



REPUBLIQUE DU BURUNDI

**MINISTERE DES INFRASTRUCTURES, DES EQUIPEMENTS ET DES
LOGEMENTS SOCIAUX**

**PROJET D'URGENCE SUR LA RESILIENCE URBAINE AU BURUNDI
(PRU : P177146)**

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

RAPPORT FINAL

BUJUMBURA,

juin 2024

TABLE DES MATIERES

LISTE DES FIGURES	iv
LISTE DES TABLEAUX.....	iv
ABBREVIATIONS	v
CHAPITRE I. INTRODUCTION.....	1
1.1. Description du projet.....	1
1.1.1. Objectifs de développement du Projet (ODP).....	1
1.1.2. Composantes du projet.....	1
1.2. Bénéficiaires du projet	4
1.3. Modalités de mise en œuvre du projet	4
1.4. Norme environnementale et sociale de la Banque mondiale sur l'engagement des parties prenantes (NES n°10).....	5
1.5. Objectifs et portée de ce plan d'engagement des parties prenantes.....	5
CHAPITRE II : CONSULTATIONS ET ENGAGEMENT ANTERIEUR DES PARTIES PRENANTES	7
CHAPITRE III : IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	9
3.1. Identification des parties prenantes.....	9
3.1.1. Parties touchées par le projet	10
3.1.2. Autres parties intéressées	12
3.1.3. Individus et groupes défavorisés/vulnérables	13
3.2. Analyse des besoins d'engagement des parties prenantes	13
3.3. Analyse de l'intérêt et de l'influence des parties prenantes	15
CHAPITRE IV : PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	17
4.1. Objectif et calendrier de l'engagement des parties prenantes.....	17
4.2. Stratégie proposée pour la sensibilisation et la divulgation d'informations	17
4.2.1. Méthodes de consultation.....	24
4.2.2. Communication de masse/ médias sociaux.....	27
4.2.3. Matériel de communication	27
4.2.4. Stratégie proposée pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables	27
4.3. Ligne de temps.....	28
CHAPITRE V : ROLES ET RESPONSABILITES	30
5.1. Ressources humaines et financières	30
5.2. Rôles et responsabilités.....	31
CHAPITRE VI : MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	32

6.1. Objectifs des recours en cas de plaintes.....	32
6.2. Nature des plaintes potentielles.....	33
6.3. Principes de traitement des plaintes	33
6.4. Voies d'admission des plaintes.....	35
6.5. Structure chargée du traitement des plaintes.....	35
6.6. Rapports sur les plaintes/réclamations et les réactions des bénéficiaires.....	36
6.7. Plaintes liées à l'exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS)	36
6.8. Rapports sur les plaintes/réclamations et les réactions des bénéficiaires.....	39
6.9. Journal des plaintes	39
6.10. Suivi et rapports sur les plaintes	39
6.11. Plaintes liées à l'exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS)	40
6.11.1. Définitions	41
6.11.2. Procédure EAS/HS.....	45
6.11.3. Traitement, résolution et clôture de la plainte.....	47
CHAPITRE. VII : SUIVI ET RAPPORTS.....	50
7.1. Rapports de suivi pendant la mise en œuvre des activités	50
7.2. Implication des parties prenantes dans les activités de suivi	52
7.3. Rendre compte (redevabilité) aux groupes de parties prenantes.....	52
ANNEXES:.....	Error! Bookmark not defined.
Annexe 1 - Formulaire de plaintes du projet.....	55
Annexe 2. Objectifs et exigences spécifiques de la Norme Environnementale et Sociale N°10 (NES n°10)	56

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Schéma de traitement des plaintes.....	38
--	----

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Synthèse des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes	8
Tableau 2: Personnes touchées par le projet	10
Tableau 3: Résumé des besoins en communication des parties prenantes du projet	13
Tableau 4: Analyse de l'intérêt et de l'influence des parties prenantes	15
Tableau 5: Stratégie proposée pour la divulgation d'informations	20
Tableau 6: Stratégie proposée pour les consultations.....	25
Tableau 7: Calendrier des phases du projet.....	29
Tableau 8: Budget Estimatif pour la mise en œuvre du PMPP	30
Tableau 9: Rôles et responsabilités.....	31
Tableau 10: Indicateurs de suivi.....	50

ABBREVIATIONS

ARB	Agence Routière du Burundi
BM	Banque mondiale
CES	Cadre environnemental et social
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation
EAS /HS	Exploitation et Abus Sexuel/Harcèlement Sexuel
IGEBU	Institut Géographique du Burundi
NES	Normes environnementales et sociales (de la Banque mondiale)
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MPME	Micro, Petites et Moyennes Entreprises
OBUHA	Office Burundais de l'Habitat
PRU	Projet d'Urgence sur la Résilience Urbaine
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PAP	Personne affectée par le projet
UGP	Unité de Gestion du Projet

CHAPITRE I. INTRODUCTION

1.1. Description du projet

1.1.1. Objectifs de développement du Projet (ODP)

L'objectif de Développement du Projet (ODP) poursuivi est de répondre à la situation d'urgence, d'accroître la résilience aux inondations et d'améliorer la gestion urbaine résiliente au climat à Bujumbura. Cet objectif est sous-tendu par les objectifs spécifiques portant notamment sur les aspects suivants : (i) améliorer l'accès aux services urbains de base en améliorant la durabilité des infrastructures sociales de base à travers la réduction des phénomènes d'érosion et des inondations, (ii) renforcer la capacité des institutions locales à gérer les risques urbains à travers la mise en œuvre des plans de renforcement des capacités des services sectoriels en matière de planification et gestion urbaine, (iii) promouvoir la croissance économique inclusive à travers la création des emplois pour la population riveraine en général et en particulier pour les jeunes et les groupes vulnérables et (iv) protéger l'environnement à travers la promotion des pratiques urbaines durables.

