

REPUBLIQUE DU BURUNDI



**MINISTERE DES RESSOURCES MINIERES, ENERGETIQUES, DE L'INDUSTRIE, DU
COMMERCE ET DU TOURISME**

**Projet de Facilitation et Intégration du Commerce dans la Région des Grands Lacs
(P174814)**

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Version mise à jour

Juillet 2026

TABLE DES MATIÈRES

I. Introduction/ description du Projet	6
II. Objectif du PMPP	17
III. Identification et évaluation des parties prenantes	17
III.1. Méthodologie	17
III.2. Parties Affectées	19
III.3. Autres Parties concernés	19
III.4. Individus ou groupes défavorisés/Vulnérables	20
III.5. Besoins spécifiques des parties prenantes du Projet	21
III.6 Analyse des parties prenantes	23
IV. Programme de mobilisation des parties prenantes	25
IV.1. Consultations déjà menées	26
IV.1.1. Récapitulation de l'engagement des parties prenantes durant la préparation du Projet	26
IV.1.2. Principaux points d'échange et synthèses des consultations avec les parties prenantes	32
IV.2. Stratégie pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables	35
IV.3. Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	36
IV.4 Calendrier	39
IV.5. Avenir du Projet	44
V. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes	44
V.1. Ressources	44
V.2. Fonctions et responsabilités de gestion	45
VI. Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS	47
VI.1. Description du Mécanisme de Gestion de Plaintes/grief sensible à l'EAS/HS (MGP- EAS/HS)	48
VI.2. Circuit de la gestion des plaintes	51
VI.2.1. La prévention des conflits.	52
VI.2.2. Règlement à l'amiable	53
VI.2.3. Recours à l'arbitrage administratif	53
VI.2.4. Recours à la justice.	53
VI.2.5. Evaluation de la mise en œuvre des accords	54
VI.2.6. Retour d'information et archivage	54

VI.2.7. Clôture.....	54
IX. Suivi et Rapportage	54
IX.1.....Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi	55
IX.2. Rapports aux groupes de parties prenantes	55
X. Conclusion.....	56

Liste de Tableau

Tableau 1: Tableau de Synthèse des Besoins de Parties Prenantes	21
Tableau 2: Synthèse de l'Analyse des Parties Prenantes.....	24
Tableau 3: Dates, lieux et nombre de participants des consultations Erreur ! Signet non défini.	
Tableau 4: Appréciation partagée par les parties prenantes consultées.....	26
Tableau 5: Stratégie d'engagement des parties prenantes.....	Erreur ! Signet non défini.
Tableau 6: Programme d'Engagement des Parties Prenantes	39
Tableau 7: Budget Estimatif pour le PMPP	36
Tableau 8: Bonnes pratiques dans la gestion des plaintes	42

Liste de Figures

Figure 1: Représentation schématique de la structure de mise en œuvre pour le Burundi	46
Figure 2: Mécanisme de gestion des plaintes	51

LISTE D'ACRONYMES

CGES	: Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CES	: Cadre Environnemental et Social de la Banque Mondiale
CFC	: Comités Frontaliers communs
COMESA	: Marché Commun de l'Afrique Orientale et Australe/Common Market for East and South Africa
EAS/HS	: Exploitation, Abus Sexuel/Harcèlement Sexuel
EIES	: Etude d'Impact Environnemental et Social
GIC	: Guichets d'Information Commerciale
IDA	: Association Internationale de Développement
NES	: Norme Environnementale et Sociale
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
PFCIGL	: Projet de Facilitation du Commerce et Intégration dans la région des Grands-Lacs
PEES	: Plan d'Engagement Environnemental et Social
PFAU	: Postes Frontières à Arrêt Unique
PGES	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PME	: Petites et Moyennes Entreprises
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
RDC	: République Démocratique du Congo
RECOS	: Régime Commercial Simplifié
RGL	: Région des Grands Lacs
UGP	: Unité de Coordination du Projet
VBG	: Violence Basée sur le Genre
ZIP	: Zone d'Intervention du Projet

I. Introduction/ description du Projet

Dans le but de faciliter le commerce et d'améliorer la commercialisation de chaînes de valeur sélectionnées par les commerçants, en particulier les petits commerçants et les commerçants femmes, dans des localités ciblées situées dans les zones frontalières de la région des Grands Lacs, la République du Burundi et la Banque Mondiale se proposent de mettre en place un Projet intitulé « Projet de facilitation du Commerce et Intégration dans la région des Grands Lacs (PFCIGL) ».

Le Projet proposé combinera des investissements dans les infrastructures matérielles et immatérielles du fait que ces types d'infrastructures présentent des avantages qui sont complémentaires et qui se renforcent mutuellement. Bien que la majorité des coûts du Projet soit consacrée aux infrastructures physiques destinées à faciliter le commerce et, en particulier, à soutenir le petit commerce, les investissements doivent être soutenus par des réformes procédurales et des changements institutionnels pour être efficaces et pour maximiser les retours socioéconomiques.

Le Projet sera ainsi articulé autour des quatre composantes suivantes : (a) mise en œuvre de réformes politiques et procédurales, renforcement des capacités et des cadres de genre ; (b) amélioration des infrastructures d'échange et de commercialisation de base avec les services appropriés ; (c) renforcement de la commercialisation de chaînes de valeur sélectionnées, en particulier celles impliquant les femmes et les jeunes ; et (d) mise en œuvre et renforcement du suivi et de l'évaluation (S&E) au niveau régional et au niveau du Projet.

Les interventions proposées dans le cadre de chaque composante du Projet sont décrites ci-après :

Le Projet comprend 4 composantes ci-après :

Composante 1 : Améliorer l'environnement réglementaire pour le commerce transfrontalier

Sous-composante 1.1. : Réforme réglementaire et simplification des procédures pour les petits commerçants.

Sous-composante 1.2. : Mise en œuvre du système de Frontières intelligentes.

Sous-composante 1.3. : Coordination et suivi de l'intégration régionale.

Composante 2 : Améliorer les infrastructures commerciales de base

Sous-composante 2.1. : Réhabilitation et modernisation des Postes Frontières.

Sous-composante 2.2. : Construction et développement de marchés frontaliers.

Sous-composante 2.3. : Amélioration des ports lacustres.

Sous-composante 2.4. : Réhabilitation des routes d'accès locales et pont

Composante 3 : Appuyer la commercialisation des chaînes de valeur transfrontalières

Sous-composante 3.1. : Investissements dans les installations pour ajouter de la valeur aux produits.

Sous-composante 3.2. : Promotion des exportations de certains produits.

Sous-composante 3.3. : Etiquetage, certification et conformité des produits sélectionnés.

Composante 4 : Mise en œuvre et suivi et évaluation

Sous-composante 4.1. : Appui à la mise en œuvre et communication.

Sous-composante 4.2. : Suivi-évaluation du Projet.

Composante 1. Améliorer le cadre politique et réglementaire du commerce transfrontalier

Les interventions à mener au titre de cette composante visent à améliorer le cadre de politiques et de procédures dans lequel les commerçants opèrent aux Frontières. L'accent sera mis sur le dialogue aux niveaux régional, national et local sur le programme de réforme, la sensibilisation sur les réformes clés, la formation des agents aux Frontières, des commerçants et des associations de commerçants, et l'introduction d'outils informatiques innovants pour alléger le fardeau du passage aux Frontières. Les interventions proposées comprennent :

Sous-composante 1.1 : Simplification des procédures pour les petits commerçants et réforme politique

L'appui du Projet dans le cadre de cette sous-composante concerne la mise en œuvre de procédures visant à réduire le délai de franchissement de la Frontière et les coûts y afférents. Le Projet soutiendra un ensemble de mesures complémentaires destinées à faciliter le processus de passage aux Frontières pour les petits commerçants. Les mesures couvriront le dédouanement, l'immigration et la coordination entre les agences frontalières.

Le cadre politique des interventions du Projet au titre de cette sous-composante sera basé sur des instruments qui ont déjà été convenus au niveau du COMESA.

Sous-composante 1.2 : Mise en œuvre des Frontières intelligentes

Technologies des Frontières intelligentes : Le Projet financera l'introduction de technologies visant à simplifier les contrôles à l'immigration et les contrôles douaniers pour les petits commerçants. Ces technologies s'appuieront sur un système électronique sûr et sécurisé pour simplifier la circulation des personnes (commerçants et résidents transfrontaliers) et des marchandises entre les pays participants. Plus précisément, le Projet appuiera l'introduction d'une carte électronique à usages multiples. Cette carte pourrait inclure (a) l'identification des commerçants ; (b) la production d'un jeton électronique pour le passage des Frontières, y compris l'enregistrement des entrées et des sorties ; (c) l'enregistrement des marchandises, y compris le contrôle des marchandises autorisées selon la catégorie commerciale pour le commerce équitable ; et (d) des paiements électroniques avec reçus, y compris l'enregistrement électronique de tous les paiements effectués aux points frontaliers.

Gestion des Frontières : Le Projet soutiendra l'introduction de Comités frontaliers communs (CFC) aux points de passage frontaliers ciblés. Les CFC rassemblent toutes les parties prenantes impliquées dans le passage des Frontières et la réglementation des Frontières dans le but de résoudre les problèmes et de définir des solutions efficaces. Le Projet aidera les CFC au niveau des principaux Postes Frontières/ports lacustres à remplir ce rôle. Par ailleurs, le Projet soutiendra la création de Guichets d'information commerciale (GIC) destinés à fournir sur place

des informations aux commerçants, à soutenir le processus de dédouanement, à aider à résoudre les différends entre les commerçants et les agents aux Frontières, et à collecter des données pertinentes sur le commerce transfrontalier.

Sous-composante 1.3 : Elargissement des mesures en rapport à la Covid-19 dans le secteur du petit commerce

La pandémie de Covid-19 a eu des effets négatifs importants sur les communautés de petits commerçants de la RGL. Par sa nature même, le petit commerce est caractérisé par la circulation d'un grand nombre de personnes, ce qui va à l'encontre des pratiques recommandées pour réduire la propagation des maladies. Le Projet mettra en œuvre certaines des mesures qui se sont avérées efficaces pour maintenir le petit commerce à travers les Frontières en toute sécurité. Plus concrètement, le Projet appuiera l'organisation des commerçants en associations et en coopératives afin de leur permettre de renforcer leur collaboration grâce à l'enregistrement et à la mise en commun des ressources, ce qui leur permettra de réaliser des économies d'échelle. Ces mesures devront également permettre de réduire les coûts administratifs et de minimiser les flux piétonniers à travers les Frontières. Le Projet travaillera en étroite collaboration avec les agences frontalières, en particulier les services des douanes, pour s'assurer que des politiques favorables sont adoptées, notamment en ce qui concerne le régime des taxes et des redevances pour les marchandises groupées. Le Projet envisagera la fourniture d'équipements de transport et de logistique appropriés, tels que des véhicules pour permettre aux associations de transporter les marchandises à travers les Frontières. Le Projet appuiera également la formation des associations en matière d'éducation financière et de gestion financière pour leur permettre de mieux gérer leurs opérations et soutenir leur viabilité et leur croissance.

Sous-composante 1.4: Coordination régionale

Le COMESA mettra en œuvre cette sous-composante. L'organisme servira de plateforme politique pour l'harmonisation et la collaboration entre les pays participants. Il utilisera son pouvoir fédérateur lorsque des décisions importantes s'imposent et qu'elles peuvent bénéficier d'une coordination régionale. En outre, le COMESA assurera la coordination de la formation des commerçants et des agents aux Frontières ainsi que l'agrégation des données de S&E, comme proposé dans la Composante 4. Le COMESA a joué ces rôles dans le cadre du PFCIGL et il est proposé qu'il continue à le faire dans le cadre du Projet. Le COMESA dispose d'un RECOS bien défini mais qui reste encore être pleinement mis en œuvre, ainsi que d'un Règlement complémentaire établissant les Normes minimales de traitement des petits commerçants transfrontaliers.

Composante 2 : Améliorer les infrastructures commerciales de base

Le Projet financera l'amélioration de quatre types d'infrastructures et d'installations commerciales de base à des points de passage frontaliers spécifiques, à savoir les Postes Frontières, les ports lacustres, les marchés frontaliers et les routes d'accès locales. Ensemble, ces quatre éléments d'infrastructure sont essentiels pour faciliter et accroître les opérations commerciales, améliorer l'environnement opérationnel des commerçants, et réduire les retards et les pertes de produits lors de la manutention, du stockage et de l'expédition. L'amélioration des infrastructures sera mise en œuvre à travers trois sous-composantes principales :

Sous-composante 2.1 : Réhabilitation et modernisation des Postes Frontières

Plusieurs Postes de douane terrestres entre les deux pays du Projet doivent être améliorés pour renforcer leur capacité commerciale et pour créer un environnement sûr et sensible au genre pour les petits commerçants. Les Postes Frontières prioritaires ont été identifiés et proposés par les autorités sur la base du volume du trafic, de l'importance pour la chaîne d'approvisionnement des biens échangés à travers la Frontière, de la pertinence par rapport à la dynamique des conflits dans la région, et de leur état. Les principales caractéristiques de conception des installations frontalières sont les suivantes : (a) la modernisation et la réhabilitation des installations existantes sur la base du concept des Postes Frontières uniques (PFAU) pour assurer un flux de trafic efficace et sécurisé ; (b) l'amélioration de l'efficacité du flux de trafic et de la sécurité des usagers grâce à la séparation du trafic sur différentes voies ; (c) la fourniture de caméras et d'éclairage pour sécuriser chaque site et éventuellement permettre un fonctionnement 24h sur 24 ; (d) la mise à disposition d'un espace permettant aux commerçants de stocker leurs marchandises et de réduire les pertes ; (e) lorsque cela est possible, la construction d'installations pour le commerce du bétail, avec une zone dédiée à l'inspection et la mise en quarantaine des animaux ; et (f) un accent particulier sur la facilité d'accès des personnes en situation de handicap et vulnérables. Chaque installation frontalière sera dotée de tous les équipements nécessaires pour être pleinement opérationnelle, y compris des scanners, un laboratoire pour les tests, des bureaux et du matériel informatique.

Les Postes Frontières spécifiques qui seront réhabilités par le Projet sont les suivants :

- Le Poste Frontière de Vugizo
- Le Poste Frontière de Gatumba
- Le Poste Frontière de Buganda
- Le Poste Frontière de Mparambo
- Le centre HUMURA qui sera érigé dans l'emprise du PF Gatumba

Sous-composante 2.2 : Construction et développement de marchés frontaliers

Le Projet financera la construction de marchés frontaliers pour faciliter les échanges commerciaux à proximité de la Frontière. L'emplacement des marchés sera déterminé de manière à réduire les distances physiques entre les commerçants et les acheteurs. Le modèle de marchés doit permettre aux petits producteurs de réduire les pertes post-récolte et les encourager à s'engager davantage dans le commerce transfrontalier sans avoir à parcourir de longues distances dans les pays voisins. Les marchés devront également permettre de réduire le nombre de commerçants travaillant sur le bord des routes et de contribuer à une plus grande sécurité routière. Les marchés frontaliers seront dotés d'installations adéquates pour le stockage sécurisé mais temporaire des produits à échanger. Des services sanitaires et réglementaires seront fournis pour contrôler la qualité et la sécurité des produits commercialisés. La conception des marchés frontaliers sera adaptée aux flux commerciaux dominants ainsi qu'à chaque site. Les options d'exploitation et de gestion des marchés par le secteur privé ou par des groupes de commerçants

seront étudiées pendant la mise en œuvre. Il s'agit du marché transfrontalier de Gatumba et de Rumonge.

