliers institutionnels, correspondances officielles, rapports techniques.	Réunions de coordination, ateliers techniques, comités de pilotage, consultations institutionnelles.
<b>Organisations Non Gouvernementale et Organisations de la société civile</b>	ONG internationales, nationales et locales, associations communautaires ; forte présence sur le terrain et connaissance des besoins locaux.	Accès aux informations du projet, participation au suivi communautaire, collaboration dans la sensibilisation et la mobilisation sociale, mise à disposition des ressources nécessaires pour exécutés des tâches spécifiques.	Ateliers participatifs, réunions de consultation, plateformes de dialogue, partage de rapports, correspondances officielles,	Partenariats opérationnels, consultations régulières, implication dans la sensibilisation communautaire et le suivi citoyen.
<b>Médias</b>	Radios, presse écrite, télévisions et médias en ligne ; forte capacité de diffusion de l'information au public.	Accès à l'information fiable sur le projet, transparence sur les activités et les résultats.	Communiqués de presse, conférences de presse, émissions radio, réseaux sociaux, briefings médias.	Campagnes d'information publique, diffusion de messages de sensibilisation, interviews et reportages sur les activités du projet.

Parties prenantes	Caractéristiques clés	Besoins clés	Moyens de communication	Techniques de mobilisation des parties prenantes
<b>Partenaires techniques et financiers (BM, BAD, UE, UN)</b>	Institutions internationales appuyant le projet financièrement et techniquement ; exigences élevées en matière de conformité et de reporting.	Rapports réguliers, suivi de la conformité au CES, transparence dans la mise en œuvre et les résultats du projet.	Réunions techniques, rapports périodiques, missions de supervision, échanges par courrier officiel et plateformes numériques.	Réunions de revue du CERP, missions de supervision, ateliers techniques, partage d'informations et coordination inter-partenaires.

#### 4.3. Plan de mobilisation des parties prenantes

Le tableau 4 présente le résumé du plan de mobilisation des parties prenantes

Tableau 4. Résumé du plan de mobilisation des parties prenantes de la CERP

Phase du projet	Date/période estimée	Objet de la consultation / message	Méthodes utilisée	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
<b>Identification et préparation</b>	Phase de préparation du projet	Informer sur la nature de l'urgence et les objectifs du projet ; recueillir les besoins prioritaires des populations ; identifier les impacts environnementaux et sociaux potentiels ; consulter spécifiquement les groupes vulnérables (femmes pauvres, personnes handicapées, personnes âgées, ménages défavorisés) afin d'intégrer leurs préoccupations dans la conception du projet ; présenter le mécanisme de gestion des plaintes.	<b>Pour entités Gouvernementales :</b> correspondance officielle (courriel/téléphone), réunions formelles, entretiens individuels, tables rondes techniques. <b>Pour communautés et groupes vulnérables :</b> lettres aux chefs de village, notifications traditionnelles, réunions communautaires, discussions de groupes de réflexion séparées pour femmes et personnes vulnérables, diffusion d'informations dans des formats accessibles et culturellement appropriés, activités de sensibilisation de proximité.	Communautés affectées, chefs traditionnels, autorités locales, organisations communautaires, groupes vulnérables, ONG locales, services techniques sectoriels.	Gouvernement ; l'UGP PSIPJ responsable de la préparation du projet ; spécialistes environnement et social, autorités locales.
<b>Évaluation (Appraisal)</b>	Avant approbation du projet	Présenter la conception du CERP et les mesures environnementales et sociales ; valider les priorités d'intervention ; vérifier que les besoins des groupes vulnérables sont pris en compte dans la conception et les mesures d'atténuation.	Réunions techniques et tables rondes avec administrations publiques ; correspondances formelles ; ateliers de consultation ; discussions ciblées avec représentants communautaires et groupes vulnérables ; diffusion des documents du projet dans des formats accessibles.	Ministères sectoriels, autorités locales, Banque mondiale, organisations de la société civile, représentants communautaires, groupes vulnérables.	Gouvernement ; l'UGP PSIPJ responsable de la préparation du projet ; spécialistes environnementaux et sociaux, Banque mondiale.