1.1.2. Composantes du projet

En vue de pouvoir atteindre cet objectif de développement, le projet déploiera toute une combinaison d'interventions qui se renforcent mutuellement. C'est ainsi qu'il s'articule sur quatre (4) composantes décrites dans les points ci-après :

Composante 1. Réponse d'Urgence aux Inondations et Infrastructure Résiliente au Climat pour Réduire le Risque d'Inondation Urbaine à Bujumbura Cette première composante financera des interventions d'urgence et des investissements visant à atténuer les risques d'inondation, à réduire l'impact négatif direct sur la population et à éviter les dommages aux infrastructures urbaines qui affectent l'accès aux emplois et aux services. Cette composante comprend les deux sous-composantes suivantes :

Sous-composante 1.1 : Interventions de Réponse d'Urgence

Les activités comprendront, entre autres : (i) la protection et la réparation des infrastructures critiques, y compris le pavage des routes et les investissements d'urgence pour la protection des infrastructures hydrauliques critiques ; (ii) la protection des rives des lacs ; (iii) le nettoyage et la réhabilitation des zones inondées et des canaux de drainage ; (iv) la réhabilitation des berges des rivières ; (v) les engins et équipements de construction pour les travaux en régie. Le financement au titre de ce volet comprendra les matériaux, les travaux de génie civil, les services de conseil et l'équipement. Les activités peuvent être financées dans les six bassins versants qui couvrent Bujumbura

Sous-composante 1.2 : Infrastructures résilientes au changement climatique

Les investissements envisagés seront détaillés par une étude technique et comprennent entre autres: (a) la restauration des bassins versants et des canaux en amont pour atténuer les risques fluviaux, réduire l'érosion et l'envasement des installations de stockage/drainage dans les bassins versants de Ntakangwa et Gasenyi ; (b) la restauration et la protection des rives du lac Tanganyika ; (c) la restauration et la protection des berges ; (d) des solutions et des investissements basés sur la nature pour soutenir l'infiltration et gérer les risques d'inondation pluviale ; (e) la protection et la réhabilitation des infrastructures de services urbains à risque ; (f) le drainage dans les zones prioritaires, y compris la gestion de l'acheminement des canaux et des ponts ; et (g) la réinstallation des personnes affectées par les interventions financées par le projet, conformément au Plan d'Action de Réinstallation (PAR).

Il a été convenu que les travaux seront exécutés selon la méthode « Travaux à Haute Intensité de Main d'Œuvre » (THIMO) pour créer des emplois au sein des communautés bénéficiaires et une ONG sera recrutée pour encadrer le recrutement des ouvriers et assurer un accompagnement social.

Sous-composante 1.3 : Études stratégiques pour les investissements dans la gestion des risques urbains et d'inondation et les services urbains résilients

La sous - composante financera des études de faisabilité et des études techniques pour préparer les investissements futurs en faveur de la résilience urbaine, de l'eau et de l'assainissement dans la ville de Bujumbura et dans d'autres villes prioritaires identifiées par le Gouvernement

Composante 2. Renforcement des capacités et des institutions pour la résilience urbaine

Cette deuxième composante renforcera les capacités et les institutions aux niveaux central et local afin de rendre le processus d'urbanisation à Bujumbura plus résilient. Les activités financées par ce volet seront liées aux investissements de la Composante 1. Une attention particulière sera accordée au développement des processus d'engagement entre les autorités locales et les communautés afin d'intégrer les activités dans le contexte local et de renforcer la responsabilité et l'appropriation locales, en mettant particulièrement l'accent sur la voix et l'action des femmes et en tirant parti des approches innovantes et de la numérisation. Cette composante comprend trois sous-composantes suivantes :

- a. Sous-composante 2.1 : : Renforcement des services d'alerte précoce aux inondations et la préparation aux situations d'urgence.

Cette sous-composante financera les activités au niveau de la ville et de la communauté pour améliorer la surveillance, l'alerte précoce, la préparation et la capacité de réponse à Bujumbura, et pour réduire l'impact des fortes pluies et des inondations sur les vies, les moyens de subsistance et l'infrastructure économique. Les activités prioritaires comprennent, entre autres :

(i) le renforcement de la capacité de surveillance et de prévision hydrologique et météorologique par l'utilisation et l'intégration des modèles hydrologiques récemment développés et l'évaluation des risques d'inondation ; (ii) l'établissement d'un système d'information pour aide à la décision (DSS) à Bujumbura pour la réduction des risques et le SAP ; et (iii) le renforcement de l'engagement et de la participation de la communauté en menant une sensibilisation aux risques d'inondation et en mettant en œuvre le SAP pour les communes de Mukaza, Mugere et Ntahangwa. Grâce à ces activités, les comités locaux de gestion des risques de catastrophes seront renforcés en augmentant le nombre de femmes en tant que points focaux.

-
- Sous-composante 2.2 : Renforcement des capacités de gestion urbaine
 - . Cette Sous-Composante financera des interventions visant à améliorer la capacité d'atténuer les risques hydrométéorologiques, tels que les inondations et les sécheresses, afin de réduire les impacts des catastrophes sur la vie, les moyens de subsistance, les services de base essentiels et l'économie. Les activités porteront sur la mise en place de systèmes d'alerte précoce et le renforcement de la préparation aux urgences et la capacité à y répondre, en collaboration avec les acteurs nationaux, locaux et les communautés concernées. La dimension sexospécifique de l'accès à l'information sera prise en compte dans le choix des méthodes de communication pour l'alerte rapide. Puisque les zones urbaines font partie de bassins plus vastes dont le cycle hydrologique est affecté par le changement climatique, des plans de gestion des ressources en eau pourraient être élaborés pour certains sous-bassins, identifiant les investissements prioritaires futurs pour réduire les risques climatiques.
- Sous-composante 2.3 : Renforcement de la résilience et la performance des services d'eau urbains. Cette sous-composante financera un appui à la REGIDESO pour développer et mettre en œuvre des priorités dans le cadre d'un plan d'amélioration des performances, y compris des mesures visant à améliorer sa résilience aux chocs climatiques.