Sous-composante 2.3 : Réhabilitation des ports lacustres

Le transport lacustre est un mode de transport important pour de vastes zones le long des Frontières entre la RDC, le Burundi, la Tanzanie et la Zambie. Toutefois, de nombreux ports, en particulier les installations accueillant les petites embarcations, sont en piteux état. De ce fait, les commerçants amarrent leurs bateaux sur les plages et déchargent leurs marchandises dans des conditions difficiles et dangereuses. Il est urgent de procéder à des réhabilitations pour renforcer la capacité commerciale et créer un environnement sûr pour les petits commerçants.

Sous-composante 2.4 : Construction and réhabilitation des routes d'accès locales

Routes d'accès aux ports, aux Postes Frontières et aux marchés : L'un des enseignements tirés de l'exécution du PFCIGL a trait à la nécessité d'associer la réhabilitation des infrastructures commerciales de base à celle des routes d'accès locales. La plupart des commerçants parcourent seulement une distance d'une dizaine de kilomètres des Frontières pour acheter et vendre leurs produits, ce qui limite l'accès de l'arrière-pays aux installations et par conséquent aux volumes commerciaux. Les interventions du Projet comprendront la réhabilitation des routes qui seront dotées des dispositifs de sécurité routière appropriés, et le déploiement de la fibre optique jusqu'aux Postes Frontières.

Composante 3 : Appuyer la commercialisation des chaînes de valeur transfrontalières sélectionnées

L'objectif de la Composante 3 est d'appuyer les acteurs de la chaîne de valeur dans les régions frontalières de la RGL (en particulier les associations de commerçants et les PME qui fournissent des services d'accès au marché et de transformation légère des produits destinés à l'exportation) afin d'accroître et d'améliorer les capacités locale et régionale à commercer et valoriser les produits essentiellement agricoles. Etant donné qu'il existe d'autres Projets et programmes (par exemple, le Programme national de développement de l'agriculture, P169021 et le Projet régional de développement de l'agriculture intégré des Grands Lacs, P143307) qui appuient la production au niveau de l'exploitation agricole, le Projet est axé sur les activités en rapport à la logistique pour l'accès au marché (groupage, transformation, tri, dédouanement et expédition des produits) de l'autre côté de la Frontière. Les interventions dans le cadre de la composante seront orientées par quatre principes de conception qui, en particulier, donne la priorité les chaînes de valeur qui : (a) ont un fort potentiel de croissance et d'exportation dans la région, en particulier celles qui sont actuellement entravées par les coûts élevés des échanges ; (b) tirent le meilleur parti des interventions de facilitation des échanges dans le cadre du Projet ; (c) améliorent les opportunités économiques pour les jeunes et les femmes ; et (d) s'appuient sur des systèmes et pratiques économiques locaux appropriés. Sur la base des données factuelles disponibles et des consultations avec les bénéficiaires visés, les interventions dans le cadre du Projet sont organisées autour de trois sous-composantes :

(a) les infrastructures ; (b) la promotion des exportations ; et (c) le respect des

exigences réglementaires en matière d'exportation.

Sous-composante 3.1 : Investissements dans le développement des chaînes de transformation et l'aménagement d'infrastructures pour la production de biens d'exportation à haute valeur ajoutée

Le manque d'installations appropriées pour la collecte, le groupage, la transformation, le conditionnement, l'étiquetage et le stockage des marchandises à commercialiser est l'une des principales contraintes rencontrées dans les régions frontalières. Le traitement post-production adéquat des biens constitue un élément important pour préserver la valeur et optimiser les rendements. Etant donné que les flux commerciaux au niveau individuel sont à petite échelle, deux mécanismes prenant la forme d'associations de petits commerçants et de PME peuvent contribuer à leur mise à l'échelle et à remédier aux défaillances apparentes du marché. Chaque groupe fait face à des contraintes différentes en matière de capacité d'investissement dans les installations et les équipements requis. Souvent, les associations n'ont pas le statut juridique leur permettant d'emprunter dans le cadre d'engagements à long terme, tandis que les PME ne sont pas en mesure de mobiliser le capital nécessaire pour construire des infrastructures avec des rendements étalés sur une période de durée moyenne. Par conséquent, l'appui du Projet dépendra des caractéristiques des chaînes de valeur spécifiques aux coopératives ou associations de petits commerçants. Les associations bénéficiaires seront sélectionnées sur la base de critères de sélection prédéterminés et d'un processus transparent de sélection des marchés, tous deux élaborés dans un manuel à adopter avant la mise en œuvre du Projet. Les bénéficiaires éligibles seront invités à soumettre leurs plans d'affaires par le biais d'un appel à propositions ouvert et d'une campagne de sensibilisation garantissant l'égalité des chances.

Subventions aux associations. Des subventions et un appui technique seront fournis aux associations et coopératives de commerçants en appui à l'aménagement des installations et à l'acquisition des équipements pour la logistique et la gestion de la chaîne d'approvisionnement des biens commercialisés. L'une des mesures adoptées par les gouvernements pour rouvrir les Frontières au petit commerce pendant la pandémie de COVID-19 a été l'organisation des commerçants en coopératives ou en associations. Ces groupes ont fait preuve d'une forte capacité à remodeler la nature du petit commerce et à augmenter les rendements économiques pour les participants. Toutefois, compte tenu de la nouveauté du mécanisme, les associations font encore face à différentes contraintes en termes d'infrastructures et de capacité de gestion organisationnelle. Le Projet s'appuiera sur le retour d'expérience du Projet de facilitation des échanges des Grands Lacs (P151083) dans lequel un appui a été fourni à certaines associations pour l'acquisition de véhicules motorisés (tricycles), une mesure qui a entraîné une augmentation des revenus des membres à un tel point que certains ont pu réinvestir dans des véhicules supplémentaires et proposer également des microcrédits à leurs membres. Sur la base des évaluations des besoins réalisées lors de la préparation du Projet, les montants des subventions seront respectivement de 4,0 millions de dollars et de 10,0 millions de dollars pour les associations basées au Burundi et en RDC. Les associations seront éligibles pour des subventions allant jusqu'à 40 000 dollars US chacune. Les subventions dépassant ce montant seront possibles sous réserve de non-objection de la Banque mondiale.

Assistance Technique. En plus des subventions, le Projet fournira une assistance technique (AT) aux associations bénéficiaires et aux PME pour renforcer leur capacité à gérer leurs chaînes de valeur et améliorer le retour sur investissement des subventions reçues. De plus, compte tenu de la capacité limitée qui a été observée avec les groupements de femmes, elles seront éligibles à un appui technique pour préparer des propositions. L'assistance technique pour établir la viabilité

économique des plans d'affaires soumis sera menée par un groupe d'experts indépendants selon des critères transparents. Pour garantir l'objectivité du processus, les propositions seront anonymisées. Des manuels détaillés sur les subventions seront préparés et constitueront les conditions de décaissement pour la mise en œuvre de la sous-composante subventions du Projet au Burundi et en RDC, respectivement. Le montant de l'AT sera de 2,0 millions de dollars et de 5,5 millions de dollars pour les associations du Burundi et de la RDC, respectivement.

La mise en œuvre de l'Assistance Technique comprendra plusieurs mesures, notamment :

- Communication sur le programme, y compris la promotion du système de groupage et du régime de subventions.
- Formalisation des associations de commerçants et renforcement de leurs capacités.
- Appui à la préparation de plans d'affaires et de propositions financières axés sur l'accès aux marchés, les partenariats de création de valeur et la réalisation d'économies d'échelle pour réduire les coûts unitaires du commerce.
- Programme de formation complet pour les associations de commerçants. La formation sera personnalisée (à la carte) de manière à répondre aux besoins de chaque association de commerçants. Les programmes de formation seront pris en compte dans les plans d'affaires et seront basés sur deux éléments : (i) principes d'action, et (ii) apprentissage actif (apprentissage par la pratique). La formation renforcera les compétences en affaires et en gestion, l'évaluation du marché et la détermination des prix, l'offre et la demande, la compréhension de l'environnement réglementaire et l'accès au financement. Les participants bénéficieront également d'un coaching sur les compétences entrepreneuriales.

Le contenu des plans d'affaires sera adapté aux besoins des femmes et pourrait inclure des activités visant à élargir les réseaux de femmes et les liens entre les femmes entrepreneures par le biais de foires ou de manifestations de réseautage axés sur les femmes. Les femmes entrepreneures ont besoin de formations qui leur permettent de surmonter les rôles sociaux de genre et l'aversion au risque, et de développer un « esprit d'entreprise ».

Le Projet travaillera avec des organisations partenaires locales (universités, enseignement et formation techniques et professionnels (EFTP), incubateurs, etc.) pour dispenser une formation sur les compétences entrepreneuriales. Des formateurs individuels et des cabinets de formation seront sélectionnés à l'avance pour créer un pool d'experts disponible pour répondre aux besoins cernés pour chaque association de commerçants. Bien que le Projet ne finance pas directement les PME, il collaborera avec les deux prochains Projets d'emploi et de transformation économique en RDC et au Burundi, TRANSFORM RDC (P178176) et le Projet JET (P177688), respectivement. Les deux Projets comprennent un financement pour les PME qui permet d'obtenir des services d'accès au marché pour des chaînes de valeur spécifiques par le biais de subventions de contrepartie ou de programmes de subventions conditionnelles. Les PME seront admissibles à recevoir des subventions de contrepartie et une assistance technique pour combler les lacunes du marché en ce qui concerne l'investissement à long terme dans les infrastructures agroalimentaires et d'autres exigences pour la conservation, l'ajout de valeur ou le transport des produits vers les marchés transfrontaliers. Les PME admissibles seront constituées d'entreprises congolaises ou burundaises qui fournissent des services de logistique et d'autres services d'appui dans les lieux ciblés par le Projet.

Le Projet assurera le suivi et l'évaluation des subventions au titre de cette sous-composante, afin d'évaluer leurs impacts, l'efficacité et la durabilité des activités soutenues.

Tableau 4 : Récapitulatif des subventions et dons en appui à la commercialisation de certaines chaînes de valeur

Critères	Caractéristiques
Candidats	Associations ou coopératives impliquées dans le commerce de Produits agricoles
Nombre cible d'associations	Jusqu'à 300
Dépenses admissibles	Infrastructures, équipements, logistique, informatique, assistance technique
Limites	Jusqu'à 40 000 USD et 90 pour cent des coûts du Projet. Les montants supérieurs à cette limite nécessiteront une justification et l'approbation de la Banque mondiale. La contribution de l'association peut être en nature.

Sous-composante 3.2 : Activités de promotion des exportations de produits sélectionnés (7 millions USD)

Comme il ne pourra appuyer qu'un nombre relativement restreint de chaînes de valeur, d'associations et de PME, le Projet financera la formation et d'autres formes d'assistance technique pour les acteurs du secteur privé et pour les coopératives participant au commerce transfrontalier dans les zones cibles. Cette sous- composante visera à améliorer l'esprit d'entreprise, les compétences en marketing, l'étiquetage des produits et les études de marché, en mettant l'accent sur les activités en aval de la chaîne de valeur. Le Projet financera la recherche de liens (par exemple, d'entreprise à entreprise) avec les principaux acheteurs, les industries de transformation et les commerçants de la sous-région et à l'échelle internationale. Il financera également l'appui aux activités qui rassemblent les vendeurs et commerçants transfrontaliers dans le but de renforcer leur pouvoir de négociation, réaliser des synergies dans le transport des produits et faciliter les formalités aux Frontières. Il financera une plateforme permettant aux vendeurs et commerçants transfrontaliers de se mettre en réseau et d'échanger les pratiques d'excellence et les opportunités commerciales et de les mettre en relation avec des partenaires internationaux (par exemple, des chambres de commerce internationales et autres). Il financera également des manifestations de promotion des exportations, tels que des forums et des foires, dans le but de promouvoir certains produits fabriqués localement et fournir des opportunités supplémentaires de réseautage et de présentation. Il favorisera l'utilisation de plateformes numériques pour vendre les produits et atteindre de nouveaux marchés.

Plus précisément, le Projet ciblera la professionnalisation des coopératives de femmes pour en faire des championnes dans les segments en aval des chaînes de valeur sélectionnées et appuiera la structuration des associations et coopératives de femmes et de jeunes, en mettant l'accent sur les chaînes de valeur dominées par les femmes et les jeunes qui ne sont pas encore organisées ou sont encore peu organisées.

Le Projet aidera également les producteurs et les commerçants de produits sélectionnés à répondre aux exigences de divers types de certification de leurs produits destinés à l'exportation.

Composante 3: Appuyer la commercialisation des chaînes de valeur transfrontalières sélectionnées

L'objectif de la Composante 3 est d'appuyer les acteurs de la chaîne de valeur dans les régions frontalières de la RGL (en particulier les associations de commerçants et les PME qui fournissent des services d'accès au marché et de transformation légère des produits destinés à l'exportation) afin d'accroître et d'améliorer les capacités locale et régionale à commercer et valoriser les produits essentiellement agricoles. Etant donné qu'il existe d'autres Projets et programmes (par exemple, le Programme national de développement de l'agriculture, P169021 et le Projet régional de développement de l'agriculture intégré des Grands Lacs, P143307) qui appuient la production au niveau de l'exploitation agricole, le Projet est axé sur les activités en rapport à la logistique pour l'accès au marché (groupage, transformation, tri, dédouanement et expédition des produits) de l'autre côté de la Frontière. Les interventions dans le cadre de la composante seront orientées par quatre principes de conception qui, en particulier, donne la priorité les chaînes de valeur qui : (a) ont un fort potentiel de croissance et d'exportation dans la région, en particulier celles qui sont actuellement entravées par les coûts élevés des échanges ; (b) tirent le meilleur parti des interventions de facilitation des échanges dans le cadre du Projet ; (c) améliorent les opportunités économiques pour les jeunes et les femmes ; et (d) s'appuient sur des systèmes et pratiques économiques locaux appropriés. Sur la base des données factuelles disponibles et des consultations avec les bénéficiaires visés, les interventions dans le cadre du Projet sont organisées autour de trois sous-composantes : (a) les infrastructures ; (b) la promotion des exportations ; et (c) le respect des exigences réglementaires en matière d'exportation.

Les interventions du Projet sont organisées autour des trois sous-composantes suivantes :

Sous-composante 3.1 : Investissements dans le développement des chaînes de transformation et l'aménagement d'infrastructures pour la production de biens d'exportation à haute valeur ajoutée.