Phase du projet	Date/période estimée	Objet de la consultation / message	Méthodes utilisée	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
<b>Approbation</b>	Après approbation par la Banque mondiale	Informar les parties prenantes de l'approbation du projet, présenter les activités prévues, les modalités de participation et le mécanisme de gestion des plaintes ; diffuser des informations accessibles aux groupes vulnérables.	Communiqués officiels, réunions d'information avec autorités locales ; correspondance institutionnelle ; médias ; réunions communautaires et sensibilisation ciblée auprès des groupes vulnérables ; diffusion d'informations via radios locales et supports simplifiés.	Institutions Gouvernementales, collectivités locales, médias, ONG, communautés locales, groupes vulnérables.	Gouvernement, unité de coordination du projet, autorités locales.
<b>Mise en œuvre</b>	Pendant toute la durée du projet	Informar régulièrement sur les activités et l'avancement du projet ; encourager la participation communautaire ; assurer l'inclusion des groupes vulnérables dans les activités et la prise de décision ; recueillir et traiter les plaintes et préoccupations via le mécanisme de gestion des plaintes.	Réunions communautaires régulières ; correspondance avec autorités ; activités de sensibilisation ; discussions de groupes de réflexion ; consultations spécifiques avec femmes, personnes handicapées et autres groupes vulnérables ; diffusion d'informations accessibles ; visites de terrain ; radios communautaires.	Institutions Gouvernementales, Banque mondiale, collectivités locales, Communautés bénéficiaires, chefs traditionnels, ONG locales, entreprises contractantes, travailleurs du projet, groupes vulnérables, médias,	L'UGP PSIPJ, spécialistes environnement et social, autorités locales, entreprises contractantes.
<b>Suivi et supervision</b>	Pendant la mise en œuvre	Suivre les performances du projet ; recueillir, traiter et intégrer les retours des communautés ; évaluer l'efficacité des mesures d'inclusion des groupes vulnérables et leur accès aux bénéfices du projet.	Missions de supervision ; réunions de suivi ; entretiens individuels ; enquêtes communautaires ; discussions ciblées avec groupes vulnérables ; rapports de suivi.	Banque mondiale, Gouvernement, autorités locales, communautés bénéficiaires, organisations de la société civile, <b>groupes vulnérables.</b>	Banque mondiale, unité de gestion du projet, ministères sectoriels, consultants de suivi.

<b>Phase du projet</b>	<b>Date/période estimée</b>	<b>Objet de la consultation / message</b>	<b>Méthodes utilisée</b>	<b>Parties prenantes ciblées</b>	<b>Responsabilités</b>
<b>Clôture et évaluation</b>	Fin du projet	Présenter les résultats du projet ; recueillir les avis des parties prenantes ; évaluer les impacts du projet sur les groupes vulnérables et tirer les leçons apprises pour les futures interventions.	Ateliers de restitution ; réunions communautaires ; entretiens avec parties prenantes ; consultations spécifiques avec groupes vulnérables ; diffusion des résultats du projet.	Gouvernement, Banque mondiale, communautés bénéficiaires, ONG, autorités locales, groupes vulnérables.	Unité de gestion du projet, Gouvernement, Banque mondiale.

#### **4.4. Compte rendu aux parties prenantes**

Les informations pertinentes seront communiquées de manière régulière, transparente et accessible conformément à la Norme environnementale et sociale ESS10 du Cadre environnemental et social de la Banque mondiale. Les informations diffusées porteront notamment sur la présentation générale du projet, ses objectifs, ses activités et ses zones d'intervention, ainsi que sur les documents environnementaux et sociaux pertinents tels que le Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP), les instruments de gestion environnementale et sociale, et les procédures du mécanisme de gestion des plaintes (MGP). Des informations régulières seront également fournies sur l'état d'avancement du projet, les résultats obtenus et les opportunités de participation des parties prenantes.