Composante 3. Gestion de projet

- Cette composante financera les coûts supplémentaires de gestion du projet, tels que les coûts des consultants, les coûts d'audit, la mise en œuvre des mesures du Cadre Environnemental et Social (CES), le suivi et l'évaluation (y compris les données ventilées par sexe), une évaluation d'impact pour éclairer les investissements futurs, l'engagement des parties prenantes, la communication, l'échange de connaissances, et les études préparatoires pour des projets ultérieurs et les coûts de réinstallation et de l'acquisition de terres.

Composante 4. Mécanisme de réponse urgente en cas de crise

Cette composante est incluse dans le projet afin de pouvoir répondre aux urgences en cas de crise causée par des désastres naturels et les changements climatiques éventuels pendant la mise

en œuvre du projet. Il n'y a pas de fonds alloué à cette composante ; en cas de crise ou d'urgence admissible, les fonds pourront être réaffectés à partir d'autres composantes du projet. Cette composante, si elle est activée, financerait des mesures d'intervention rapide et des activités de relèvement rapide pour faire face aux catastrophes, aux situations d'urgence et/ou aux événements catastrophiques.

1.2. Bénéficiaires du projet

Les bénéficiaires potentiels du présent projet sont notamment les habitants des quartiers de la ville de Bujumbura en général et en particulier ceux des quartiers plus exposés aux risques climatiques comme les inondations et les glissements de terrain. IL s'agira de la population vulnérable de ces quartiers comme les femmes, les filles, les jeunes défavorisés, les personnes vivant avec handicap, les personnes déplacées et les personnes rapatriées. Les autres bénéficiaires peuvent être constitués par les acteurs économiques comme les commerçants, les artisans et les entrepreneurs. Il s'agira aussi de l'administration locale et des services techniques sectoriels au niveau des ministères impliqués dans la mise en œuvre du projet, les agences publiques et la REGIDESO. Les associations de la société civile de la zone du projet pourront aussi bénéficier des appuis du projet.

1.3. Modalités de mise en œuvre du projet

En vue d'assurer une bonne coordination et supervision de la mise en œuvre des activités du présent projet, il s'avère indispensable de mettre en place un dispositif institutionnel approprié capable de jouer ce rôle. Ainsi, en termes de modalités de mise en œuvre des activités du projet, le Ministère des infrastructures, des Equipements et des Logements sociaux agira à titre de représentant de l'emprunteur pour veiller à ce que les institutions d'exécution s'acquittent convenablement de leurs responsabilités respectives pendant la mise en œuvre du projet.

En outre, un comité de Pilotage sera chargé de donner des orientations, d'approuver des programmes et des rapports d'activités et d'assurer le suivi-évaluation de la mise en œuvre des activités du projet sera mis en place.

De même, il sera procédé à la mise en place d'une Unité de Gestion du Projet (UGP) qui sera composée d'un coordonnateur de projet, de spécialistes fiduciaires (gestion financière et passation des marchés), de spécialistes en gestion des risques environnementaux et sociaux incluant un(e) spécialiste en Violences Basées sur le Genre (VBG) et du genre et inclusion sociale et d'autres spécialistes pour couvrir d'autres fonctions de l'Unité de Coordination du Projet telles que le suivi et l'évaluation, le développement communautaire et la communications, etc.

1.4. Norme environnementale et sociale de la Banque mondiale sur l'engagement des parties prenantes (NES n°10)

Les opérations et activités pour lesquelles un financement de projet d'investissement de la Banque mondiale est sollicité après le 1^{er} octobre 2018, relèvent de l'application du Cadre environnemental et social (CES) de la Banque Mondiale. Ce dernier comprend 10 normes environnementales et sociales (NES) qui définissent les exigences obligatoires pour l'emprunteur et le projet. La norme NES (Norme Environnementale et Sociale) n°10 vise "***l'engagement des parties prenantes et la divulgation d'informations***". Les dispositions des normes doivent être lues conjointement avec les autres normes environnementales et sociales applicables. Les détails sur les objectifs et exigences spécifiques de cette norme sont développés en annexe 2.

1.5. Objectifs et portée de ce plan d'engagement des parties prenantes

Dans le cadre de la NES n°10 ci-haut citée, un plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) doit être élaboré pour définir les principes et les procédures d'implication des parties prenantes d'une manière qui soit cohérente avec la NES n°10 et mise en œuvre de manière proportionnée à la nature et à l'échelle du projet et de ses risques et impacts potentiels.

Le PMPP décrit le calendrier et les méthodes d'engagement de l'Emprunteur avec les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, comme convenu avec la Banque, en distinguant les Parties touchées par le projet et les autres parties intéressées. Il décrit également la gamme et le calendrier des informations à communiquer aux Parties touchées par le projet et aux autres parties intéressées, ainsi que le type d'informations à leur demander. Selon la NES n°10, les informations seront communiquées dans les langues locales pertinentes et d'une manière accessible et culturellement appropriée, en tenant compte des besoins spécifiques des groupes qui peuvent être affectés de manière différentielle ou disproportionnée par le projet ou des groupes de la population ayant des besoins d'information spécifiques. Au Burundi, ces informations seront communiquées dans la langue nationale, le Kirundi, et en français selon le besoin.

Les emprunteurs sont également tenus d'élaborer dans le cadre de ce même plan une procédure de traitement et de réponse aux plaintes (mécanisme de gestion des plaintes/suggestions pour recevoir et faciliter la résolution des préoccupations, des plaintes, des suggestions et des doléances des PAPs). Il est ensuite tenu de mettre en œuvre le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) sensible à l'Exploitation et Abus Sexuel (EAS)/Harcèlement Sexuel (HS) et de répondre aux préoccupations et aux plaintes des Parties touchées par le projet en temps opportun. Afin de permettre la prise en compte des préoccupations et des plaintes des parties prenantes au cours de la phase de planification du projet, un mécanisme de gestion des plaintes entièrement fonctionnel est élaboré et présenté en détail au chapitre 6

Le PMPP sera mis à jour si les circonstances liées à l'architecture du projet changent de manière significative. Cela inclut des changements dans l'importance des groupes de parties prenantes

identifiés, la répartition des risques et des responsabilités entre les parties prenantes institutionnelles, etc.