Le manque d'installations appropriées pour la collecte, le groupage, la transformation, le conditionnement, l'étiquetage et le stockage des marchandises à commercialiser est l'une des principales contraintes rencontrées dans les régions frontalières. Le traitement post-production adéquat des biens constitue un élément important pour préserver la valeur et optimiser les rendements. Etant donné que les flux commerciaux au niveau individuel sont à petite échelle, deux mécanismes prenant la forme d'associations de petits commerçants et de PME peuvent contribuer à leur mise à l'échelle et à remédier aux défaillances apparentes du marché. Chaque groupe fait face à des contraintes différentes en matière de capacité d'investissement dans les installations et les équipements requis. Souvent, les associations n'ont pas le statut juridique leur permettant d'emprunter dans le cadre d'engagements à long terme, tandis que les PME ne sont pas en mesure de mobiliser le capital nécessaire pour construire des infrastructures avec des rendements étalés sur une période de durée moyenne. Par conséquent, l'appui du Projet dépendra des caractéristiques des chaînes de valeur spécifiques aux coopératives ou associations de petits commerçants.

Les bénéficiaires éligibles seront invités à soumettre leurs plans d'affaires par le biais d'un appel à propositions ouvert et d'une campagne de sensibilisation garantissant l'égalité des chances.

Sous-composante 3.2 : Activités de promotion des exportations de produits sélectionnés

Comme il ne pourra appuyer qu'un nombre relativement restreint de chaînes de valeur, d'associations et de PME, le Projet financera la formation et d'autres formes d'assistance technique pour les acteurs du secteur privé et pour les coopératives participant au commerce transfrontalier dans les zones cibles. Cette sous composante visera à améliorer l'esprit d'entreprise, les compétences en marketing, l'étiquetage des produits et les études de marché, en mettant l'accent sur les activités en aval de la chaîne de valeur. Le Projet financera la recherche de liens (par exemple, d'entreprise à entreprise) avec les principaux acheteurs, les industries de transformation et les commerçants de la sous-région et à l'échelle internationale. Il financera également l'appui aux activités qui rassemblent les vendeurs et commerçants transfrontaliers dans le but de renforcer leur pouvoir de négociation, réaliser des synergies dans le transport des produits et faciliter les formalités aux Frontières. Il financera une plateforme permettant aux vendeurs et commerçants transfrontaliers de se mettre en réseau et d'échanger les pratiques d'excellence et les opportunités commerciales et de les mettre en relation avec des partenaires internationaux (par exemple, des chambres de commerce internationales et autres). Il financera également des manifestations de promotion des exportations, tels que des forums et des foires, dans le but de promouvoir certains produits fabriqués localement et fournir des opportunités supplémentaires de réseautage et de présentation. Il favorisera l'utilisation de plateformes numériques pour vendre les produits et atteindre de nouveaux marchés. 64. Plus précisément, le Projet ciblera la professionnalisation des coopératives de femmes pour en faire des championnes dans les segments en aval des chaînes de valeur sélectionnées et appuiera la structuration des associations et coopératives de femmes et de jeunes, en mettant l'accent sur les chaînes de valeur dominées par les femmes et les jeunes qui ne sont pas encore organisées ou sont encore peu organisées. 65. Le Projet aidera également les producteurs et les commerçants de produits sélectionnés à répondre aux exigences de divers types de certification de leurs produits destinés à l'exportation.

Sous-composante 3.3 : Appui à l'étiquetage, la certification et la conformité de produits sélectionnés

Le non-respect des normes et des prescriptions en matière d'emballage et d'étiquetage constitue un obstacle courant au commerce dans la RGL. Dans le cadre de cette sous-composante, le Projet appuiera l'utilisation de solutions informatiques modernes pour faciliter la certification et le suivi de produits sélectionnés échangés à travers les Frontières. Les interventions en RDC et au Burundi comprendront : (a) des solutions innovantes pour étiqueter les produits (par exemple, les technologies de code QR ou de codes à barres), qui faciliteront le suivi et la traçabilité des marchandises transformées dans des chaînes de valeur sélectionnées ; (b) l'élaboration par des agences de certification d'un manuel sur les normes et les standards des produits sélectionnés pour les producteurs, les commerçants et les industriels ; et (c) le financement par le Projet du processus d'accréditation des agences concernées et un appui à la publication de ces certifications sur des sites appropriés pour une reconnaissance au niveau régional et international. Les interventions comprendront également des activités de renforcement des capacités de ces agences via un partenariat avec une agence de certification internationale. L'objectif est qu'au fil du temps, les agences nationales délivrent une certification valide conforme aux normes internationales.

Composante 4 : Appuyer la mise en œuvre et le suivi et évaluation

Sous-composante 4.1 : Appui à la mise en œuvre et communication

Cette sous-composante comprend un appui au renforcement des capacités de mise en œuvre des agences gouvernementales et des activités de communication. L'appui à la mise en œuvre sera fourni de manière stratégique et pérenne. Le Projet financera le personnel, la logistique, la passation des marchés, la gestion des risques environnementaux et sociaux et la gestion financière, entre autres fonctions essentielles, pour soutenir une mise en œuvre efficace aux niveaux central et local. Le Projet financera également divers cours de formation pour améliorer la prestation de services, le leadership, la communication, le suivi et l'évaluation dans le but de garantir la pérennité.

Sous-composante 4.2 : Suivi-évaluation du Projet

Le Projet développera un système de suivi et d'évaluation robuste et renforcera la capacité des agences gouvernementales à évaluer l'environnement du commerce transfrontalier. Les indicateurs clés porteront sur l'efficacité des procédures commerciales transfrontalières, sur les relations entre les agents aux Frontières et les petits commerçants et prestataires de services transfrontaliers, et sur l'impact sur les communautés touchées par les conflits. Le système fournira un retour d'information aux agences d'exécution qui permettra de cerner les lacunes et d'apporter les ajustements nécessaires pendant la durée du Projet.

Sous-composante 4.3 : Suivi de l'intégration régionale dans la zone du COMESA

Cette sous-composante vise à soutenir le Secrétariat du COMESA dans ses rôles/fonctions afin de renforcer l'appropriation et l'efficacité de l'aide actuelle et future de la Banque mondiale ainsi que la capacité de mise en œuvre d'autres programmes de développement. L'appui misera sur les avantages des partenariats stratégiques, en particulier sur l'engagement actif des partenaires stratégiques nationaux, régionaux et internationaux dans l'intégration régionale.

Le Projet de Facilitation du Commerce et Intégration dans la région des Grands Lacs est en préparation sous le Cadre Environnemental et Social de la Banque Mondiale (CES) en vigueur depuis Octobre 2018. Conformément à la Norme Environnemental et Sociale NES 10-

l'Engagement des Parties Prenantes et la Divulgence des Informations, les agences de mise en œuvre devraient fournir aux parties prenantes des informations en temps réel, appropriées, compréhensibles et accessibles, et les consulter de façon culturellement appropriée, qui soit exempte de manipulation, interférence, contrainte, discrimination et intimidation.

II. Objectif du PMPP

La Banque a défini des Normes Environnementales et Sociales (NES) spécifiques pour éviter, minimiser, réduire ou atténuer les risques et les impacts négatifs des Projets sur le plan environnemental et social. La norme environnementale et sociale n°10 reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte et transparente entre l'Emprunteur et les parties prenantes du Projet, élément essentiel des bonnes pratiques internationales. Elle reconnaît également que la mobilisation effective des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des Projets, renforcer l'adhésion aux Projets, et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du Projet. L'objectif global de ce PMPP est donc d'identifier les parties prenantes affectées par le Projet et d'élaborer un programme pour l'engagement des parties prenantes, en incluant la divulgation et la consultation de l'information, durant tout le cycle du Projet. Il est en fin de compte destiné à esquisser comment l'équipe du Projet communiquera avec les parties prenantes et inclut un mécanisme par lequel les gens peuvent exprimer leurs problèmes, faire des remarques, ou se plaindre du Projet et de toute autre activité en lien avec le Projet, y compris les incidents liés à l'Exploitation et l'Abus Sexuel, ainsi le Harcèlement Sexuel (EAS/HS). L'implication de la population locale est essentielle au succès du Projet afin d'assurer la bonne collaboration entre le personnel du Projet et les communautés locales et de minimiser et atténuer les risques environnementaux et sociaux en lien avec les activités proposées par le Projet.

III. Identification et évaluation des parties prenantes

Les parties prenantes du Projet sont définies comme des individus, groupes et autres entités qui :

- (i) sont impactés ou susceptibles d'être impactés directement ou indirectement, de façon positive ou négative, par le Projet (aussi appelés « les parties affectées ») ; et
- (ii) peuvent avoir un intérêt dans le Projet (« parties intéressées »). Elles se composent d'individus ou de groupes dont les intérêts peuvent être affectés ou qui ont la possibilité d'influencer les résultats du Projet d'une manière ou d'une autre.

III.1. Méthodologie

Afin de trouver les meilleures pratiques d'approche, le Projet appliquera les principes suivants pour l'engagement des parties prenantes :

- a. **L'approche basée sur une ouverture et le cycle de vie du Projet** : les consultations publiques pour le Projet (s) seront organisées durant tout le cycle de vie du Projet, réalisées de façon transparente, exemptes de manipulations, interférences, contraintes et intimidations externes, , y compris des consultations avec les femmes, les filles et des autres groupes minoritaires, vulnérables ou susceptibles d'exclusion (telles que, par exemple, les personnes handicapés ou ayant en charge des personnes avec handicap, les réfugiés ou déplacés, et de genre, la population batwa,etc.) identifiés dans les zones d'intervention du Projet.
- b. **Participation éclairée et retour d'information** : les informations seront fournies à toutes les parties prenantes et largement diffusées entre elles dans un format approprié et

inclusive, au regard des bénéfices du Projet et des risques que sa mise en œuvre pourrait créer et/ou exacerber ; des possibilités sont prévues pour communiquer les réactions des parties prenantes, pour analyser et traiter les commentaires et les préoccupations. Des mesures spécifiques seront prises pour faciliter la participation des femmes et des personnes handicapées, comme l'identification des endroits sécurisés où les femmes et les filles puissent s'exprimer en liberté, et des animateurs/trissexes du même sexe que les participants, ou le choix des endroits accessibles ou des modalités des communications favorisant un accès.

- c. **L'inclusivité et la sensibilité** : l'identification des parties prenantes est entreprise dans le but de soutenir une meilleure communication et construire des relations efficaces. Le processus de participation au Projet est inclusif, en assurant la confidentialité des résultats. Toutes les parties prenantes sont encouragées à s'impliquer dans le processus de consultation. L'attention aux besoins des parties prenantes est le principe clef qui sous-tend la sélection des méthodes d'engagement. Une attention spéciale est donnée aux groupes vulnérables, en particulier les femmes, les jeunes, les personnes âgées, les réfugiés et les sensibilités culturelles de différents groupes ethniques dont les Batwa, avec la mise en place des stratégies et accommodations explicites leur permettant une véritable et effective participation aux consultations.
- d. **Flexibilité** : Au cas où la pandémie de COVID -19 persiste même pendant la mise en œuvre du Projet et que les mesures de distanciation sociale limitent le recours aux formes traditionnelles de mobilisation, la méthodologie retenue devrait être révisée pour prendre en compte d'autres techniques, y compris les différentes formes de communication par internet.

Pour un engagement efficace et adapté, les parties prenantes du Projet peuvent être divisées en fonction des catégories majeures suivantes :

- a. **Les Parties Affectées** : Ce sont des personnes, groupes et autres entités au sein de la zone d'intervention du Projet (ZIP) qui sont directement influencés (à présent/susceptibles de l'être) par le Projet et/ou ont été identifiés comme les plus susceptibles au changement en lien avec le Projet, et qui ont besoin d'être étroitement associés dans l'identification des impacts et leur importance, aussi bien dans la prise de décisions sur les mesures d'atténuation et de gestion ;
- b. **Autres Parties Intéressées** : Il s'agit des individus/groupes/entités qui peuvent ne pas ressentir les impacts directs du Projet mais qui se considèrent ou se perçoivent comme étant affectés par le Projet et/ou qui pourraient affecter le Projet et sa mise en œuvre d'une certaine manière ; et
- c. **Les Groupes Vulnérables et ou défavorisés** : Il s'agit des personnes qui peuvent être démesurément affectées ou plus désavantagées par le (s) Projet(s) en comparaison à d'autres groupes due à leur condition vulnérable et qui nécessite des efforts d'engagement spécifiques pour assurer leur représentation équitable dans la consultation et dans le processus de prise de décision en lien avec le Projet.

La coopération et la négociation avec les parties prenantes tout au long de la mise en œuvre du Projet requière souvent l'identification de personnes qui agissent en tant que représentant légitimes de leur groupe de partie prenante, c'est-à-dire les personnes qui ont été chargées par leurs collègues membres du groupe de défendre les intérêts de ces groupes dans le processus

d'engagement avec le Projet. Les représentants des communautés peuvent donner des idées utiles dans les structures locales et agir comme de principaux canaux de diffusion des informations liées au Projet et comme de principaux moyens de communication/liaison entre le Projet et les communautés ciblées et leur réseau en place. La vérification des représentants des parties prenantes (c'est-à-dire le processus de confirmation qu'ils sont les véritables et légitimes défenseurs des communautés qu'ils représentent) demeure une activité importante dans l'établissement de contact avec les parties prenantes communautaires. La légitimité des représentants des communautés peut se vérifier en échangeant de façon informelle avec un échantillon de la communauté sélectionné au hasard et en recueillant leurs avis sur qui pourraient représenter leurs intérêts de la façon la plus efficace.

III.2. Parties Affectées

Les Parties Affectées se composent des communautés locales, des membres des communautés et d'autres parties qui peuvent être victimes des impacts du Projet. Ces parties prenantes peuvent se composer de, mais sans se limiter aux groupes dans les catégories suivantes :

- a. Individus et communautés environnant les sites Projet, incluant les personnes affectées par un déplacement physique ou économique ;
- b. Les travailleurs directs qui travaillent pour le Projet (e.g. au niveau des chantiers). Ce sont les personnes directement employées par le Projet (UGP et agences d'exécution) disposant de contrats formels pour effectuer des tâches qui sont directement liées au Projet. L'UGP devrait prendre des mesures/ stratégies spécifiques pour faciliter/ encourager le recrutement des couches vulnérables comme les femmes et les Batwa
- c. Les travailleurs indirects tels que les gestionnaires des services (migration, douane, santé, Bureau d'Information des commerçants, banques) abritant les infrastructures à rénover (Poste Frontière, port)
- d. Les utilisateurs des infrastructures à rénover à savoir les routes, le port et les Postes Frontières ;
- e. Les femmes, en raison du potentiel risque de violence basée sur le genre (VBG), exploitation et abus sexuels, ainsi qu'harcèlement sexuel (EAH/HS)
- f. Les personnes vulnérables, dont les communautés Batwas.

II.3. Autres parties concernées

Les parties prenantes du Projet doivent inclure d'autres parties outre que les communautés directement affectées, y compris :

- Les Propriétaires d'entreprise et fournisseurs de services, marchandises et matériaux dans la zone d'intervention du Projet qui seront impliqués dans le vaste circuit d'approvisionnement ou d'accompagnement des petits commerçants,
- Des associations de femmes et des jeunes,
- Les ménages environnants les sites des sous Projets identifiés,
- Les organisations locales impliquées dans le secteur du commerce et de développement de chaîne de valeur,

- Les fournisseurs des services divers,
- Les organisations et ou établissements offrant des services de renforcement des capacités,
- Groupes de la société civile, y compris les organisations des femmes, les ONG aux niveaux régional, national et local,
- Le public dans son ensemble.