La diffusion de ces informations se fera à travers plusieurs canaux adaptés aux différentes parties prenantes, notamment des avis publics, communiqués de presse, réunions de consultation et ateliers avec les autorités locales, ainsi que des réunions communautaires, dépliants d'information, affiches et émissions de radios locales. Des réunions spécifiques et des activités de sensibilisation seront organisées pour les groupes vulnérables, notamment les femmes en situation de pauvreté, les personnes handicapées et les personnes âgées, afin de garantir leur participation effective. Les informations seront principalement diffusées en français et, lorsque nécessaire, dans les langues locales afin d'en assurer une meilleure compréhension.

#### **4.5. Structuration synthétique et opérationnelle du programme d'engagement des parties prenantes**

Le tableau 5. ci-dessous présente une structuration synthétique et opérationnelle du programme d'engagement des parties prenantes du CERP en République du Congo, alignée sur les exigences de la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10) de la Banque mondiale. Il met en évidence une approche progressive couvrant l'ensemble du cycle de vie du projet, depuis la phase de préparation jusqu'à la clôture et l'évaluation.

En phase de préparation, l'accent est mis sur l'identification inclusive des parties prenantes, la planification des consultations et la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) accessible et transparent. Lors de l'activation, le dispositif prévoit une communication rapide et adaptée au contexte de crise, ainsi qu'une mobilisation coordonnée des acteurs institutionnels, communautaires et partenaires techniques.

Pendant la mise en œuvre, le tableau souligne l'importance d'un engagement continu, participatif et inclusif, intégrant le suivi des indicateurs de performance et le traitement efficace des plaintes. Enfin, la phase de clôture met l'accent sur la redevabilité, à travers la restitution des résultats, l'évaluation des impacts, notamment sur les groupes vulnérables, et la capitalisation des leçons apprises. Ainsi, ce dispositif garantit transparence, inclusion et efficacité dans la gestion des parties prenantes du CERP.

Tableau 5. Synthèse opérationnelle du programme d'engagement des parties prenantes du CERP

Étape du CERP	Synthèse du programme d'engagement des parties prenantes du CERP
<b>Préparation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Intégration des résultats des consultations antérieures menés pour d'autres projets et revue documentaire ;</li> <li>– Identification spécifique des groupes vulnérables et mesures d'inclusion ;</li> <li>– Mise en place d'un MGP accessible, transparent et sensible au genre (VBG/EAS/HS) ;</li> <li>– Diffusion d'informations dans des formats adaptés (langues locales, supports simplifiés) ;</li> </ul>
<b>Activation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Activation conditionnée par une demande écrite du Gouvernement de la République du Congo et visant à activer l'Option de réponse rapide (RRO) par le biais du CERP accompagnée des pièces y afférentes et approuvée par la Banque mondiale ;</li> <li>– Communication de crise rapide, transparente et adaptée aux contextes locaux sur les sujets tels que : sur la nature de la crise, les activités et les zones d'intervention ;</li> <li>– Implication des autorités administratives, ONG, agences humanitaires et agences onusiennes ;</li> <li>– Coordination avec la Banque mondiale et partenaires techniques et financiers ;</li> <li>– Sensibilisation via radios locales et leaders communautaires ;</li> </ul>
<b>Mise en œuvre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Engagement continu conformément à la NES10 (cycle de vie du projet) ;</li> <li>– Dispositif structuré de consultation (réunions, groupes focaux, enquêtes) ;</li> <li>– Suivi basé sur indicateurs (participation, plaintes, satisfaction) ;</li> <li>– Mise en œuvre du MGP structuré avec délais de traitement définis ;</li> <li>– Approche inclusive ciblant femmes, jeunes, personnes vulnérables ;</li> <li>– Communication continue via médias, supports physiques et numériques ;</li> </ul>
<b>Clôture / Évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Organisation d'ateliers de restitution et consultations finales ;</li> <li>– Évaluation des impacts sociaux et environnementaux, y compris sur les groupes vulnérables ;</li> <li>– Capitalisation des bonnes pratiques pour futures interventions ;</li> <li>– Reporting conforme aux exigences de la Banque mondiale ;</li> <li>– Diffusion des résultats via canaux accessibles (réunions, médias, supports publics) ;</li> </ul>

## 5. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE CONSULTATION DES PARTIES

Le Gouvernement de la République du Congo est le principal responsable du CERP et donc de la mise en œuvre du PMPP. Il désigne l' UGP PSIPJ responsable de l'implémentation du CERP à la tête duquel se trouve un Coordonnateur, assisté d'une équipe de gestion des risques environnementales et sociales. Cette équipe technique aura la responsabilité opérationnelle de la mise en œuvre de ce PMPP.