Afin de respecter les approches de bonnes pratiques, le projet appliquera les principes suivants pour l'engagement des parties prenantes :

- ***Ouverture et approche précoce et axée sur le cycle de vie***

Les consultations publiques relatives au projet seront organisées tout au long du cycle de vie, à commencer par la planification du projet, et seront menées de manière ouverte, sans manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation ;

- ***Participation et retour d'information en connaissance de cause*** : les informations seront fournies à toutes les parties prenantes et largement diffusées auprès d'elles sous une forme appropriée ; des possibilités sont prévues pour communiquer le retour d'information des parties prenantes, pour analyser les commentaires et les préoccupations et y répondre ;

- ***Inclusivité et sensibilité*** : l'identification des parties prenantes est réalisée tout en visant une meilleure communication, un établissement des relations efficaces et une sensibilisation des différentes parties prenantes selon les méthodes d'engagement adaptées aux besoins, aux attentes et aux divergences des différents groupes et individus concernés. Le processus de participation au projet est inclusif. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à s'impliquer dans le processus de consultation. L'égalité d'accès à l'information est assurée à toutes les parties prenantes. La sensibilité aux besoins des parties prenantes est le principe clé qui sous-tend la sélection des méthodes de participation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables, notamment les femmes, les filles, les jeunes, les personnes âgées, les personnes déplacées à la suite des effets des inondations, les personnes vivant avec handicap, ainsi que les autres catégories des personnes vulnérables.

- ***Gestion adaptative de l'engagement*** : les stratégies d'engagement doivent être adaptées si les attentes des différentes parties prenantes ne correspondent pas (par exemple, les institutions et les ONG) ou si la stratégie présente des lacunes dans la sollicitation et la mise en œuvre du retour d'information pour diverses raisons (transparence insuffisante, format inapproprié, etc.).

CHAPITRE II : CONSULTATIONS ET ENGAGEMENT ANTERIEUR DES PARTIES PRENANTES

Dans le cadre de la préparation du Projet d'Urgence sur la Résilience Urbaine , PRU au Burundi, conformément à la NES n°10 ci-haut mentionnée, il a été procédé l'organisation des consultations à l'endroit des différentes parties prenantes au projet.

C'est dans ce cadre que plusieurs missions d'appui de la Banque Mondiale ont été organisées. L'une de ces missions a séjournée au Burundi du 29 mai au 02 juin 2023. En collaboration avec le Gouvernement du Burundi à travers le Ministère des Infrastructures, des Equipements et des Logements Sociaux (MIELS), cette mission a organisé des consultations avec les différentes parties prenantes au projet. Parmi ces dernières, il a été noté notamment les représentants des services sectoriels des ministères (MIELS, ministère de l'hydraulique, de l'énergie et des mines (MINHEM), de l'Environnement, de l'Agriculture, et de l'élevage (MINEAGRI), de l'intérieur, de la sécurité publique, de la formation patriotique (MINISFP), des agences publique (OBUHA, ARB, IGEBU), la REGIDESO, et celui du développement communal) impliqués dans la mise en œuvre du projet, les représentants de l'administration municipale et du développement communal, les représentants des ONG comme la Croix Rouge et les représentants des instituts de recherche comme l'Université du Burundi ainsi que les représentants des projets similaires.

Au cours de ces consultations, les échanges ont porté sur les aspects en rapport avec (i) l'évaluation de la mise en œuvre des conclusions de la mission précédente, (ii) la présentation de la note conceptuelle du projet tenant compte des priorités du Gouvernement, (iii) la validation de l'étude d'évaluation des risques d'inondations et de la stratégie d'investissement y relatif et (iv) le soutien du démarrage effectif des activités préparatoires du projet

En plus des points échangés, il a été aussi question d'informer et d'échanger avec ces parties prenantes sur les composantes retenues, les activités et les modalités de mise en œuvre des activités du projet ainsi que sur les bénéficiaires potentiels du projet. Les points saillants ressortis de ces consultations portent sur les aspects ci-après :

- Détermination des prochaines étapes et des actions convenues ;
- Proposition de la composition de l'équipe intégrée (points focaux et l'UGP) chargée de la préparation et de la mise en œuvre du projet. Ces thèmes ont été intégrés dans le PMPP en les insérant dans les informations qui seront diffusées lors des différentes consultations qui seront organisées.

Il importe de mentionner que d'autres consultations ont été organisées pour continuer à échanger avec les parties prenantes sur l'état d'avancement de la préparation du projet et l'évolution de la mise en œuvre des conclusions des missions précédentes et sur les autres aspects techniques y relatifs.

C'est donc dans ce contexte qu'une autre mission de la Banque mondiale a séjourné au Burundi dans la période du 25 au 29 septembre 2023. Au cours de cette mission, l'une des réalisations a été l'organisation d'un atelier en étroite collaboration avec le Gouvernement sur la validation du Plan Stratégique d'Investissements (PSI) pour les mesures de prévention et d'atténuation des

risques d'inondation à Bujumbura. Il est à signaler que ce plan d'investissement est basé sur 6 bassins versants. A l'issue de cet atelier, les participants ont validé 3 bassins versants à savoir celui de Ntakangwa, de Rusizi et de Mutimbuzi. Il est aussi à rappeler que d'autres consultations ont été organisées lors de l'élaboration des instruments de gestion des risques sociaux et environnementaux, en l'occurrence, le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES), le Cadre de Politique de Réinstallation (CPR), le plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES), le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes, le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) et le plan de Gestion de la Main-d'œuvre (PGMO).

Le tableau suivant résume les activités de mobilisation ci-haut décrites qui ont été organisées pour les différentes parties prenantes.