III.4. Individus ou groupes défavorisés/Vulnérables

Il est particulièrement important de comprendre si les impacts des Projets peuvent affecter de manière disproportionnée les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables, qui souvent n'ont pas la possibilité d'exprimer leurs préoccupations ou de comprendre les impacts d'un Projet, et de veiller à ce que la sensibilisation et l'engagement des parties prenantes auprès des individus ou groupes défavorisés ou vulnérables soient adaptés pour prendre en compte les sensibilités particulières, les problèmes et sensibilités culturelles de tels groupes ou individus, et assurer une compréhension totale des activités et bénéfices du Projet. La vulnérabilité peut provenir de l'origine, genre, âge, condition de santé, insuffisance économique et insécurité financière, statut défavorisé dans la communauté (ex. minorités ou groupes marginaux, y compris du genre), dépendance d'autres individus ou des ressources naturelles, etc. L'engagement avec les groupes et individus vulnérables requière souvent l'application des mesures et assistance spécifiques visant à la facilitation de leur participation dans les prises de décisions en lien avec le Projet afin que leur prise de conscience et contribution à l'ensemble du processus soient proportionnelle à celles des autres parties prenantes.

Dans ce Projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent se composés de et ne sont pas limités à ce qui suit :

- Personnes à mobilité réduite,
- Les enfants chefs de ménages,
- Les personnes âgées,
- Les communautés Batwa,
- Les réfugiés et des déplacés sinistrés des catastrophes naturelles, Les ménages gérés par des femmes ou les mères célibataires avec des enfants de bas âge ;
- Les femmes ;
- Des personnes considérées vulnérables socialement (e.g. veuves, handicapés, enfants chefs de ménage d'orphelins où le chef de ménage est un enfant, les albinos)

Les groupes vulnérables au sein des communautés affectées par le Projet seront plus tard confirmés et consultés à travers des moyens définis bien appropriés. La description des méthodes d'engagement qui sera entreprise par le Projet sera développée en itérations ultérieures à ce PMPP.

III.5. Besoins spécifiques des parties prenantes du Projet

Le Projet prendra des mesures spécifiques favorisant la prise en compte et l'intégration de ces différents groupes à chaque étape de sa mise en œuvre. Certains groupes ont des besoins spécifiques auxquels le Projet devra veiller. Ces besoins seront approfondis lors des consultations des parties intéressées. Les besoins déjà perceptibles sont :

Tableau 1 : Tableau de Synthèse des Besoins de Parties Prenantes

Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
Utilisateurs des services des Postes Frontières et port	-Les organisations locales impliquées dans le secteur du commerce et de développement de chaîne de valeur, -les petits commerçants regroupés en associations (15 à Rumonge, 17 à Gatumba, 13 à Mparambo et 15 à Buganda)	Kirundi ou kiswahili	Réunion, informations transmises par écrit, à la radio, message à l'église, réseaux sociaux	-Renforcement des capacités sur les avantages offerts par le RECOS -alléger les procédures de franchissement des Frontières - appui dans la transformation et conditionnement de leurs produits
Personnes vivant autour des sites de constructions des infrastructures (PF, Port, Marché, route d'accès)	Ménages vivant autour du port de Rumonge, du site de Gatumba, sur les voies d'accès au PF de Vugizo, du PF de Buganda, du PF de Mparambo	Kirundi ou kiswahili	Visite de terrain, Informations transmises à la radio et message à l'église	-Emploi de la main d'œuvre locale pour les Postes qui n'exigent pas une qualification technique -sécurité des travailleurs sur chantier/ lieu de travail
Personnes affectées par un déplacement physique ou économique.	Ménages vivant autour du port de Rumonge, au PF de Vugizo, du PF de Buganda, du PF de Mparambo et les Exploitants du site du PF	Kirundi ou Kiswahili	Visite de terrain, Informations transmises à la radio et message à	-Types de compensation possible, -Calcul du coût des indemnités,

Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
	Gatumba,		l'église	-Indemnisations avant les travaux
Groupes vulnérables	Femmes, personnes âgées, personne vivant avec handicap et les communautés Batwa	Kirundi ou Kiswahili	Visite de terrain, Informations transmises à la radio et message à l'église	- aménagement des horaires pour les consultations avec les femmes (les après-midis sont mieux adaptés) -prévoyant des consultations, ainsi que des démarches liées au Consentement préalable donné librement et en connaissance de cause (CPLCC), si besoin. -conception d'infrastructure adaptées à leur vulnérabilité - enseignement des métiers adaptés à leur vulnérabilité -octroi d'emploi
Les travailleurs indirects tels que les gestionnaires des services abritant les	Service de migration, douane, santé, hygiène, Bureau d'Information des commerçants, banques	Kirundi, français	Par écrit, de visite terrain	-Amélioration des conditions de travail -permettre la continuité du service

Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
infrastructures à rénover (Poste Frontière, port)				
Administration locale	-Elu locaux et administratifs de la zone Gatumba, de la ville de Rumonge, zone Buganda et Mparambo	Kirundi ou kiswahili	Visite avec traducteurs et représentants de la société civile	Graphiques, éducation sur le processus

III.6 Analyse des parties prenantes

Afin de pouvoir impliquer significativement les différentes parties prenantes, il est crucial d'analyser leurs intérêts dans le Projet, de déterminer comment et jusqu'à quel degré ils seront affectés, et de décider quelle pourra être leur influence sur le Projet et enfin comment engager chaque partie durant la vie du Projet. A cet effet, il est important de faire une analyse du degré d'influence de chaque partie prenante dans les résultats du Projet (Maximum, Moyen ou Faible). Cette appréciation devra également être faite pour les différentes parties prenantes en fonction du degré d'impact que le Projet aura sur chacune d'entre elles.

Le tableau ci-dessous synthétise les stratégies qui seraient utilisées pour mobiliser les différentes parties prenantes en fonction de leur intérêt et pouvoir d'influence dans le Projet.

Tableau 2 : Synthèse de l'Analyse des Parties Prenantes

<i>Parties prenantes</i>	<i>Degré d'influence dans les résultats du Projet (maximum, moyen ou faible)</i>	<i>Degré d'impact que le Projet aura sur eux (maximum, moyen ou faible)</i>	<i>Position par rapport au Projet (soutien ; neutre ou opposition)</i>	<i>Potentiel engagement des parties prenantes (TF - thèmes fondamentaux ; M-méthodes)</i>
Utilisateurs des services des Postes Frontières et port	Max	Max	Soutien	TF : Renforcement de capacité, cadre de dialogue et de concertation.
Personnes vivant autour des sites de constructions des infrastructures (PF, Port, Marché, pont/route d'accès)	Max	Max	Soutien	M : le Projet va engager des discussions, séance de sensibilisation avec les habitants des zones concernées afin de décrire le Projet, et le faire accepter le Projet par les communautés.
Personnes affectées par un déplacement physique ou économique.	Max	Max	Soutien	M : Communication et dialogue continue entre les autorités, le Projet et les personnes affectées. Regroupement au sein d'une association pour faciliter les échanges
Le groupes des vulnérables y compris la population Batwa	Faible	Moyen	Soutien	M : organisation d'association des personnes vulnérables afin d'engager un dialogue permanent et identifier les problématiques et les solutions à apporter.
Les travailleurs indirects tels que les gestionnaires des services abritant les infrastructures à	Max	Max	Soutien	TF Renforcement de capacité, cadre de dialogue et de concertation.

<i>Parties prenantes</i>	<i>Degré d'influence dans les résultats du Projet (maximum, moyen ou faible)</i>	<i>Degré d'impact que le Projet aura sur eux (maximum, moyen ou faible)</i>	<i>Position par rapport au Projet (soutien ; neutre ou opposition)</i>	<i>Potentiel engagement des parties prenantes (TF - thèmes fondamentaux ; M-méthodes)</i>
rénover (Poste Frontière, port				
Administration locale	Max	Max	Soutien	TF Renforcement de capacité, cadre de dialogue et de concertation.

IV. Programme de mobilisation des parties prenantes

Ce Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) actualisé est élaboré et sera divulgué avant la restructuration dans le cadre du financement additionnel du Projet. L'objectif global de ce PMPP est de définir un programme pour l'engagement des parties prenantes, en incluant la divulgation des informations au public et à la consultation, durant tout le cycle du Projet. Des PMPPs spécifiques seront élaborés pour les sous-Projets portant un plan opérationnel d'engagement des parties prenantes.

Concrètement, ce PMPP vise à :

- Identifier systématiquement et exhaustivement toutes les parties prenantes affectées par le Projet, concernées par le Projet ou susceptibles d'avoir une influence sur le Projet ;
- Établir et maintenir un dialogue constructif entre le Projet et ses parties prenantes lors des étapes restantes du son cycle de vie en prenant appui, et en tirant les leçons des activités d'information et de consultation conduites jusqu'à maintenant dans le cadre du Projet ;
- Concevoir et planifier la mise en œuvre des activités d'information et de consultation du Projet avec ses parties prenantes de manière appropriée, efficace et accessible durant la période qui reste pour le Projet ;
- Assurer l'inclusion sociale en identifiant les groupes vulnérables susceptibles d'être exclus ou marginalisés dans le processus de consultation, dont les femmes et les filles, les Batwas et concevoir les outils qui garantissent qu'ils soient pleinement inclus dans ce processus avec une réelle écoute et une réelle prise en compte de leurs points de vue ;
- Partager l'information et dialoguer sur le Projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le Projet ;
- Guider la conception et la mise en œuvre du Projet et diminuer les risques techniques, sociaux et budgétaires ;
- Mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes qui permette l'expression et le traitement des doléances et plaintes des personnes affectées et intéressées par le Projet ou qui subissent des incidents d'exploitation et abus sexuel or harcèlement sexuel (EAS/HS).

Ce PMPP soutiendra les activités du Projet liées à la communication, à la mobilisation, et des campagnes pour l'engagement communautaire. Le Projet engagera des consultations

significatives sur les politiques, procédures, processus et pratiques (y compris les griefs) avec toutes les parties prenantes durant tout le cycle du Projet, et les doter d'informations en temps réel, pertinentes, compréhensibles et accessibles. Les consultations fourniront des informations sur les risques liés au Projet, y compris l'exploitation et l'abus sexuel (EAS) et le harcèlement sexuel (HS), les risques d'augmentation des incidents de EAS/HS, et les mesures de signalement et de riposte proposées, avec une attention particulière aux groupes vulnérables, y compris ceux avec une mobilité réduite, aussi bien que sur les femmes/filles, les enfants et les Batwa.

Des consultations communautaires sur l'identification des risques liés aux EAS / HS avec des femmes et des filles seront conduites dans des environnements sécurisés et propices, tels que dans des groupes de même sexe et avec des facilitatrices, et se focalisera sur les risques et les vulnérabilités des femmes et des filles, aussi bien que sur les problèmes en lien avec leur bien-être, leur santé et leur sécurité, à niveau contextuel et dans le cadre des activités de Projet, ainsi que la manière comment les communauté bénéficiaires font face aux VBG. Ces consultations ne chercheront JAMAIS à interroger les survivants ou à poser des questions sur l'expérience individuelle de VBG/EAS/HS. Cependant, l'animatrice doit savoir où sont les prestataires de services locaux de VBG pour y référer toute personne qui, pendant ou après la consultation, a révélé avoir subi une VBG.

IV.1. Consultations déjà menées

IV.1.1. Récapitulation de l'engagement des parties prenantes durant la préparation du Projet

Les consultations ont été déjà menées lors de la préparation du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale et du Plan d'Action EAS-HS(CGES-PA/EAS/HS), du Plan de Gestion de la Biodiversité(PGB)des Etudes d'Impact Environnemental et Social (EIES) pour l'aménagement et modernisation des Postes Frontières (PF) de Gatumba, Vugizo, Buganda et Mparambo, des voies d'accès au PF Vugizo, pont Kavimvira, voie d'accès au PF Mparambo , marchés transfrontaliers de Gatumba et du port de Rumonge, des Plans d'Action de Réinstallation(PAR) pour le PF Gatumba,PF Vugizo, des voies d'accès au PF Vugizo, pont Kavimvira, voie d'accès au PF Mparambo et du port de Rumonge

Conformément aux Normes du Cadre Environnementale et Social de la Banque, les consultations ont été organisées à travers la présentation du Projet et des sous Projets à toutes les parties prenantes tout en leur donnant des informations nécessaires sur le Projet en conformité avec les exigences de la NES 10.

Les personnes et groupes vulnérables ont été consultés séparément. Les groupes vulnérables étaient composés des personnes âgées (hommes et femmes), des femmes chefs de ménage, des personnes à mobilité réduite et la population Batwa ainsi que des personnes rapatriées.

En plus de ces différents groupes de parties prenantes, les représentants des différents services techniques concernés par le PFCIGL regroupés dans le comité technique du Projet ont été impliqués dans toutes les activités de conception de ce le Projet depuis 2017 lors de sa préparation jusqu'à ce jour. Les consultations ont été menées selon une démarche participative en accordant la parole à tout le monde et en synthétisant les préoccupations exprimées par les participants.

Au cours de ces consultations, les différentes parties prenantes ont exprimé librement leurs préoccupations et craintes, leurs intérêts et priorités vis-à-vis du Projet, leurs suggestions et recommandations en termes de mesures d'atténuation à préconiser ainsi que les modalités de leur engagement, leur participation à la mise en œuvre du Projet.

Il importe de mentionner que les opinions initiales de ces parties prenantes sur le Projet et sous Projets ainsi que sur les risques ont fait objet d'échanges au cours de ces consultations.