## 6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) vise à fournir aux parties prenantes et aux populations affectées par le projet un moyen accessible, transparent et efficace pour soumettre leurs préoccupations, plaintes ou suggestions concernant les activités du projet. Il permet de : renforcer la transparence et la redevabilité du projet ; prévenir et gérer les conflits liés à la mise en œuvre du projet ; améliorer la performance environnementale et sociale du projet ; garantir un traitement rapide et équitable des plaintes. Il est gratuit, accessible et confidentiel, et n'empêche pas les plaignants d'avoir recours aux voies judiciaires nationales.

Le MGP du présent CERP repose sur les principes suivants : **Accessibilité** : toutes les parties prenantes peuvent déposer une plainte facilement, y compris les groupes vulnérables. **Transparence** : le processus de traitement des plaintes est clairement expliqué aux communautés. **Rapidité** : les plaintes sont traitées dans des délais raisonnables. **Confidentialité** : la confidentialité est garantie, en particulier pour les plaintes sensibles. **Non-représailles** : aucun plaignant ne subira de représailles pour avoir déposé une plainte. **Approche sensible au genre** : un traitement spécifique est prévu pour les plaintes liées aux violences basées sur le genre (VBG/EAS/HS).

Le présent MGP est structuré en trois niveaux : local, départemental et national. Au niveau local, les plaintes sont reçues et traitées par les points focaux communautaires et les comités locaux de gestion des plaintes. Au niveau départemental, les plaintes complexes ou non résolues au niveau local sont examinées par un comité départemental. Au niveau national, l'UGP PSIPJ, appuyée au besoin par l'UGP ProClimat, assure la supervision globale du mécanisme et traite les recours non résolus aux niveaux inférieurs. La responsabilité de la mise en œuvre du MGP incombe à l'UGP PSIPJ, qui supervise l'ensemble des comités départementaux et locaux de gestion des plaintes.

Le MGP prend en considération des mesures inclusives garantissant l'accès des personnes vulnérables. Les personnes âgées bénéficient de visites à domicile et d'une assistance pour déposer plainte. Les personnes handicapées disposent d'un accès physique adapté, de supports audio, braille ou visuels, et d'interprètes en langue des signes. Les personnes analphabètes peuvent soumettre des plaintes orales, utiliser des pictogrammes et recevoir un accompagnement individuel. Les minorités profitent de traductions linguistiques, de médiateurs culturels et d'une prise en compte des normes locales. Enfin, pour les personnes mal informées, la sensibilisation passe par radios locales, réunions communautaires et messages audio simples.

Tableau 6. Résumé du MGP

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
<b>Réception des plaintes</b>	Les plaintes peuvent être soumises à travers plusieurs canaux accessibles et gratuits : - Numéro vert (C'est une ligne téléphonique gratuite qui sera acquise 1mois dès l'approbation du projet par le Directeur de Division de la Banque). - SMS ou messagerie mobile - Adresse électronique du projet - Lettre adressée aux points focaux locaux -	Permanent	Points focaux MGP au niveau local