Tableau 1: Synthèse des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes

Acteurs/parties prenantes	Dates et lieux	Sujets/Questions abordées	Sources de vérification
Chargés de projet au niveau de la Banque mondiale,	Bujumbura, du 29 mai au 02 juin 2023	Mission d'appui de la Banque mondiale pour la préparation du projet	Aide-mémoire rédigé et approuvé
Chargés de projet au niveau de la Banque mondiale	Bujumbura, du 25 au 29 septembre 2023	Mission d'appui de la Banque mondiale pour la préparation du projet	Aide-mémoire rédigé et approuvé
Chargés de projet au niveau de la Banque mondiale en étroite collaboration avec le Gouvernement du Burundi	Bujumbura, le 27/09/2023	Validation du plan stratégique des investissements (PSI)	PV de l'atelier
Staff de l'Unité de préparation du projet, autorités de la mairie de Bujumbura, autorités de l'administration communale, zonale et des quartiers, services sectoriels du Ministère des Infrastructures, des Equipements et des Logements Sociaux (OBUHA), du ministère de l'Hydraulique, de l'Energie et des Mines, de l'intérieur, du Développement communal et de la sécurité publique, de l'Environnement, de l'Agriculture et de l'Elevage des ONG comme la Croix Rouge	Zone d'intervention du projet, du 16/02 au 10/03/2024	Elaboration des instruments de sauvegarde à savoir le Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES), le Cadre de Politique de Réinstallation (CPR), le Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES), les Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO), le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) et le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	Rapports provisoires desdits documents

Il importe également de mentionner que ces consultations seront toujours organisées tout le long du cycle de vie du projet pour identifier et tenir informer les différentes parties prenantes sur les différentes étapes qui auront été franchies afin de leur permettre de participer activement et d'émettre des commentaires nécessaires au moment opportun.

CHAPITRE III : IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

3.1. Identification des parties prenantes

L'identification et la cartographie des parties prenantes facilitent le ciblage des mécanismes d'engagement et la compréhension des objectifs, des intérêts et des incitations des principales parties prenantes. Pour les consultations, les parties prenantes représentatives, y compris les représentants des groupes marginalisés et vulnérables sont celles de la zone du projet (3 communes de la mairie de Bujumbura et celle de Mutimbuzi). Il est à noter que le ciblage de tels groupes doit suivre une démarche participative ascendante et inclusive en vue de pouvoir maintenir une bonne cohésion sociale dans cette zone. Pour plus de transparence, ce ciblage devra être sanctionné par une validation publique des listes de ces groupes. Les principes sous-jacents, tels qu'exposés dans la section méthodologie, comme l'inclusion et la représentation, peuvent être influencés par la capacité d'adhésion aux opportunités et la volonté des groupes cibles identifiés à s'engager.

La NES n°10, lue conjointement avec la NES n°1, reconnaît les catégories suivantes de parties prenantes :

- a. **Parties touchées par le projet.** Il s'agit des personnes susceptibles d'être touchées par le projet en raison d'impacts réels ou de risques sur leur environnement physique, leur santé, leur sécurité, leurs pratiques culturelles, leur bien-être ou leurs moyens de subsistance. Ces parties prenantes peuvent être des individus ou des groupes, y compris les bénéficiaires directs du projet et les communautés locales parmi lesquelles les femmes et les filles dont les besoins/préoccupations doivent être traités d'une manière particulière. Il s'agit des individus ou des ménages les plus susceptibles d'observer/de ressentir les changements résultant des impacts environnementaux et sociaux, y compris les risques EAS/HS du projet.
- b. **Autres parties intéressées :** ce sont des individus, groupes ou organisations ayant un intérêt dans le projet, que ce soit en raison de sa localisation, de ses caractéristiques, de ses impacts ou de questions liées à l'intérêt public. Par exemple, ces parties peuvent inclure des régulateurs, des fonctionnaires, le secteur privé, la communauté scientifique, des universitaires, des syndicats, des organisations de femmes, d'autres organisations de la société civile et des groupes culturels.
- c. **Individus ou groupes défavorisés/vulnérables.** Il s'agit des personnes qui risquent le plus d'être affectées négativement par les impacts du projet et/ou qui sont plus limitées que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages du projet. Ces personnes ou groupes sont également plus susceptibles d'être exclus ou incapables de participer

pleinement au processus de consultation générale et, en tant que tels, peuvent avoir besoin de mesures spécifiques et/ou d'une assistance pour y parvenir. Ces mesures tiendront compte des considérations liées au genre, à l'âge, y compris des personnes âgées et des mineurs, et notamment des circonstances dans lesquelles ils peuvent être séparés de leur famille, de la communauté ou d'autres personnes dont ils dépendent.

3.1.1. Parties touchées par le projet

Il est ici question d'identifier les individus, groupes, communautés locales, les femmes et filles mères, jeunes habitant dans la zone du projet, membres des coopératives d'extraction des matériaux de construction dans les rivières de la zone du projet, membres des coopératives rizicoles et autres parties prenantes qui peuvent être directement ou indirectement affectés par le projet, positivement ou négativement.

Le PMPP doit se concentrer particulièrement sur les personnes directement et négativement affectées par les activités du projet. Il doit aussi cartographier les zones d'impact en plaçant les communautés affectées dans une zone géographique en vue d'aider à définir ou à affiner la zone d'influence du projet. Etant donné que le projet est encore en préparation, ces zones ne sont pas encore définitivement déterminées. Il advient donc que le présent PMPP sera complété une fois que ces zones seront déterminées. Le PMPP doit aussi identifier les autres personnes qui pensent être affectées et qui auront besoin d'informations supplémentaires pour comprendre les limites des impacts du projet.