Tableau 3 : Dates, lieux et nombre de participants des consultations

N°	Villes	Dates	Focus groupes (FG)/individuel(I)	Nombre des participants par sexe		Sous total
				F	M	
1	Rumonge	20/10/2021-03/11/2021	La population avoisinante de la ville et les exploitants du port de Rumonge y compris les femmes commerçantes	12	37	49
			Les femmes leaders de CDFC et Forum des femmes et élues locales.	5	0	5
			Services techniques (environnement, Agriculture, élevage, migration, douane,CDFC)	4	0	4
			peuple autochtone (Batwa)	0	5	5
		05/04/2021	La population avoisinante de la ville et les exploitants du port de Rumonge y compris les femmes commerçantes,	03	09	12
		27 juin 2019	Administration, services techniques, les représentants des Populations affectées par la construction du Port de Rumonge, AFB, AFRABU, ACTF-Bdi ¹ ,représentant des associations de pêcheurs, représentants des agriculteurs de Rumonge,représentant des Dockers, représentant de BRARUDI, ,représentant de SAVONOR, représentant de OHP	14	32	46
		16 juin 2019	Populations affectées par la construction du Port de Rumonge et administratifs de la commune et le la province de Rumonge (Conseiller Communal chargé des Affaires Sociales et Economiques, administrateur	6	19	25

¹ AFB : Association des Femmes Entrepreneurs du Burundi

AFRABU : Association des Femmes Rapatriées du Burundi

ACTF-Bdi : Association des Commerçants Transfrontaliers du Burundi

N°	Villes	Dates	Focus groupes (FG)/individuel(I)	Nombre des participants par sexe		Sous total
				F	M	
			communal, Président du conseil communal,Gouverneur)			
		31/03/2026	Réunion avec les cadres du Ministère en charge du genre sur les aspects à prendre en compte lors de l'exploitation du centre HUMURA	2	3	5
		23/12/2025	Descente sur terrain pour une mission d'enquête foncière de délimitation du site qui va abriter le centre dont les participants étaient les techniciens du Ministère de l'Environnement, Ministère en charge du genre, Migration, administration locale, l'UGP et la mission de contrôle	2	6	8
		15 juin 2019	Représentant des ONGs	2	3	5
		29 mai 2019	Habitants de la zone port de Rumonge	8	14	22
		19/02/2018	Conseiller Technique à l'Autorité Maritime, Portuaire et Ferroviaire	0	1	1
		24/02/2018	Responsable du Port de Rumonge		1	1
		23/02/2018	Propriétaires des parcelles se trouvant le long du tronçon de la route d'accès au Port et des femmes commerçantes	7	14	21
2	GATUMBA et VUGIZO	22/10/2021	Femmes leaders et commerçantes	5	0	5
			Jeunes transporteurs (Taximan, Motards et Taxis vélos)	0	6	6
			Autorités locales, CDFC ² communale et provinciale et ONG locale.	1	3	4
		03/04/2021	Coopérative TUSHIRIKI WOTE	7	1	8

² CDFC : Centre de Développement familial et communautaire

N°	Villes	Dates	Focus groupes (FG)/individuel(I)	Nombre des participants par sexe		Sous total
				F	M	
		18/04/2025	Consultations publiques	64	39	103
		Mai 2020	Services techniques travaillant au PF Gatumba (Migrations, OBR, BBN ³ , Banques, BIC ⁴)	0	5	5
			Représentant de M. Ndizeye Evariste, Exploitant agricole principal du site du PF Gatumba	0	1	1
		26/02/2018	Administration et service technique	0	5	5
			Exploitant agricole du site du PF Gatumba	0	1	1
3	BUGANDA	27/10/2021	Autorités locales, services techniques (environnement, Agriculture, élevage, police de protection civile, CDFC) communale et provinciale.	1	6	7
		28/10/2021	Femmes leaders, représentante de forum de femmes	4	0	4
4	MPARAMBO	27/10/2021	Autorités locales, services techniques (CDFC communale et provinciale, environnement, agriculture, élevage, police de protection civile)	7	15	22
		28/10/2021	Femmes leaders, représentante de forum de femmes	15	0	15

³ BBN : Bureau Burundais de Normalisation

⁴ BIC : Bureau d'Information Commerciale

N°	Villes	Dates	Focus groupes (FG)/individuel(I)	Nombre des participants par sexe		Sous total
				F	M	
			Femmes représentante des associations des producteurs agricoles, commerçantes	8	0	8
		25/03/2025	Consultations publiques	11	18	29
TOTAL Provisoire				174	235	409

IV.1.2. Principaux points d'échange et synthèses des consultations avec les parties prenantes

En vue de recueillir les préoccupations et craintes des différentes parties prenantes par rapport au Projet ainsi que leurs suggestions et recommandations, un guide d'entretien a été élaboré.

Il s'est articulé essentiellement sur les principaux points suivants :

- Présentation du Projet ;
- Perception du le Projet de Facilitation du Commerce et Intégration dans la région des Grands Lacs ;
- Risques environnementaux et sociaux liés à la mise en œuvre des activités du PFCIGL ;
- Problématique de la gestion des déchets issus des marchés construits et des unités de transformation ;
- Risques liés à la sécurité des travailleurs (personnel et main d'œuvre sur chantiers) ;
- Participation des personnes vulnérables dans la mise en œuvre des activités du Projet ;
- Situation sur les violences basées sur le genre (constat, prise en charge etc.) ;
- Mécanisme de gestion des plaintes (la nature des plaintes et les procédures de règlement) ;
- Les besoins de renforcement de capacités en gestion environnementale et sociale face à la COVID-19, Ebola et aux VBG.

Après la présentation du Projet, il a été toujours question des échanges avec les différentes parties prenantes présents dans ces séances de consultation. Ces échanges ont porté sur les points ci-haut cités.

C'est dans ce contexte que toutes ces parties prenantes adhèrent au Projet et ont souhaité que ses activités puissent démarrer le plus tôt possible pour qu'il puisse être à leur secours. Les différentes parties prenantes rencontrées ont unanimement apprécié le Projet et l'approche participative qui est mise en œuvre. Le constat est que toutes les parties prenantes apprécient considérablement l'initiative de la préparation et du financement du PFCIGL. Tout le monde s'accorde à affirmer qu'il s'agit d'une très bonne opportunité pour toute la population de la population burundaise en général et en particulier celle de la zone du Projet et les groupes vulnérables dont les risques d'exclusion sont potentiels.

Toutefois, des préoccupations ont été faites à l'endroit du Projet et des recommandations formulées sont notamment :

Quelques préoccupations, attentes et suggestions des parties prenantes sont :

- Utiliser la main d'œuvre local et les fournisseurs locaux s'ils existent

- Indemniser correctement les personnes affectées par le sous Projet,
- Mettre en place des procédures transparentes dans la gestion des plaintes,
- Faire en sorte que les services existants continuent à fonctionner,
- Eviter que les travaux ne perturbent pas la biodiversité du lac Tanganyika,
- Prendre des précautions pour protéger les infrastructures contre les inondations,
- Mettre en place des dos d'ânes lors des travaux pour protéger la population contre les accidents de roulage,
- Renforcer les capacités des services ou associations existants pour être plus performants,
- Protéger la main d'œuvre des accidents éventuels,
- Sensibiliser la population environnante des chantiers avant les travaux sur le respect des mœurs et la protection contre les maladies sexuellement transmissibles et autre contamination (SIDA, Ebola, COVID – 19) , comment porter plaintes,
- Impliquer les représentants des bénéficiaires dans la planification des activités,
- Mettre en place des comités pour traiter les cas de plaintes y compris celles relatives à l'exploitation et d'abus sexuels, et d'harcèlement
- Mettre sur pied des critères d'éligibilité pour le recrutement de la main d'œuvre qualifiées et non qualifiée,
- Implication des leaders communautaires à travers la mise en place d'une commission de recrutement tenant compte de l'intégration du genre (Femmes et filles) pour éviter les abus d'exploitation pour obtenir l'emploi .

Ce mécanisme pour être effective, les besoins en recrutement sur base des critères prédéfinis seront affichés dans les lieux publics couramment fréquentés par la population à savoir le chef-lieu communal, zonal , sur chantiers et collinaire ainsi que des communiqués dans les églises ...

Bien plus, la liste des personnes retenues sera affichée afin de permettre des réclamations éventuelles le cas échéant. Notons aussi que l'équipe des sauvegardes veillera à un suivi régulier ainsi que le renforcement des capacités des comités de gestion des plaintes .

- Equiper et faire fonctionner le centre intégré MBORE (Buganda et Rugombo),
- Création des centres d'écoute autour des chantiers,
- Organisation des réunions régulières du consultant/Staff de la Banque mondiale avec la main d'œuvre à huit clos sans présence des chefs des chantiers pour dénoncer les cas d'EAHS,
- Passages réguliers des experts du Projet pour écouter les doléances de la MO,

- Les groupes vulnérables représentant les parties affectées ont exprimé des craintes relatives à leur exclusion dans la mise en œuvre des activités du Projet par manque d'informations y relatives.

Les résultats des différentes préoccupations et craintes exprimées ainsi que les suggestions et recommandations formulées sont reprises dans le tableau ci-après :

Tableau 4 : Appréciation partagée par les parties prenantes consultées

FORCES DU PROJET	FAIBLESSES DU PROJET
Amélioration des conditions de travail sur les Frontières, le port et dans les marchés suite à la réhabilitation/construction des nouvelles infrastructures	Démarrage tardif des activités du Projet surtout les travaux d'amélioration des infrastructures commerciales de base
Amélioration des procédures de franchise des Frontières	
Service rendu par les entités amélioré	
Amélioration des revenus (douane)	
Création d'emploi	
Maîtrise des droits et devoirs pour les utilisateurs de services des Postes Frontière	
Renforcement des capacités des petits commerçants transfrontaliers	
LES IMPACTS POSITIFS ET NEGATIFS DU PROJET SUR L'ENVIRONNEMENT ET LE SOCIAL.	
IMPACTS POSITIFS	IMPACTS NÉGATIFS
Gestion améliorée des déchets	Risque de pollution
Opportunités de croissance économique des États riverains, à l'accès à l'emploi et aux revenus	Risque de perte de l'habitat et des zones de nidation des poissons dans la partie du lac Tanganyika qui accueillera certaines infrastructures portuaires
Amélioration des connaissances qui découlera des séances de sensibilisation et d'information en rapport avec la prévention et la riPoste aux VBG/EAS/HS, la lutte contre les maladies contagieuses, le RECOS,etc	Risque de pression exercée sur cette ressource en eau potable et électricité pendant la phase des travaux et d'exploitation des infrastructures envisagées
Amélioration des conditions de transport	Réinstallation consécutive à la perte des biens et aux déplacements économiques au niveau de l'emprise des sous Projets et de l'installation associée (route d'accès)
	Risques de VBG, exploitation et abus et harcèlement sexuels
	Pollution de l'environnement par les déchets solides et liquides générés par le chantier
	Risques d'érosion des sites d'emprunts et de carrières
	Pollution sonore

	Risques d'accidents et de maladies professionnelles des travailleurs et riverains du chantier
LES EXPERIENCES ANTERIEURES DE MISE EN ŒUVRE ET DE SUIVI DE PROJETS.	
PRINCIPAUX ACTEURS/ PROJETS SIMILAIRES	L'EXPERIENCE DE TRAVAIL AVEC CES PROJETS EST QUE :
Projet de construction des Routes (RN3)	Information et sensibilisation des différents acteurs y compris les différents groupes vulnérables
Projet hydroélectrique	Planification participative
	Mise en place des outils de gestion transparente des activités
LES CONTRAINTES MAJEURE ET OPPORTUNITES DANS LES ZONES CIBLES DU PROJET	
CONTRAINTES MAJEURES	OPPORTUNITÉS
Insuffisance d'eau et électricité	Utilisation de l'énergie solaire
Insuffisance d'infrastructures de gestion des déchets dans la ville de Rumonge et de Gatumba(décharge publique inexistante)	Barrage électrique en cours de construction dans les environs (Ex.Jiji Mulembwe)
Pollution des eaux des cours d'eau (lac Tanganyika, rivière Rusizi)	Certaines routes nationales en réhabilitation
LES PRINCIPAUX CONFLITS ET DE LEUR RESOLUTION	
PRINCIPAUX CONFLIT	MÉCANISMES DE RESOLUTION
Conflit foncier	Application de la loi pour les indemnisations Implication des élus locaux et des notables dans la résolution des conflits
Gestion non transparente	Suivi évaluation participative, audit, inspection périodique
LES SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS A L'ENDROIT DU PROJET.	
POUR LA PHASE RESTANTE DU PROJET	POUR LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET
Accélérer la préparation du Projet	Implication des différents parties prenantes
Préparer les études techniques pour ne pas freiner la mise en œuvre	Mise en œuvre des mesures d'atténuation identifiées dans les études environnementales et sociales
Evaluer les pertes en terres et biens économiques à compenser avant les travaux	Suivi –évaluation et rapportage en temps réel
	Utilisation d'autres sources d'eau et d'électricité pour éviter la pression sur ces ressources déjà déficitaires

IV.2. Stratégie pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables

Les groupes vulnérables dans les populations touchées par le Projet seront au fur et à mesure confirmés et consultés par les moyens voulus. Les stratégies suivantes peuvent maximiser les chances pour faire participer ces groupes :

- Identifier les leaders des groupes vulnérables et/ou marginalisés, leurs propres associations ou celles qui les accompagnent afin que ces dernières puissent relayer l'information à la base ;

- Organiser des entretiens individuels et des focus groupe avec les personnes vulnérables et/ou marginalisées, avec une approche soucieuse des dimensions genre et âge en tenant compte du genre (sexe, âge, état et nature des handicaps ; etc.) et des besoins de la population Batwa ;
- Faciliter l'accès des personnes vulnérables au mécanisme de gestion des plaintes mis en place par le Projet ;
- Tenue de réunions ciblées et de taille plus modeste durant lesquelles les parties prenantes vulnérables se sentiraient plus à l'aise pour poser leurs questions ou formuler leurs préoccupations.

Une description des méthodes de consultation à mettre en place dans le cadre du Projet y compris la campagne de vaccination sera fournie dans les versions suivantes de ce PMPP, lorsque les activités de mise en œuvre sont mieux élaborées. Lors de la mise en œuvre, le PMPP comprendra des consultations ciblées, dans la langue et de manière culturellement appropriées et significatives pour les groupes de femmes, les groupes défavorisés et vulnérables avant le début des activités.

Il est important de noter que, des communautés Batwas n'ont pas été identifiées dans les zones du Projet au Burundi à ce stade. Si lors de la mise en œuvre des activités, des populations autochtones sont identifiées, des Plans En Faveur Des Populations Autochtones (PPA) seront élaborés en respectant les exigences de la NES7, prévoyant aussi les stratégies d'engagement et de consultations pour inclure leurs points de vue.

IV.3. Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Le tableau suivant montre un certain nombre d'étapes pour coordonner, planifier et suivre une stratégie de communication et d'engagement des parties prenantes.