	<p>Formulaire de plainte disponible auprès des autorités locales - Dépôt dans des boîtes à suggestions installées dans les communautés</p> <p>- Dépôt direct (et verbale) auprès des bureaux du projet ou lors des réunions communautaires.</p> <p>Des</p>		
<b>Tri et enregistrement</b>	<p>Toute plainte reçue est enregistrée dans un <b>registre officiel des plaintes</b> tenu par le projet. Les plaintes sont classées selon leur relation au projet (liée au projet ou non liée au projet) nature (ex : environnementale, sociale, conflits communautaires, accès aux bénéfiques, questions de travail, VBG/EAS/HS).</p>	Dès réception de la plaintes	Point focal MGP local
<b>Accusé de réception et suivi</b>	<p>Le plaignant reçoit un <b>accusé de réception</b> confirmant l'enregistrement de sa plainte et les étapes de traitement.</p> <p>Pour les plaintes qui ne sont pas liés au projet, Le plaignant doit être <b>informé clairement et respectueusement</b> que sa plainte ne relève pas du mandat du projet. Cette communication doit inclure :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les raisons pour lesquelles la plainte ne relève pas du projet ;</li> <li>• les institutions ou autorités compétentes susceptibles de traiter la plainte.</li> </ul> <p>Dans ce dernier cas il signe un PV de clôture de la plaintes et cette plainte est clôturé.</p>	Immédiatement ou dans un délai de 2 jours dès réception de la plaintes	Point focal MGP local
<b>Vérification, investigation et action</b>	<p>La plainte est examinée et investiguée par le <b>Comité de gestion des plaintes</b> composé de représentants de l'UGP PSIPJ et appuyée au besoin par ceux de l'UGP ProClimat, des autorités locales, des représentants communautaires et, si nécessaire, de spécialistes environnementaux et sociaux. Une proposition de résolution est élaborée et communiquée au plaignant.</p>	Dans un délai de 7 jour ouvrable dès réception de la plainte	Comité de gestion des plaintes
<b>Suivi et évaluation</b>	<p>Les données sur les plaintes (nombre, type, statut de traitement) sont collectées dans une base de données et analysées régulièrement afin d'améliorer la mise en œuvre du projet et prévenir les conflits. Un rapport périodique est transmis à l'UGP PSIPJ et à la Banque mondiale.</p>	Rapport mensuel ou trimestriel	Spécialiste environnemental et social de l'UGP PSIPJ

<b>Retour d'information aux plaignants</b>	Les plaignants sont informés de la décision prise et peuvent indiquer leur niveau de satisfaction quant au traitement de leur plainte. En cas d'insatisfaction, ils peuvent faire appel au niveau supérieur du mécanisme.	A chaque étape du processus	UGP PSIPJ (sous la supervision du Spécialiste environnemental et social) / Comité MGP
<b>Mesures correctives</b>	Lorsque l'enquête confirme la validité d'une plainte, des mesures correctives ou compensatoires appropriées peuvent être mises en œuvre conformément aux procédures du projet et à la réglementation nationale applicable.	Selon le cas	UGP PSIPJ en coordination avec les autorités compétentes
<b>Clôturé</b>	<p>À la suite des opérations de réparations. Le plaignant est informé de la fin des opérations. Il lui est demandé de signer un PV de clôture de la plainte.</p> <p>Une fois que toutes les solutions possibles auront été proposées et si le plaignant n'est toujours pas satisfait, il devra être informé de son droit de saisir la justice. il signe un PV de clôture et peut faire recours aux instances juridique nationales.</p> <p>Dès signature du PV de clôture de la plaintes, la plainte est clôturée.</p>	Dans un délai de 15 jour ouvrable dès réception de la plainte	UGP PSIPJ – Spécialistes environnementaux et sociaux en coordination avec les autorités compétentes
<b>Formation</b>	Des formations seront organisées pour le personnel des UGP PSIPJ et au besoin celui de l'UGP ProClimat, les entrepreneurs, les consultants de supervision et les comités locaux sur : - le fonctionnement du MGP - la gestion confidentielle des plaintes - la gestion des plaintes liées aux VBG/EAS/HS - la communication avec les communautés	Au début du projet et sessions de rappel annuelles	UGP PSIPJ – Spécialistes environnementaux et sociaux

Le CERP mettra en place selon la pertinence d'autres mesures pour traiter les plaintes sensibles et confidentielles, y compris celles liées à l'exploitation et aux abus sexuels ainsi qu'au harcèlement (EAS/HS), conformément à la note de bonnes pratiques de la Banque mondiale sur les EAS/HS.