Tableau 2: Personnes touchées par le projet

Activité	Zone d'impact	Intérêt ou Risque	PAP
Aménagement des bassins versants	Sites retenus pour aménagements		Propriétaires des exploitations, des maisons d'habitation, des boutiques ou autres infrastructures autour de ces sites
			Coopératives d'extraction des matériaux de construction au niveau de ces sites et dans les rivières les traversant
			Communauté locale riveraine de la zone d'intervention du projet
Stabilisation des lits et des berges des rivières	Rivières retenues pour être stabilisées notamment Ntakangwa, Gasenyi, Rusizi, Gikoma et		Propriétaires des champs des cultures le long de ces rivières
			Collectif des associations féminines exploitant les terrains riverains de ces rivières

Activité	Zone d'impact	Intérêt ou Risque	PAP
	autres		Associations des Pêcheurs dans ces rivières
			Coopératives d'extraction des matériaux de construction dans ces rivières
			Groupes vulnérables comme les personnes vivant avec handicap, les jeunes défavorisés, les personnes âgées
Activités de pavage	Pistes retenues pour être pavées dans la zone Kinama et Mubone		Membres des coopératives d'extraction des matériaux de construction, MPME dont celles des femmes et des filles
			Population riveraine des pistes retenues exerçant le commerce le long de ces pistes
			Petits exploitants agricoles le long de ces pistes
			Groupes vulnérables comme les personnes vivant avec handicap les jeunes défavorisés, les personnes âgées
Appui aux activités à base communautaire	Sites retenus pour aménagements, sites des rivières retenues pour être stabilisées et sites des pistes retenus pour pavage		Associations et coopératives d'extraction des matériaux de construction, associations des pêcheurs, associations des artisans, associations des producteurs, des travailleurs dans l'informel, etc.
Activités de protection des infrastructures publiques critiques (station de pompage de l'eau potable de la REGIDESO et	Sites abritant les infrastructures ciblées		Associations des pêcheurs
			Population riveraine ayant des propriétés/parcelles au tour de ces infrastructures

Activité	Zone d'impact	Intérêt ou Risque	PAP
station d'épuration des eaux usées a Buterere)			
Activités de renforcement des capacités à travers les formations sur les questions de planification urbaine relatives à l'adaptation aux risques du changement climatique	Au niveau institutionnel et au niveau de la zone du projet		Points focaux du projet
			Administration locale

3.1.2. Autres parties intéressées

Les "autres parties intéressées" sont des parties prenantes plus larges et intéressées par le projet en raison de son emplacement, de sa proximité avec des ressources naturelles ou autres, ou en raison du secteur ou des parties impliquées dans le projet. Il s'agira notamment des fonctionnaires locaux, de dirigeants communautaires, des communautés riveraines de la zone du projet et d'organisations de la société civile, les familles riveraines de la zone d'intervention du projet, des entreprises dont celles des femmes et des filles et des institutions publiques comme les ministères sectoriels. Bien que ces groupes puissent ne pas être directement affectés par le projet, ils peuvent avoir un rôle dans la mise en œuvre du projet (par exemple, l'octroi de permis par le gouvernement) ou se trouver dans une communauté affectée par le projet et avoir une préoccupation plus large que leur foyer individuel.

En outre, la société civile et les organisations non gouvernementales peuvent avoir une connaissance approfondie des caractéristiques environnementales et sociales, y compris les risques d'EAS/HS de la zone du projet et auxquels les populations avoisinantes font face et spécifiquement les femmes et les filles. Ces organisations peuvent aider à jouer un rôle dans l'identification des risques, des impacts potentiels et des opportunités que l'Emprunteur doit prendre en compte et traiter dans le processus d'évaluation. Certains groupes peuvent être intéressés par le projet en raison du secteur dans lequel il s'inscrit et d'autres peuvent souhaiter obtenir des informations simplement parce qu'un financement public est proposé pour soutenir le projet. Il n'est pas important d'identifier les raisons sous-jacentes pour lesquelles les personnes ou

les groupes veulent des informations sur un projet - si les informations sont dans le domaine public, elles doivent être accessibles à toute personne intéressée.

3.1.3. Individus et groupes défavorisés/vulnérables

Alors qu'ils sont supposés nombreux pour bénéficier des appuis du projet, les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables sont potentiellement affectés de manière disproportionnée de telle manière qu'ils soient moins nombreux à bénéficier des opportunités offertes par le projet en raison de difficultés spécifiques pour accéder et/ou comprendre les informations sur le projet, ses impacts environnementaux et sociaux et ses stratégies d'atténuation.

Il est particulièrement important de comprendre les impacts du projet et de savoir s'ils peuvent toucher de manière disproportionnée les individus ou les groupes défavorisés ou vulnérables, qui n'ont souvent pas la possibilité d'exprimer leurs préoccupations ou de comprendre les impacts d'un projet. L'organisation des réunions communautaires à travers la zone du projet peut permettre de rassembler les éléments pouvant aider à définir une approche permettant de comprendre les points de vue de ces groupes.

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, les groupes suivants :

- Les jeunes chômeurs, déscolarisés qui ne participent pas volontairement ou non à des discussions sur le développement économique et social local ;
- Les analphabètes tant littéraires que numériques ;
- Personnes souffrant de maladies chroniques,
- Femmes et les filles ;
- Personnes vivant avec handicap ;
- Jeunes défavorisés (orphelins et autres vulnérables) ;
- Les albinos ;
- Les personnes âgées ;
- Personnes déplacées à la suite des inondations ou glissements de terrain) ou les rapatriées.

Pour des questions de transparence, les groupes vulnérables au sein des communautés affectées par le projet seront confirmés à travers la validation publique de leurs listes au niveau communautaire et consultés par des moyens spécifiques. La description des méthodes d'engagement qui seront entreprises par le projet est fournie dans les sections suivantes.

3.2. Analyse des besoins d'engagement des parties prenantes

Reconnaissant la nécessité de fournir des mesures différenciées pour s'assurer que l'engagement des parties prenantes est fait d'une manière équitable, le tableau ci-dessous fournit un résumé des besoins des parties prenantes du projet.