ETAPES	MESURES A PRENDRE
1	Mettre en œuvre la stratégie de communication sur des risques et d'engagement communautaire pour le Projet, y compris des détails sur les mesures d'atténuation
	Effectuer une évaluation rapide du comportement pour comprendre le public cible, les perceptions, les préoccupations, les influenceurs, et les canaux de communication préférés
	Préparer des messages locaux et les tester d'avance à travers un processus participatif ciblant spécialement les principales parties prenantes et groupes à risque
	Identifier un groupe de communauté de confiance (influenceurs locaux, tels que chef de communauté, chef religieux, agent de santé, bénévole communautaire) et réseaux locaux (groupe de femmes, groupe de jeunes, groupe d'entreprises, personnes d'église, les notables, etc.)
2.	Établir et utiliser un processus d'autorisation pour la diffusion en temps opportun des messages et des documents dans la langue locale et adopter les canaux de communication appropriée

	Collaborer avec les médias existants du réseau de santé publique et communautaire et les ONG locales, l'administration locale et d'autres secteurs tels que les prestataires de services du secteur du commerce transfrontalier, des affaires, les agriculteurs modernes en utilisant un mécanisme de communication consistant et adapté
	Utiliser des canaux bidirectionnels pour le partage d'informations communautaires et publiques tels que les lignes vertes (texte et conversation) et les réseaux sociaux réceptifs, tels que les émissions de radio avec système pour détecter et réagir rapidement et contrer la désinformation
	Établir un engagement communautaire à grande échelle pour des approches de changement social et comportemental
3.	Établir systématiquement un mécanisme d'information et de rétroaction de la communauté, notamment : suivi des médias sociaux, les perceptions de la communauté, enquêtes sur les attitudes et les pratiques, le dialogue et consultations directes, en assurant que les groupes vulnérables ayant effectivement accès au retour sur l'information, y compris comment leurs perspectives ont été tenues en compte par le Projet.
	S'assurer que les changements dans les approches d'engagement communautaire sont basés sur des preuves et des besoins et s'assurer que tous les engagements sont culturellement appropriés et empathiques
	Documenter les leçons apprises pour préparer les futures activités de préparation et d'intervention

Le tableau suivant présente le processus d'engagement des parties prenantes au cours du cycle du Projet :

Tableau 5 : Stratégie d'engagement des parties prenantes

<i>Phase de Projet</i>	<i>Parties prenantes ciblées</i>	<i>Liste des 'Informations à divulguer</i>	<i>Méthodes proposés</i>
Préparation	-Ministères des finances, du budget et de la planification Economique - Ministère en charge du commerce -Organisations internationales offrant le renforcement des capacités -ONG, y compris organisation de femmes -Autres parties prenantes institutionnelles	Description du Projet, exigences nationales et du bailleur en matière de sauvegardes environnementale et sociale (CGES, EIES, PEES, PMPP, MGP sensible à l'EAS/HS, etc)	Correspondance électronique et réunions en présentiel ou par vidéoconférence Entretiens avec des experts du secteur Réunions de consultation virtuelles, et à assurer une participation effective des groupes vulnérables et défavorisés.
Mise en œuvre	-Grand public -Association des jeunes -Personnes et groupes vulnérables/défavorisés -Les centres/ universités spécialisés en TIC -Travailleurs du secteur des métiers - Travailleurs du Projet	Description du Projet, exigences nationales et du bailleur en matière de sauvegardes environnementale et sociale (CGES, EIES, PEES, PMPP, MGP sensible à l'EAS/HS, etc.)	Communiqués de presse, Brochures d'information, Annonces à la radio, à la télévision, dans les journaux et les médias sociaux, groupes de discussion avec les parties concernées et les groupes de femmes les groupes vulnérables/défavorisés, Réunions de consultation communautaire (si possible), Ligne d'assistance téléphonique gratuite pour la diffusion d'informations et la prise en compte des griefs, y compris ceux liés à l'EAS/HS
Clôture	- Grand public - Travailleurs de Projet	Rapports d'avancement et d'évaluation	Communiqués de presse Brochures d'information

IV.4 Calendrier

Le Projet est mis en œuvre entre 2022 et 2027. Les documents de sauvegarde environnementale et sociale (CGES-PA EAS/HS, EIES, PAR, PGB, PGMO) ont été préparés et d'autres le seront pour les activités de construction du marché transfrontalier de Rumonge, le Centre de prise en charge holistique de cas de VBG /EAS/HS (Centre Humura de Gatumba) et le bureau de la Régie nationale des Postes à Gatumba.

Les consultations avec les parties prenantes ont été entreprises pendant la préparation du Projet et continueront tout au long de la mise en œuvre du Projet pour tenir compte des mises à jour. Le plan de mobilisation des parties prenantes contient les informations qui seront communiquées, les formats et mode de communication qui seront utilisés. Le PMPP doit être considéré comme un document vivant et sera actualisé régulièrement et en cas de besoin afin d'être réactif aux préoccupations des parties prenantes à mesure qu'elles évoluent au long du cycle du Projet. Le tableau suivant synthétise la démarche de consultations à réaliser par partie prenante.

Tableau 6 : Programme d'Engagement des Parties Prenantes

THEME	GROUPES CIBLES	SUJET DE CONSULTATION	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	RESPONSABLES
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du Projet (enjeux environnementaux et sociaux du Projet)	- Ministères concernés - Comité de Pilotage - Comité Technique de Suivi (CTS) - ONG/ ASBL (femmes, jeunes) - Personnel du Projet - Bénéficiaires du Projet - Administration provinciale et communale	Présentation des instruments suivants : - Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) - Etude d'impact Environnemental et Social (EIES) - Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) - Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) - Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO)	- Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale - Séances de concertation et de consultation virtuelles - Entretiens directs au téléphone - Consultations des parties prenantes (focus group)	Avant l'évaluation du Projet ou au plus tard au 1er trimestre de la première année de mise en œuvre et chaque année	- Ministère de tutelle du Projet - UGP

THEME	GROUPES CIBLES	SUJET DE CONSULTATION	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	RESPONSABLES
	Personnes ressources	- Évaluation des risques liés à la violence basée sur le genre - Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	- en nombre limité) dont les bénéficiaires potentiels - Atelier élargis avec respect des mesures du COVID-19,		
	- Personnes potentiellement affectées, dont celles affectées par un déplacement physique ou économique ; - Autorités locales ; - Services techniques ; - Autres partenaires techniques - Populations, bénéficiaires du Projet ; - ONG/ OSC	Evaluation sociale des sous Projets (Evaluations des risques sociaux et détermination des mesures d'atténuation)	- Séances de concertation et de consultation virtuelles - Entretiens directs au téléphone - Consultations des parties prenantes (focus group en nombre limité) dont les bénéficiaires potentiels	Avant la mise en vigueur du Projet et tous les deux ans	- Consultant - Equipe de Gestion du Projet
Mise en œuvre des mesures préconisées à l'issue de l'évaluation sociale	- Populations bénéficiaires - Groupes vulnérables - Autorités locales - Communautés	Information et consultation sur les risques et les impacts sociaux potentiels du Projet, dont les risques liés à la VBG/EAS/HS	- Enquêtes - Entretiens téléphoniques - Focus group (en nombre limité)	Tout au long de la mise en œuvre du Projet (une fois l'an pour chaque méthode)	- Coordonnateur - Spécialiste en Développement Social - Responsable en sauvegarde

THEME	GROUPES CIBLES	SUJET DE LA CONSULTATION	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	RESPONSABLES
	ONG	- Détermination des mesures de gestion - Prise en compte du genre et des personnes vulnérables	- Consultations publiques - Ateliers de restitution et de validation - Affiches dans les lieux publics		- environnement al - Spécialiste en VBG - Passation de marché - Suivi-évaluation de l'UGP - Chargé de la Communication
Acquisition foncière éventuelle	- Ministère des Finances, du Budget et de l'Economie Numérique, Ministère de l'Intérieur, du Développement Communautaire et de la Sécurité publique - Ministère de l'Environnement, de l'Agriculture et de l'Elevage - Administration provinciale et communale	Négociation avec l'administration pour céder les espaces publics pour la construction des cases	Correspondance écrite, visite de terrain et entretiens	2 mois avant le démarrage des activités	- UGP - Administration

THEME	GROUPE CIBLES	SUJET DE CONSULTATION	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	RESPONSABLES
Suivi de l'exécution et évaluation du PMPP	- Comité de pilotage du Projet - Parties prenantes	- Rapports de suivi de la mise en œuvre, selon les indicateurs établis par le Projet pour mieux comprendre à quel point l'engagement des parties prenantes répond aux attentes - Discussion et traitement des questions soulevées	- Visite de terrain - Consultation des parties prenantes - Mécanisme de gestion des plaintes	Tout au long du cycle du Projet : - Trimestriel sur la durée du Projet - Mensuel et ou selon les besoins	- Chargé de suivi-évaluation - Spécialiste en Développement Social - Responsable des sauvegardes Environnementales du Projet - Coordonnateur - Toute l'équipe de mise en œuvre du Projet
Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS– le mécanisme existe et a été actualisé et précise comment les plaintes sont gérées)	Comité de pilotage du Projet,	Rapport des plaintes reçus	- Réunions en face à face - Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés - Ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis - Focus group	Autant de fois que de besoin (selon MGP) - EAS/HS (si nécessaire selon le MGP)	- Spécialiste en VBG+ - Spécialiste en Développement Social - Comités locaux de gestion des plaintes - Comités de gestion des réclamations sensibles (mis en place chaque fois que le Projet reçoit des

THEME	GROUPE CIBLES	SUJET DE CONSULTATION	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	RESPONSABLES
					réclamations hautement sensibles ONG VBG
Diffusion de l'information sur le Projet	- Grand public - Toutes les institutions gouvernementales,	Informations générales sur de l'amélioration gestion du Projet	Site Web du Projet et du ministère de tutelle	Le plutôt possible après le début du Projet (communiqué à la radio y inclue les radios communautaires et à la télé une fois la semaine pendant 1 mois)	- UGP - Chargé de communication

IV.5. Avenir du Projet

Les parties prenantes seront tenues informées au fur et à mesure de l'évolution du Projet, notamment par la présentation de rapports trimestriels sur les performances environnementales et sociales du Projet et la mise en œuvre du plan d'engagement des parties prenantes et du mécanisme de réclamation sensible à l'EAS/HS qui seront préparés par le/la spécialiste en sauvegarde environnementale et sociale et le/ la spécialiste en VBG de l'UGP.

L'UGP déploiera tous les efforts possibles pour que les populations bénéficiaires et affectées soient régulièrement informées de l'évolution du Projet notamment sa performance environnementale et sociale. En plus des propositions ci-dessus et au cas où la pandémie de COVID -19 persiste même pendant la mise en œuvre du Projet, des outils de communication en ligne pourront être utilisés dans des situations où de grandes réunions et ateliers sont essentiels. Un renforcement des capacités sera apporté par le Projet pour s'adapter à ces nouveaux outils de communication.

Dans les situations où l'interaction en ligne est difficile, les informations peuvent être diffusées via une plate-forme numérique (le cas échéant) comme Facebook, Twitter, les groupes WhatsApp, les liens Web / sites Web du Projet et les moyens de communication traditionnels (télévision, journaux, radio, appels téléphoniques et courriers électroniques avec des informations claires), description des mécanismes de retour d'informations par courrier et / ou lignes téléphoniques dédiées.

Tous les canaux de communication doivent spécifier clairement comment les parties prenantes peuvent fournir leurs commentaires et suggestions. Tout effort pour mener des consultations avec les parties prenantes dans des formats virtuels ou non traditionnels, en particulier dans les zones rurales et ceux qui dépendront de l'accès aux technologies de l'information ou aux plates-formes Web ont été conçus pour garantir que les groupes vulnérables, tels que les femmes, filles, les jeunes peu alphabétisées ou vivant avec un handicap, les communautés autochtones ou les personnes déplacées, seront informés de ces consultations et offriront des canaux accessibles pour faire part de leurs commentaires.

V. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes

V.1. Ressources

Le ministère en charge des finances et celui en charge du commerce sera responsable l'ensemble des activités de mobilisation des parties prenantes tandis que certaines responsabilités de coordination quotidienne incombent à l'Unité de Gestion de Projet (UGP) à travers ses spécialistes en sauvegarde Environnementale et sociale, celui en Violence Basée sur le Genre (VBG), celui en charge de la communication ainsi que celui chargé du suivi évaluation.

Le budget du PMPP est inclus dans la composante 4 : Appui à la mise en œuvre et communication.

S'agissant des ressources financières, l'UGP mobilisera les ressources nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes. Un total estimatif de 371 470USD pour les deux (2) ans restant pour la mise en œuvre du Projet sera requis pour la mise en œuvre des activités du PMPP (voir le **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** Tableau ci-dessous). Ce budget ne comprend pas les

salaires du personnel, et est sujet à révision et ajustement sur la base des besoins de consultation identifiés tout au long de la mise en œuvre du Projet.

Tableau 7 : Budget Estimatif pour le PMPP

N°	ACTIVITES CLES	QUANTITE	UNITE	PU (USD)	PT (USD)
1	Communiqués et Publicités dans le journal officiel/radio	20	Spots publicitaires	80	1 600
2	Panneaux d'affichages	11	Panneaux	150	1 650
4	Conception et Impression d'une Brochure sur le Projet	1	Pièces	250	250
5	Journées portes ouvertes (location des salles, fournitures de bureau, repas et rafraîchissements, etc.)	20	Atelier	1500	30 000
6	Ateliers provinciaux	12	Atelier	1500	18 000
7	Focus groups/ Frais de transport des participants	36	Focus groups	450	16 200
	Total				337 700
	Imprévus(10%)				33 770
	Total				371 470

V.2. Fonctions et responsabilités de gestion

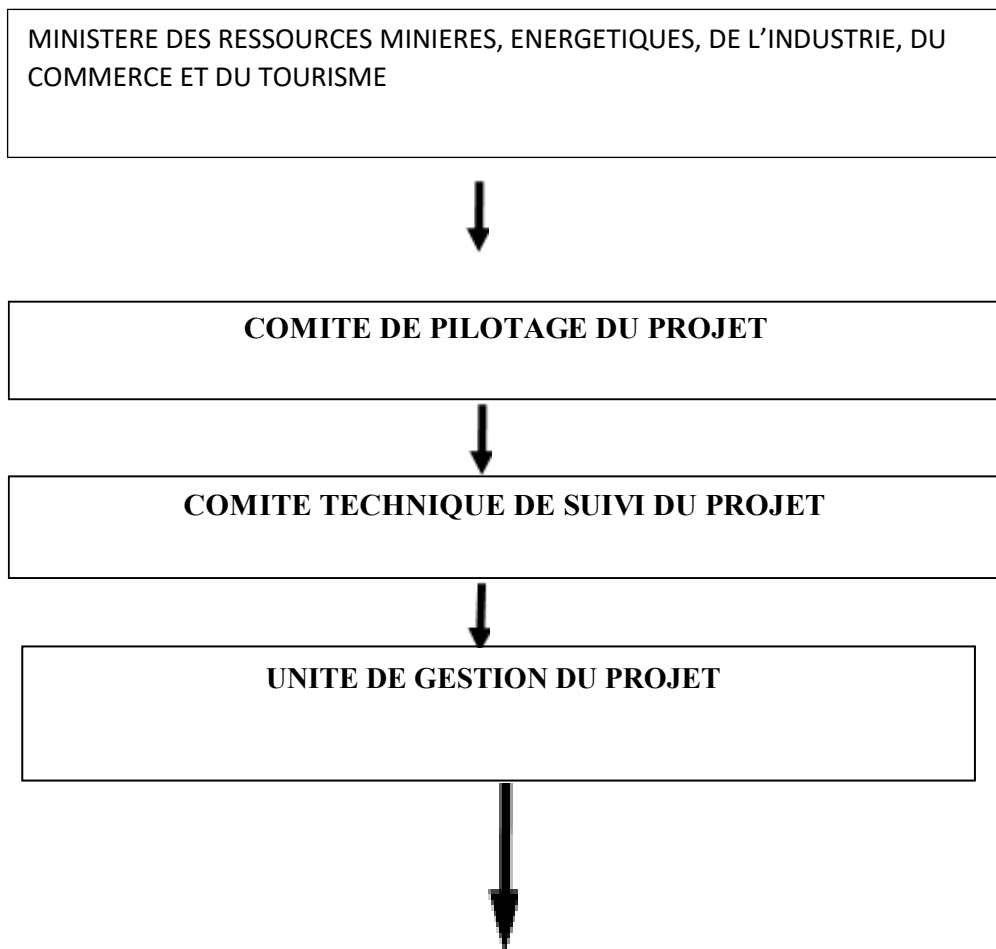
Les modalités de mise en œuvre du Projet sont les suivantes :