Le projet mettra en place un mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs conforme à la NES n°2 du Cadre environnemental et social de la Banque mondiale. Ce mécanisme permettra aux employés du projet, des entreprises contractantes et des sous-traitants de soumettre, de manière confidentielle et sans risque de représailles, toute plainte liée aux conditions de travail, à la sécurité, à la discrimination ou au harcèlement sur les lieux de travail. Les plaintes pourront être déposées auprès d'un point focal, par écrit ou oralement. Elles seront enregistrées, examinées et traitées dans des délais raisonnables par l'Unité de Gestion du Projet. Les travailleurs seront informés des procédures et pourront faire appel en cas d'insatisfaction

## **7. SUIVI ET RAPPORTS**

### **7.1. Résumé des modalités de suivi et de compte rendu de la mise en œuvre du SEP**

Le suivi de la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) sera assuré par l'UGP PSIPJ, notamment par les spécialistes environnementaux et sociaux. Ce suivi permettra de vérifier que les activités de mobilisation sont réalisées conformément aux dispositions du plan et que les préoccupations des parties prenantes sont effectivement prises en compte dans la mise en œuvre du CERP. Les informations nécessaires au suivi seront collectées à partir des rapports de terrain, des comptes rendus de réunions, des registres de plaintes, ainsi que des outils de communication et de sensibilisation utilisés dans les zones d'intervention du projet.

Le suivi s'appuiera sur plusieurs indicateurs permettant d'évaluer l'efficacité de la mobilisation des parties prenantes. Ces indicateurs incluront notamment le nombre de réunions communautaires organisées pour présenter ou discuter de l'avancement du projet, le nombre de consultations publiques réalisées avec les différentes parties prenantes, le nombre de participants aux réunions (avec une désagrégation par sexe et par groupes vulnérables), le nombre de plaintes reçues et traitées dans les délais, ou le taux de satisfaction des parties prenantes, ainsi que le nombre de réunions tenues avec les autorités locales et les organisations communautaires. D'autres indicateurs porteront sur la diffusion de l'information, tels que le nombre de panneaux d'information installés dans les zones d'intervention, le nombre de supports d'information distribués (affiches, dépliants, brochures) et le nombre de campagnes de sensibilisation menées à travers les médias locaux.

Le suivi prendra également en compte le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes et les activités de renforcement des capacités. À cet effet, les indicateurs incluront le nombre total de plaintes reçues, le nombre de plaintes traitées et résolues, le délai moyen de traitement des plaintes, ainsi que la proportion de plaintes liées aux questions environnementales et sociales. Par ailleurs, le nombre de sessions de formation organisées sur la mobilisation des parties prenantes et le nombre de participants formés, notamment au sein de l'UGP PSIPJ et selon la circonstance à l'UGP ProClimat (qui appuiera au besoin), des entreprises contractantes et des autorités locales, seront également suivis afin d'évaluer l'efficacité des activités de renforcement des capacités.

Les parties prenantes seront associées aux activités de suivi à travers leur participation aux réunions communautaires, aux consultations publiques et aux enquêtes de perception organisées dans les zones du projet. Les représentants des communautés, des autorités locales et des organisations de la société civile pourront également contribuer au suivi participatif en partageant leurs observations et recommandations sur la mise en œuvre du projet. Les résultats du suivi seront intégrés dans les rapports environnementaux et sociaux périodiques du projet, préparés par l'UGP CERP et transmis régulièrement à la Banque mondiale afin d'assurer le respect des exigences du Cadre environnemental et social.

## **7.2. Compte rendu aux parties prenantes**

Le PMPP sera révisé et mis à jour périodiquement, selon les besoins, au cours de la mise en œuvre du CERP. Les synthèses et les rapports internes concernant les réclamations du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront compilés par le personnel responsable et transmis à l'UGP CERP. Les rapports du MGP permettront d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'informations, ainsi que la capacité du CERP à y répondre de manière rapide et efficace. Les informations relatives aux activités de participation du public menées par le CERP au cours de l'année peuvent être communiquées aux parties prenantes de différentes manières

Les informations relatives aux activités de participation du public menées par le CERP au cours de l'année seront communiquées aux parties prenantes à travers plusieurs canaux de diffusion adaptés aux contextes locaux et à la diversité des publics concernés. Tout d'abord, des réunions communautaires et des séances d'information publiques seront régulièrement organisées dans les zones d'intervention du projet afin de présenter l'état d'avancement des activités, les résultats obtenus ainsi que les préoccupations soulevées par les communautés. Ces rencontres permettront également de recueillir les observations et recommandations des populations.