Tableau 3: Résumé des besoins en communication des parties prenantes du projet

COMMUNAUTE	GROUPE DE PARTIES PRENANTES	PRINCIPALES CARACTERISTIQUES	BESOINS LINGUISTIQUES	MOYENS DE NOTIFICATION PRIVILEGES	BESOINS SPECIFICIQUES
Communauté riveraine des activités du projet	Touchées	Accès limités aux infrastructures	Langue nationale qui est le Kirundi	Communiqués à la radio, dans les églises, affiches sur les lieux publics Tenue des réunions communautaires pour recueillir les préoccupations	-Prise en charge des frais de transport pour la Participation aux réunions organisées localement ; -Emploi pendant la mise en œuvre des activités du projet
Les personnes âgées	Touchées	Accès limités aux infrastructures	Langue nationale qui est le Kirundi	Communiqués à la radio	Acquisition des moyens de subsistance
Les Analphabètes	Touchées	Ne savent ni lire ni écrire	Langue nationale qui est le Kirundi	Communiqués à la radio	-Prise en charge des frais de transport pour la Participation aux réunions organisées localement ; -Acquisition d'emploi pendant la mise en œuvre des activités du projet
Personnes déplacées ou rapatriées	Touchées	Accès limités aux infrastructures	Langue nationale et Autres langues	Communiqués à la radio, dans les églises, affiches sur les lieux publics	-Prise en charge des frais de transport pour la Participation aux réunions organisées localement ; -Acquisition d'emploi pendant la mise en œuvre des activités du projet
Femmes et filles	Touchées	Elles sont très occupées par les travaux ménagers et n'ont	Langue nationale qui est le Kirundi	Communiqués à la radio, dans les églises, affiches	-Prise en charge des frais de transport pour la

COMMUNAUTE	GROUPE DE PARTIES PRENANTES	PRINCIPALES CARACTERISTIQUES	BESOINS LINGUISTIQUES	MOYENS DE NOTIFICATION PRIVILEGES	BESOINS SPECIFICIQUES
		pas assez de temps et par conséquent, elles possèdent moins d'informations		sur les lieux publics	Participation aux réunions organisées localement -Acquisition d'emploi pendant la mise en œuvre des activités du projet
Personnes vivant avec handicap ou maladies chroniques	Touchées	Mobilité réduite	Langue nationale qui est le Kirundi	Communiqués à la radio, dans les églises, affiches sur les lieux publics	-Prise en charge des frais de transport pour la Participation aux réunions organisées localement -
Communauté d'accueil des déplacés	Touchée	Pas d'informations sur le projet et ne bénéficient pas d'intervention du projet	Langue nationale qui est le Kirundi	Tenue des réunions communautaires d'information et pour recueillir leurs préoccupations	Prise en charge des frais de transport - Besoins d'emploi
Associations et coopératives d'extraction des matériaux de construction, des artisans, des pêcheurs et de production agricole	Touchées	Pas d'informations sur le projet	Langue nationale qui est le Kirundi	Informers leurs représentants à travers l'organisation des réunions et des appels téléphoniques	Informations sur l'accès au crédit et au marché

3.3. Analyse de l'intérêt et de l'influence des parties prenantes

Les principaux groupes de parties prenantes identifiés, leur niveau d'influence et l'intérêt qu'ils peuvent avoir pour le projet détermineront le type et la fréquence des activités d'engagement nécessaires pour chaque groupe. En utilisant le code couleur de la matrice d'intérêt et d'influence ci-dessous et tel qu'appliqué ci-dessous, on déterminera où concentrer les efforts d'engagement des parties prenantes et pourquoi.

Tableau 4: Analyse de l'intérêt et de l'influence des parties prenantes

Groupe de parties prenantes du projet		Nature de l'intérêt	Niveau d'intérêt	Niveau d'influence	Niveau d'engagement
Personnes touchées par le projet	Population riveraine de la zone du projet	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Moyen	Haut
	Coopératives d'extraction des matériaux de construction	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Haut	Haut
	Coopératives des producteurs dont celles des femmes chefs de ménage	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Moyen	Haut
	Associations des pêcheurs	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Moyen	Haut
	Associations des personnes vulnérables dont celles des femmes chefs de ménages	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Faible	Haut
	Ministère des Infrastructures, des Equipements et des Logements Sociaux ; Ministère	Bénéficiaires des appuis du projet	Haut	Haut	Haut

	d'Hydraulique, de l'Energie et des Mines, Ministère de l'Intérieur, du Développement Communal et de la Sécurité Publique, OBUHA, IGEBU, ARB, REGIDESO et Commission foncière nationale				
Autres parties intéressées	Entreprises de construction	Collaboration	Haut	Moyen	Haut
	Administration de la Mairie de Bujumbura et administration communale de la mairie	Collaboration	Haut	Haut	Haut
	Médias	Collaboration	Haut	Moyen	Haut
Groupes vulnérables	Individus	Acquisition des appuis du projet	Faible	Faible	Faible
	Associations des groupes vulnérables dont celles des femmes vulnérables	Acquisition des appuis du projet	Faible	Faible	Faible

CHAPITRE IV : PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

4.1. Objectif et calendrier de l'engagement des parties prenantes

L'objectif principal du programme d'engagement des parties prenantes est d'informer, de divulguer et de consulter les divers documents et activités du projet dès le début, afin d'établir un dialogue soutenu et de renforcer l'appropriation des activités du projet par les parties prenantes à tous les niveaux de la mise en œuvre et tout au long du cycle de vie du projet. Il s'agit aussi de consulter les différentes parties prenantes pour les impliquer dans la préparation des instruments de sauvegarde dont le CGES, le CPR, le PMPP et les autres documents utiles) et dans leur divulgation. Les dossiers de divulgation comprendront :

- Annonces de projets,
- Brève description du projet,
- Description des modalités de la consultation publique (heure, lieu...);
- Les moyens de soumettre des commentaires et des réactions ;
- Dates limites.

4.2. Stratégie proposée pour la sensibilisation et la divulgation d'informations

Les informations sur le projet et le calendrier des activités seront partagés périodiquement, ainsi que les informations sur les décisions prises pour recueillir les commentaires et les préoccupations des différentes parties prenantes.