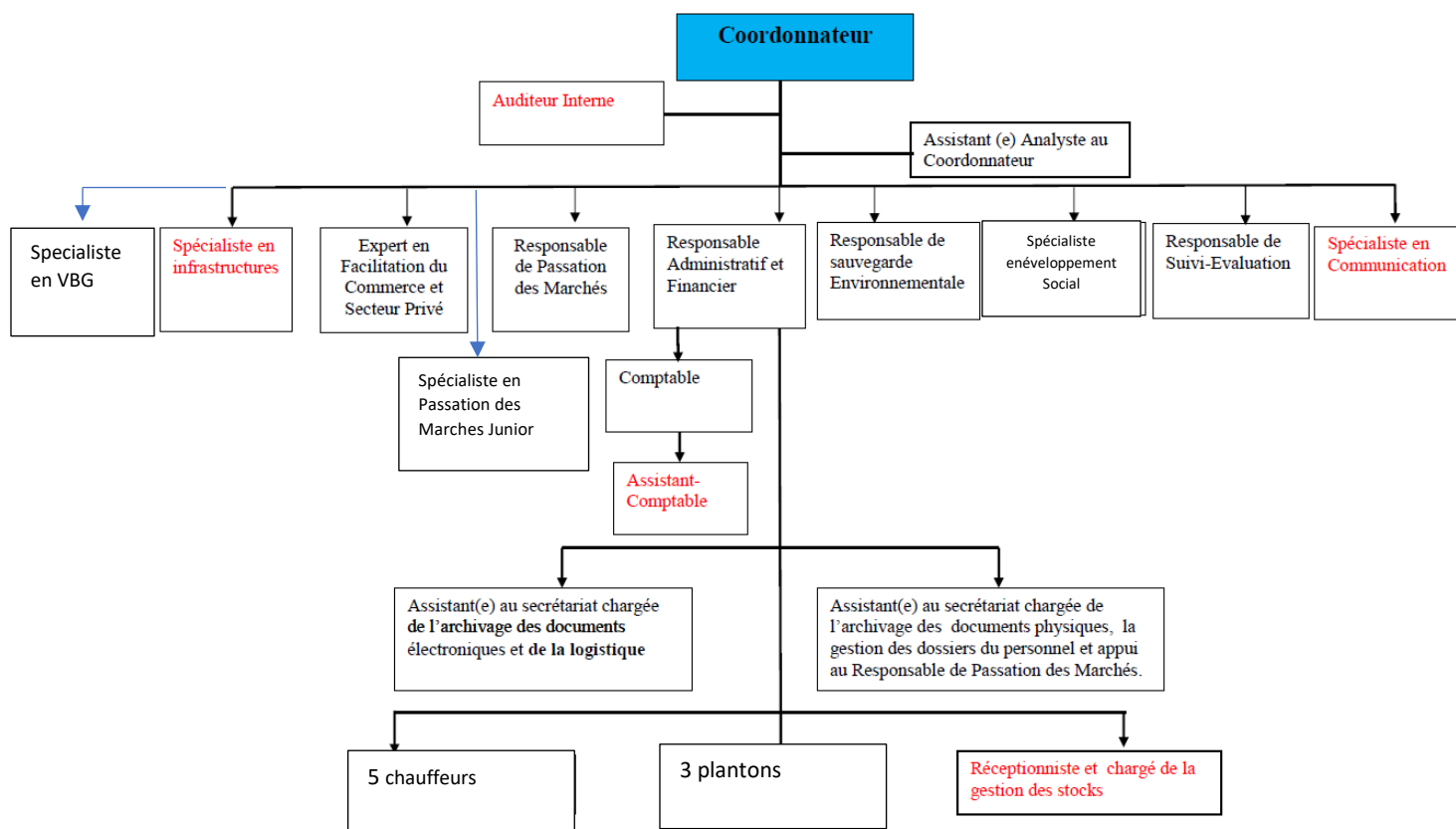
1. **Coordination** : L'Unité de Gestion du Projet (UGP) mis en place par le Gouvernement en accord avec la Banque Mondiale assurera la coordination du Projet. L'UGP sera responsable de la gestion financière, du suivi et de l'évaluation, de la passation des marchés, de sauvegardes environnementales et sociales, bref de la mise en œuvre des activités directement ou à travers des conventions de mise en œuvre par d'autres entités spécialisés.
2. **Gestion de la mise en œuvre** : Le Ministère en charge des finances et celui en charge du commerce, par le biais de ses services techniques compétents, sont responsables de la supervision technique du Projet et de la mise en œuvre des activités. L'UGP est responsable de la gestion quotidienne du Projet. L'UGP comprend entre autres spécialistes, l'expert en charge de la sauvegarde environnementale, celui du Développement Social, Spécialiste en VBG et le Spécialiste en communication.
3. **L'équipe des sauvegardes E&S** assumera les responsabilités de gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux liés au respect des normes environnementales et sociales du cadre environnemental et social de la Banque mondiale.

Le leadership stratégique pour le Projet est assuré par le biais du comité de pilotage national qui fournit des orientations stratégiques pour la mise en œuvre globale du Projet. Le comité est présidé par le secrétaire permanent au Ministère en charge des finances , le secrétariat est assuré par le Coordonnateur de l'UGP et sera composé des hauts fonctionnaires des ministère de en charge des finances, du Ministère en charge du commerce, du ministère en charge de l'Environnement et de l'Agriculture et d'autres structures intervenant dans le secteur du commerce , de l'intégration régional , de la certification des produits de chaine de valeur, des migrations , des douanes et de l'entrepreneuriat des femmes et des jeunes.

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront documentées dans des rapports d'avancement trimestriels qui seront partagés avec la Banque mondiale.

Figure 1: Représentation schématique de la structure de mise en œuvre pour le Burundi





VI. Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS

La mise en œuvre du Projet est susceptible de générer des plaintes de la part des bénéficiaires, des partenaires des bénéficiaires ou d'autres acteurs touchés par le Projet. Un Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP) est alors prévu afin de garantir que les personnes touchées par le Projet pourront soumettre leurs plaintes et préoccupations à l'attention de l'équipe de gestion du Projet, ainsi que leurs plaintes seront étudiées et prises en compte. Le MGP sera culturellement adapté de manière à prendre en compte les méthodes les plus culturellement acceptables pour répondre aux préoccupations de la population.

Le principal objectif d'un Mécanisme de Gestion de Plaintes (MGP) est d'aider à résoudre les plaintes et les griefs d'une manière opportune, efficace et efficiente qui satisfasse toutes les parties concernées, y compris celles liées à l'EAS/HS. Plus précisément, il fournit un processus transparent et crédible pour des résultats justes, efficaces et durables. Il renforce également la confiance et la coopération en tant que composante intégrante d'une consultation communautaire plus large qui facilite les actions correctives. Plus précisément, le MGP- EAS/HS :

- Fournit aux personnes concernées des moyens de déposer une plainte ou de résoudre tout différend qui pourrait survenir au cours de la mise en œuvre des Projets ;
- Veille à ce que des mesures de réparation appropriées et mutuellement acceptables soient identifiées et mises en œuvre à la satisfaction des plaignants ; et
- Évite la nécessité de recourir à des procédures judiciaires.
- Dans le cadre de la mise en œuvre du PFCIGL, le mécanisme de gestion des plaintes visera notamment à :

- Prendre en compte les frustrations des bénéficiaires formulées sous forme de plaintes pertinentes et intégrer les résolutions y afférentes dans la conduite du Projet PFCIGL ;
- Créer et renforcer la confiance entre les différents acteurs engagés dans un Projet à travers le partage de l'information sur les activités à réaliser dans le cadre du Projet PFCIGL ;
- Promouvoir la transparence, la redevabilité, la probité, l'intégrité et la responsabilité des acteurs de mise en œuvre du Projet ;
- Prévenir la fraude, la corruption durant toute la période de mise en œuvre du Projet ;
- Encourager l'implication des bénéficiaires dans la gestion quotidienne du Projet ;
- Faciliter l'implication de tous les différents acteurs (et spécialement les bénéficiaires) dans l'exécution du Projet ; et
- Anticiper, identifier et trouver des solutions aux problèmes avant de les voir empirer et avoir un impact dommageable sur la réalisation des objectifs du Projet.

VI.1. Description du Mécanisme de Gestion de Plaintes/grief sensible à l'EAS/HS (MGP-EAS/HS)

Le Projet de Facilitation du Commerce et Intégration dans la région des Grands Lacs (PFCIGL) interviendra dans divers domaines sensibles au développement socio-économique des commerçants et surtout les femmes et les jeunes. La mise en œuvre de ce Projet pourrait susciter des frustrations et des plaintes de certains bénéficiaires.

Les causes des plaintes peuvent être diverses. Il convient de les détecter avec précision afin de cerner le vrai problème et entrevoir des solutions adéquates. Une plainte est donc susceptible de concerner des problèmes non directement liés au Projet (comme un problème politique local ou national), des problèmes hérités d'une situation antérieure tels qu'un conflit entre communautés et/ou de véritables problèmes concernant la mise œuvre du Projet notamment.

Il y a lieu de mentionner que les plaintes à retenir portent directement sur le Projet. Sans toutefois les citer de manière exhaustive quelques causes à retenir directement liés à la mise en œuvre du Projet sont les suivantes :

- Manque de transparence dans l'identification et cartographie des associations des commerçants ;
- Manque de transparence dans l'identification des bénéficiaires des fonds à coûts partagés
- Non-respect des règles et procédures consignés dans les manuels d'exécution des sous Projets bénéficiaires des fonds à coûts partagés ;
- Violences basées sur le genre, Exploitation et abus sexuels ou harcèlement sexuel sur les chantiers de construction des infrastructures ;
- Frustrations suite à l'injustice sociale dans l'embauche au chantier (Non-suivi des mesures d'inclusion des Batwas parmi les bénéficiaires du Projet ; non prise en compte des personnes à mobilité réduite, les albinos, et autres vulnérables) ;
- Mesures de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs non appliquées pouvant causer maladies, accidents, etc. aux travailleurs des chantiers lors de la construction des infrastructures et aux populations des alentours ;
- Non-recrutement de la main d'œuvre locale lors de la construction des infrastructures ;
- Fraude ou corruption dans la passation des marchés ;
- Non-paiement des prestations de services ; etc.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) devra être proportionné aux risques et aux effets néfastes potentiels du Projet, et sera accessible et ouvert à tous. Lorsque cela est possible et adapté au Projet, le mécanisme de gestion des plaintes fera recours aux systèmes formels ou informels de gestion des plaintes existants, complétés au besoin par des dispositions spécifiques au Projet.

Ce mécanisme devrait répondre aux préoccupations d'une façon rapide, efficace, transparente, respectueuse de la culture locale et facilement accessible à toutes les parties touchées par le Projet, sans frais ni rétribution. Ce processus ou cette procédure n'empêcheront pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs. Le Projet informera les parties touchées par le Projet du processus de gestion des plaintes dans le cadre de la mobilisation des populations, et rendra public un relevé des réponses apportées à toutes les plaintes reçues.

En outre, le traitement des plaintes se fera d'une manière discrète, objective, sensible et réceptive aux besoins et préoccupations des parties touchées par le Projet.

Ce mécanisme admettra également le dépôt et l'examen de plaintes anonymes.

Il devra donc être axé sur plusieurs méthodes efficaces de résolution des différents griefs potentiels. Parmi ces différentes approches, nous pouvons citer notamment la prévention, la résolution à l'amiable, le recours à l'administration et le recours à la justice en dernier recours.

La mise en œuvre du Projet devra adopter une stratégie de prévention des réclamations/plaintes permettant d'éviter ou de limiter les conflits. Dans ce cadre, les actions préventives à mener seront axées sur l'organisation permanente des consultations à chaque étape de mise en œuvre du Projet. En effet, une bonne communication et un dialogue préventif entre tous les acteurs s'avèrent indispensables à ce stade. Ces activités sont de nature à faciliter la circulation de l'information à tous les niveaux et au même moment au sein de toutes les parties prenantes.

Le mécanisme comportera sept étapes :

- Etape 1 : recevoir et enregistrer la plainte
- Etape 2 : réception, évaluation et référencement : Accuse réception de la plainte.
- Etape 3 : élaborer une réponse proposée
- Etape 4 : Communiquer la réponse proposée au plaignant et Rechercher un accord sur la réponse
- Etape 5 : Mettre en œuvre la réponse pour résoudre la plainte
- Etape 6 : Examiner la réponse en cas d'échec
- Etape 7 : Fermer ou renvoyer la plainte

Une fois que tous les recours possibles ont été proposés, et si le plaignant n'est toujours pas satisfait, il devra être informé de son droit de recours juridique.

Accès et mode de dépôt des plaintes : Une combinaison de différentes approches sera utilisée

Il est important d'offrir différents moyens de porter plainte, y compris de manière anonyme, et de les faire connaître. Plusieurs options sont envisagées pour recueillir les plaintes liées au Projet.

Les possibles voies de réception sont comme suit :

- Numéro vert (Appel téléphonique gratuit/ ligne service de message court (SMS);
- Courrier formel transmis à l'Unité de Gestion du Projet(UGP) ;
- Lettre aux prestataire de services pour les plaintes découlant de leur mission ;
- Formulaire de plainte à adresser par l'un des moyens susmentionnés ;
- Dépôt d'une plainte en personne dans un registre créé à cet effet ou dans une boîte à suggestions située au niveau de l'UGP et au niveau de chaque site des travaux;
- Appel téléphonique à l'UGP : +257 22 24 95 95 ou au Responsable des Sauvegardes : +257 79 938 502
- Envoi d'un SMS au Projet (Responsable des sauvegardes) ;
- Courrier électronique transmis au responsable des sauvegardes : mrkabura@pfcq12.bi
- Pendant des réunions ou sensibilisations communautaires
- Lors des consultations avec un prestataire de services ou une autre organisation de services sociaux dans la communauté.

Note : Une fois la plainte déposée, par quelque moyen que ce soit, elle doit être enregistrée dans un registre de plaintes, un tableau Excel ou une base de données créés à cet effet.

Considérations spécifiques concernant les plaintes d'EAS/HS :

Le Projet a un rôle important à jouer dans l'appui aux espaces sûrs pour permettre aux femmes et aux enfants de déclarer leurs expériences par rapport aux incidents de violences vécus. Les modalités existantes de signalement des plaintes peuvent ne pas être appropriées, étant donné la sensibilité associée à l'EAS/HS. Il faut donc déterminer d'autres canaux de communication, tels que les prestataires des services holistiques de VBG. Les consultations communautaires peuvent constituer un des mécanismes permettant d'identifier des canaux efficaces (par exemple, les organisations communautaires locales, les services de santé, etc.) dans chaque localité.

L'un des moyens les plus efficaces de faire face aux risques et aux actes d'EAS/HS consiste à travailler avec les prestataires de services holistiques de VBG (psychosociaux, médicaux, juridiques, etc.) et les organisations locales qui sont en mesure d'aider le Projet à traiter les cas d'EAS/HS qui pourraient être liés au Projet. Pour ce faire, les prestataires de services VBG communautaires doivent être informés du fonctionnement du MGP sensible à l'EAS/HS mis à disposition par le Projet afin d'assister le (la) survivant(e), et d'accompagner un(e) survivant(e) qui veut signaler un incident d'EAS/HS auprès le mécanisme.