Ensuite, le projet utilisera des supports d'information écrits et visuels, tels que des affiches, des dépliants, des brochures et des panneaux d'information installés dans les lieux publics (mairies, marchés, centres de santé, écoles ou bureaux administratifs). Ces supports permettront de diffuser de manière accessible les informations relatives aux activités du projet, aux opportunités offertes aux communautés ainsi qu'aux mécanismes de participation et de gestion des plaintes.

Le CERP pourra également recourir aux médias locaux, notamment les radios communautaires, afin de diffuser des messages d'information et de sensibilisation sur les activités de mobilisation des parties prenantes et les progrès réalisés dans la mise en œuvre du projet. Les émissions radiophoniques, interviews et programmes interactifs permettront d'atteindre un large public, y compris les populations vivant dans les zones éloignées ou ayant un accès limité aux autres moyens d'information.

Enfin, les informations pourront être communiquées à travers les canaux institutionnels et numériques, tels que le site internet du CERP, les plateformes numériques des institutions partenaires ou les réseaux sociaux lorsque cela est pertinent. Les rapports de suivi, les comptes rendus des consultations publiques et les principales décisions prises dans le cadre du projet pourront également être partagés avec les autorités locales, les organisations de la société civile et les partenaires techniques afin d'assurer la transparence et la redevabilité du projet.

## **Bibliographie**

Ministère des Affaires Sociales et de l'Action Humanitaire. (2020, Octobre). *Fiche à l'attention de Monsieur le Premier Ministre Chef du Gouvernement*. Gouvernement de la République du Congo.

Ministère de l'Aménagement du Territoire, des Infrastructures et de l'Entretien Routier. (2025, avril). *Plan de mobilisation des parties prenantes : Projet de renforcement de la résilience urbaine en République du Congo*. Gouvernement de la République du Congo.

Ministère de l'Energie et de l'Hydraulique. (2024, Février). *Plan de mobilisation des parties prenantes : Projet d'Amélioration des Services d'Électricité (PASEL) en République du Congo*. Gouvernement de la République du Congo.




Ministère de l'économie, du Plan, de la Statistique, et de l'Intégration Régionale. (2024, Février). *Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) de la Composante d'intervention d'urgence (CERC) dans le cadre de l'appui à la réponse d'urgence aux inondations en République du Congo : Projet d'appui aux activités économiques inclusives et résilientes au changement climatique (PROCLIMAT) ) en République du Congo*. Gouvernement de la République du Congo.

Ministère de l'économie, du Plan, de la Statistique, et de l'Intégration Régionale. (2025, Décembre). *Plan de mobilisation des parties prenantes : Projet d'appui aux activités économiques inclusives et résilientes au changement climatique (PROCLIMAT) ) en République du Congo*. Gouvernement de la République du Congo.

Nations Unies et République du Congo (2020, Février). *Plan de réponse aux inondations en République du Congo*. Gouvernement de la République du Congo

## **Annexes**

Annexe 1: Liste de présences

MINISTRE DES AFFAIRES SOCIALES, DE LA SOLIDARITE ET DE L'ACTION HUMANITAIRE  
-----  
PROJET DE PROTECTION SOCIALE ET D'INCLUSION PRODUCTIVE DES JEUNES  
-----  
UNITE DE GESTION DU PROJET

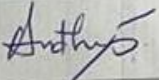

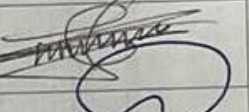

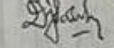
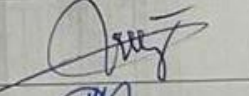

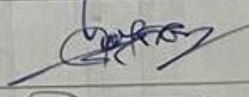
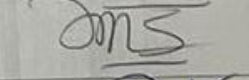
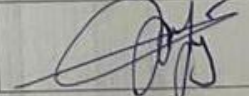
---