D'autres mesures ciblées permettant de répondre de façon éthique aux plaintes de nature sensible et confidentielle, notamment celles concernant des cas d'exploitation et d'abus sexuelles ou de harcèlement sexuel, avec une approche centrée sur le(la) survivant(e) et conformément aux principes qui guident la prestation des soins aux survivants, qui seront définies et incorporées au mécanisme de recours.

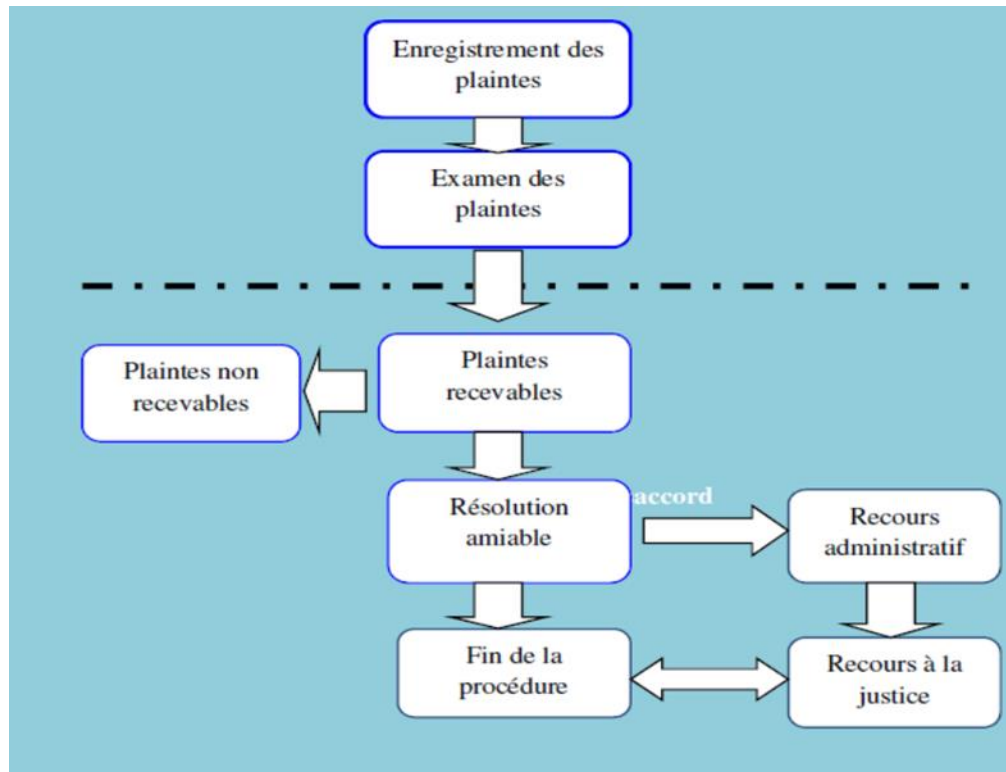
Note : Pour les plaintes d'EAS, en cas où les informations sont enregistrées dans un registre de plaintes, un tableau Excel ou une base de données créés à cet effet, l'accès à ce registre est limité dans le but de garantir la confidentialité et la sécurité du (de la) plaignant(e)

Il sied de noter qu'à travers l'Unité de Gestion de Projet, la Banque Mondiale devra être informée de tout incident relatif à l'EAS/HS dans le délai de 24 heures dès l'enregistrement de la plainte avec le consentement avéré du (de la) survivant(e).

VI.2. Circuit de la gestion des plaintes.

Le circuit de gestion des plaintes s'articule sur les différentes phases ci-haut développées et il est synthétisé dans le schéma ci-après :

Figure 2: Mécanisme de gestion des plaintes



Les bonnes pratiques suivantes seront d'application dans la gestion des plaintes

Tableau 8 : Bonnes pratiques dans la gestion des plaintes

Étapes	A faire	A ne pas faire
Accès	• Créer des procédures de dépôt de plaintes simples et accessibles. • Maintenir des registres à différents niveaux pour enregistrer les plaintes, les requêtes, et les suggestions reçues (, ou la mise en place d'une application informatique). • Faire connaître à travers une communication large la/les procédures de dépôt de plaintes.	Créer des obstacles pour le dépôt de plaintes en ayant des procédures chronophages/longues ou compliquées. Oublier de prendre des mesures pour assurer que les groupes vulnérables soient en mesure d'accéder au système
Tri et traitement	• Définir clairement qui est le responsable du traitement	• Faire subsister une ambiguïté sur la façon dont

	des différents types de plaintes. • Établir des calendriers clairs pour le processus de traitement des plaintes. • Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (no.)	les plaintes sont censées être acheminées. • Élaborer un système qui ne différencie pas les différents types des plaintes
Accusé de réception	• Informer les utilisateurs des étapes et du processus de traitement des plaintes. • Se tenir à des calendriers convenus pour répondre aux plaintes.	• Traiter les utilisateurs du système de plaintes comme si leur plainte était un inconvénient (une charge).
Vérification et action	• Evaluer objectivement la plainte sur la base des faits. • Mettre en place une action qui soit proportionnelle à la plainte.	• Attendre du plaignant qu'il prouve qu'il a raison. La vérification est de la responsabilité de l'entité qui a enregistré la plainte. Ne pas informer les plaignants sur la nature de leurs plaintes (recevables ou pas)
Suivi et évaluation	• Signaler l'importance des plaintes en les mettant à l'ordre du jour des réunions. • Mettre en place un système de suivi pour enregistrer et classer les plaintes. • Analyser les données portant sur les plaintes et apporter des améliorations et des corrections au système en place.	Manquer l'occasion d'intégrer les plaintes dans la gestion quotidienne du système de santé. • Considérer que la résolution d'une plainte est une fin en soi, alors qu'elle est une première étape dans l'amélioration des processus de gestion du système
Retour d'information	• Contacter les Plaignants pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées. • Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au système de gestion des plaintes, afin d'améliorer sa visibilité et renforcer la confiance de la population.	Négliger le suivi avec les Plaignants. • Ne pas publier publiquement et de façon transparente les résultats des actions.

VI.2.1. La prévention des conflits.

La prévention des réclamations/plaintes est la meilleure stratégie permettant d'éviter ou de limiter les conflits. Dans ce cadre, les actions préventives à mener seront axées sur l'organisation

permanente des consultations à chaque étape de mise en œuvre du Projet. En effet, une bonne communication et un dialogue préventif entre tous les acteurs s'avèrent indispensables à ce stade. Ces activités sont de nature à faciliter la circulation de l'information à tous les niveaux et au même moment au sein de toutes les parties prenantes.

VI.2.2. Règlement à l'amiable

En cas de conflits/litige qui surgiraient malgré les actions préventives antérieurement menées, il est suggéré qu'ils soient traités à travers le règlement à l'amiable qui est une pratique courante au niveau des différentes collines du pays. Ce système se base sur la collaboration entre les institutions Bashingantahe/notables, les élus collinaires, les autorités religieuses et les autres sages reconnus par les communautés à la base. Ces structures se réunissent chaque fois que de besoin (quand elles sont saisies) pour assurer la médiation ou pour procéder à l'arbitrage des parties en conflit. Les Bashingantahe (notables) sont des hommes adultes, sages et respectés par tous au niveau communautaire.

Il s'agit des structures de proximité qui interviennent très rapidement dans la résolution des conflits communautaires et constituent par conséquent, les garants de la cohésion sociale au niveau communautaire. Pour le rendre plus efficace, il pourra être complété par l'utilisation de différents modes de communication avec plusieurs points de réception (courrier, message téléphonique, face à face, boîte aux plaintes).

En ce qui concerne les plaintes liées à l'EAS/HS, tout arrangement à l'amiable est interdit, et sera d'application le signalement obligatoire des incidents de VBG en conformité avec la loi burundaise.

VI.2.3. Recours à l'arbitrage administratif

Lorsque le règlement à l'amiable n'aura pas abouti, on fera recours à l'arbitrage administratif. A ce niveau, il interviendra par l'entremise d'une commission mise en place et composée à la fois des responsables de l'administration locale, des responsables du Projet et de l'administration de la structure sanitaire où survient le litige. A ce stade, la plainte devrait être écrite et être adressée à l'administrateur communal du ressort de la structure sanitaire en charge du Projet avec copie à l'Unité de Gestion du Projet. Cette dernière mettra en place par la suite une commission qui trancherait le litige et un procès-verbal devra être dressé à cet effet.

Dans un premier lieu, on procédera à la disponibilisation d'un registre de plaintes auprès des autorités locales concernées en vue d'informer la population sur le mécanisme de gestion de plaintes/réclamations. En deuxième lieu, le Projet informera les populations sur la procédure à suivre pour s'enregistrer.

Au niveau de chaque collectivité territoriale concernée par les activités du Projet, il sera donc mis à la disposition du public en permanence un registre de plaintes, doléances ou réclamations au niveau des communes, provinces et chez le chef de ladite localité. Ces entités recevront toutes les plaintes et réclamations liées à la mise en œuvre de l'activité, analyseront les faits et statueront en même temps. Une information du public sur la permanence des recueils sur ce cahier sera faite notamment par le Projet, en collaboration avec les collectivités territoriales concernées, avec l'appui au besoin d'ONG et/ou associations locales.

VI.2.4. Recours à la justice.

En fin, il est proposé que pour des conflits/réclamations n'ayant pas pu trouver des solutions au sein de ces précédentes phases, il sera procédé au recours à la justice qui devra se saisir de ces

cas pour jugement. Dans ces conditions, la partie lésée devra préparer une plainte à déposer au niveau des tribunaux en prenant soin d'informer l'autre partie à travers la transmission d'une copie de la plainte. Toutefois, il est recommandé de fournir tous les efforts nécessaires afin de pouvoir minimiser de tels cas étant donné qu'ils exigent des longues procédures et entraînent beaucoup des dépenses liées aux frais judiciaires. En ce qui concerne les plaintes liées à l'EAS/HS, le signalement obligatoire exigé par la loi portant prévention, protection des victimes et répression des violences basées sur le genre qui doit être appliqué automatiquement. Les plaignant(e)s devront être dûment informé(e)s de ce fait avant de porter plainte auprès du MGP.

VI.2.5. Evaluation de la mise en œuvre des accords

Le suivi évaluation des réclamations est assuré directement par le responsable de l'entité auprès de laquelle la plainte a été déposée. Le rapport mensuel, trimestriel, semestriel et annuel mentionnera toujours la situation en matière de gestion des plaintes. Ces rapports vont alors être partagés par les responsables de l'entité avec la coordination du Projet.

VI.2.6. Retour d'information et archivage

Le retour d'information sur l'état d'avancement du traitement d'une plainte se fera par information directe au plaignant soit par téléphone, par réponse écrite signée par le responsable hiérarchique. Tous les efforts seront entrepris pour tenter de régler les différends à l'amiable.

Un système d'archivage physique et électronique (base de données) pour le classement des plaintes sera créé au sein de la Coordination du Projet.

Un système d'archivage physique et électronique (base de données) pour le classement des plaintes sera créé au sein de l'entité administrative auprès de laquelle la plainte aura été déposée. Ce système sera composé de trois fichiers (i) les plaintes reçues et traitées de manière définitive, un fichier sur le traitement des plaintes n'ayant pas reçues transférée (iii) un fichier contenant les plaintes non résolues

Ce système donnera accès aux informations sur :

- i) Les plaintes reçues
- ii) Les solutions trouvées
- iii) Les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

VI.2.7. Clôture

La clôture du dossier devrait intervenir dans les 30 jours à compter de la réception de la plainte initiale par un membre du personnel responsable de fournir une réponse. Veuillez noter que le délai ne court pas immédiatement à partir du dépôt de la plainte.

IX. Suivi et Rapportage

Des résumés mensuels et des rapports internes sur les griefs publics, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état de la mise en œuvre des mesures correctives /préventives associées sont rassemblées par le personnel responsable et renvoyés à la coordination du Projet. Les résumés (mensuels) fournissent un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'informations, ainsi que la capacité du Projet à y répondre en temps opportun et de manière efficace.

Les informations sur les activités d'engagement du public entreprises par le Projet au cours de l'année peuvent être transmises aux parties prenantes de deux manières possibles :

- Publication d'un rapport annuel autonome sur l'interaction du Projet avec les parties prenantes.
- Un certain nombre d'indicateurs « clés de performance (ICP) » sont également développés et suivis régulièrement par le Projet.

IX.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

L'UGP garantit la participation de parties prenantes aux activités de suivi du Projet ou des impacts qui lui sont associés. Dans le cadre du Projet PFCIGL, les parties prenantes participent aux programmes de suivi et d'atténuation des impacts du Projet.

Les indicateurs suivants sont utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités d'engagement des parties prenantes :

- Nombre de réunions tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;
- Nombre de parties prenantes (désagréger par catégories d'appartenance pour des raisons de représentation) identifiés et participant réellement au Projet ;
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction notamment à travers le numéro vert ;
- Le pourcentage de réponses données à ces suggestions et recommandations
- Nombre de publications couvrant le Projet dans les médias ;
- Nombre de plaintes enregistrés et traités ou référés ;
- %de plaintes d'EAS / HS (sans cible) qui sont reçues par le MGP ;
- % de plaintes d'EAS / HS au MGP qui sont résolues dans le délai prévu ;
- %de plaintes d'EAS / HS au MGP qui ne sont pas résolues dans le délai prévu ;
- % de survivantes ayant bénéficié d'une assistance médicale, une prise en charge psychologique, et/ou un accompagnement juridique/judiciaire
- Le délai moyen pour résoudre une plainte d'EAS / HS à travers le MGP ;
- Nombre de sensibilisations sur les VBG, les comportements interdits, et le MGP ;
- %de populations ciblées / sensibilisées sur les VBG, y compris EAS/HS, contenu du code de bonne conduite, et les procédures du MGP ventilées par sexe et par âge et par activité.

IX.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis dans les sections précédentes. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés. L'existence du mécanisme de gestion des plaintes sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes. Au-delà du suivi d'exécution du Projet, il s'agira plutôt de savoir si les résultats ont été atteints et comment ils ont été atteints et de les communiquer annuellement aux parties prenantes. Sur la base du cadre des résultats et du suivi, les informations requises pour les principales catégories d'acteurs sont les suivantes :

- Le Gouvernement sur l'usage des ressources en relation avec les résultats prévus et atteints, pour ajuster et prendre les mesures correctives ;

- Les Partenaires Techniques et Financiers (Banque Mondiale et autres partenaires), sur l'usage des ressources en relation avec les résultats prévus et atteints ;
- Le Comité de pilotage et l'UGP, pour ajuster la trajectoire du Projet et prendre les mesures correctives ;
- Les bénéficiaires, pour une meilleure appropriation des activités ;
- Le public, au titre du devoir de redevabilité et de transparence.

X. Conclusion

Le plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) pour le Projet a été élaboré de manière participative et inclusive des différentes parties prenantes. C'est un outil indispensable du volet social de la mise en œuvre des Projets financés par la Banque Mondiale conformément à son Cadre Environnementale et Sociale (CES). A cet effet, c'est un document qui fait partie intégrante des documents contractuels d'approbation de tout Projet par la Banque mondiale.

C'est un document dynamique, appelé à incorporer progressivement les besoins évolutifs des parties prenantes