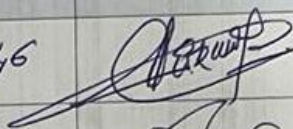
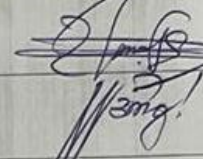
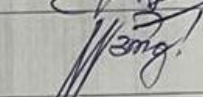
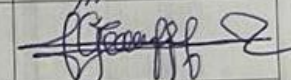


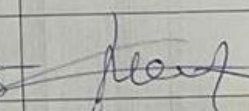

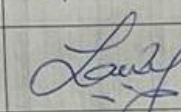
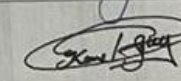
Liste de présences

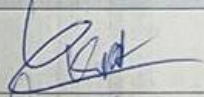


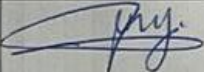
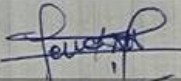
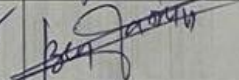
Nature de l'activité : *Reunion de Consultation des Parties Prenantes pour la  
Préparation du Projet CERP*

Lieu : *UGP- PSIPJ*

Date : *15/04/2026*

N°	Nom et prénoms	Fonction	Genre	Téléphone	Signature
1	NGAKEGNI Antoine Régis	Coordonnateur PSIPJ	H	066763376	
2	NDAMBA Josué	Plateforme Dette et développement	H	05 572 0115	
3	OMONO Dexter Trésor	Membre du COPIL PSIPJ	H	06 637 04 04	
4	Reich F. TSOUNOU	MSP / Membre du COPIL	H	05 525 82 19	
5	DJONDO-KENDE Aubin	Dir. des opérations de coopération et de coopération/DGPA	H	05386-09-21	
6	NGOMA Guy Fabrice	Coordonnateur National RESAPAC	H	06410777	
7	KANOUAYE K. Maurice	CSA/MPMEA Membre du COPIL	H	05 566 4337	
8	NGOT Ferdinand	Directeur de l'Enfance DGRE	M	066213695	
9	KAMBA née MATANDA MANSSOUELA Sylvianne	DG Action Humanitaire MASSAH	F	069722181	
10	NGOUMBA.K. Cyr Ybn	DEAP - FONEA	M	06.886.73.48	

N°	Nom et prénoms	Fonction	Genre	Téléphone	Signature
11	NDZERE EPORO Alfred	Coordonnateur des Projets et Pôles MEF	M	06 664 60 46	
12	LISSEME TSUMU Stanislas	Responsable de la Comp dants R PSIPJ	M	06 648 46 18	
13	MOUSOUKOU LOUBAKI Krysna Belcka	ASES PSIPJ	M	06 675 62 29	
14	MOUKALA GRACE	ASES PSIPJ	M	06 854 67 29	
15	Liliane scholastique	Associée de Protection HCR	F	05 647 78 85	
16	BITSOUMANOUE Amélie	chefe de service Education Environne- mentale	F	06 536 31 33	
17	Hortense Gisèle YBLT	Responsable de probete sociale et catastrophes IDAF	F	05 56 26 75	
18	BABOUNGA Mermans	SCOM	M	06 618 49 91	
19	LOUOKO Pinké Thérés	EDS	M	06 947 88 47	
20	LAMY ONGANGUE GOTRAN KAREL	SSE /PSIPJ	M	06 345 99 02	

N°	Nom et prénoms	Fonction	Genre	Téléphone	Signature
21	KOU ASSI IGOR	Coordinateur du Projet EAA	M	06 667 01 19	
22	ELENGA OKEMBA Yannick	Cadre de la Direction de la Coopération du MEFPP	M	06 69384 04	
23	MONKA Marcel	Responsable Coordonnateur	M	06932 23 87	
24	Farel MOUYANGOU	STC - WBG	M	05 647 0359	
25	METALA Freud Aarn	C.S Etudes (MPHEA)	M	06 984 8875	
26	Commandant DOPO - Benjamin	Chef de Division	M	06 .535.39.18	
27	NOUWEZEM NKUB Daniel Jude	WBG	M	+23799641771	
28					
29					
30					

**Annexe 2 : Images de la consultation**