Les informations qui seront diffusées porteront notamment sur les aspects suivants :

- ✓ L'objet, la nature et les activités du projet ;
- ✓ La durée du projet ;
- ✓ Les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales et les mesures proposées pour les atténuer ;
- ✓ Les critères d'éligibilité des personnes vulnérables ;
- ✓ La participation et l'implication des acteurs et des populations locales ;
- ✓ Le processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes ;
- ✓ Les dates et lieux des réunions de consultation publiques envisagées ainsi que le processus qui sera engagé pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions ;
- ✓ Le mécanisme de gestion des plaintes sensibles à l'EAS/HS ;
- ✓ La nature des sanctions dans le cas où il y aurait des abus.

Pour y parvenir, il est recommandé que le projet utilise des techniques participatives diversifiées en vue de bien établir des relations et engager les consultations avec les différentes parties prenantes et diffuser des informations relatives au projet.

Les informations sur le projet seront diffusées en tenant compte des besoins de chaque cible. Cela signifie qu'on devra considérer les besoins d'information et les objectifs visés. Ainsi, différentes méthodes seront combinées et comprendront entre autres :

- **Site web du projet :** L'UGP dispose d'un site Web où les informations sur le projet seront mises à la disposition du public. En effet, dans sa phase opérationnelle, elle va mettre en place un site web destiné à informer les parties prenantes sur les activités du projet. Le défi est que les informations sont en français alors les personnes vulnérables n'ont pas accès à ce genre de canal qui est exclusivement en français. Ce site devra être régulièrement actualisé avec de nouveaux messages informatifs, communiqués de presse et offres d'emploi. Ledit site du projet comprendra un espace où toute partie intéressée pourra déposer une réclamation. Cette opportunité sera communiquée aux différentes parties prenantes en vue de la rendre opérationnelle.
- **Les Médias de masse :** Les journaux, radios et télévisions seront mis à profit pour diffuser l'information sur une large échelle à travers des communiqués de presse, des reportages sur le projet, des campagnes de lancement, des entrevues avec la coordination du Projet, des visites de sites organisées, etc. Dans ces conditions, le projet devra s'organiser pour une communication média de masse au moins une fois le trimestre.
- **Visite des sites du projet :** Les visites sur les sites du projet consistent à amener de petits groupes de parties prenantes (les autorités locales, journalistes, représentants des organisations de la société civile) à visiter les sites du projet et à transmettre des informations sur les impacts environnementaux et sociaux et les mesures d'atténuation adoptées. Ces visites seront organisées à une fréquence semestrielle au moins.
- **Brochures sur le projet :** Une brochure simplifiée (sous forme de dépliant) sera développée et contiendra les informations suivantes et si possible, en Kirundi aussi : (i) Objectifs du projet ; (ii) Principaux impacts environnementaux et sociaux du projet ; (iii) Mécanisme de consultation du projet. Il est recommandé de procéder à l'actualisation de cette brochure de manière périodique (semestriellement) durant la mise en œuvre du projet en intégrant les réalisations clés du projet, les activités à réaliser, les événements enregistrés ; etc. Les données devraient être désagrégées par sexe et par âge.
- **Journées Portes Ouvertes au niveau de l'UGP du Projet :** Une journée porte ouverte sera organisée chaque année pour permettre aux différentes parties prenantes d'y participer et présenter la vie du projet et donner au public l'opportunité de poser des questions pour des clarifications éventuelles.
- **Discussions de groupe :** Ces discussions seront organisées avec les communautés bénéficiaires (par catégorie d'âge, par sexe, par type d'activités) une fois l'an pour leur permettre de donner leur avis sur des informations de base ciblées.

- **Entretiens individuels :** D'une façon périodique (mensuellement), des entretiens individuels téléphoniques seront réalisés avec les bénéficiaires du projet notamment les communautés de base de la zone du projet dont celles des femmes en vue de recueillir leurs opinions sur le projet et leur permettre de s'exprimer librement sur des questions sensibles.
- **Ateliers :** Des ateliers au niveau de la mairie ou au niveau des communes ou à Mutimbuzi rassemblant diverses parties prenantes concernées tant au niveau local qu'au niveau du projet seront organisés pour partager des informations sur le projet et favoriser l'engagement des différents acteurs concernés.
- **Panneaux d'affichage :** Les panneaux d'affichage seront confectionnés et mis dans les lieux publics (communes, écoles, marchés, églises, centres de santé, etc.) pour communiquer l'essentiel sur le Projet (objet, couverture géographique, bénéficiaires, adurée du projet, montant de financement, etc.). Ils seront confectionnés juste au démarrage de la mise en œuvre des activités du projet et actualisés en cas de changement majeur dans le contenu du projet.

Tableau 5: Stratégie proposée pour la divulgation d'informations ¹

THEME	GROUPES CIBLES	SUJET	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	FRÉQUEN CE	RESPONSAB LES
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du Projet (enjeux environnementaux et sociaux du projet)	<ul style="list-style-type: none"> • Ministères concernés; • Comité de Pilotage; • Points-focaux; • Coopératives d'extraction des matériaux de construction, des pêcheurs • Coopératives des producteurs dont celles des femmes • ONG/ ASBL (femmes, jeunes,) • Staff du Projet • Bénéficiaires du projet • Administration provinciale et communale 	Présentation des instruments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) ➤ Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) ➤ Cadre de Politique de réinstallation (CPR), ➤ Évaluation des risques liés à la violence basée sur le genre ➤ Mécanisme de gestion des plaintes (MGP sensibles aux EAS/HS) ➤ Plan de Gestion de Main d'œuvre (PGMO), ➤ Présentation des activités du projet 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 en nombre limité) dont les bénéficiaires potentiels • Atelier élargis 	Avant le début des activités du projet ou au plus tard au 1er trimestre de la première année de mise en œuvre et chaque année	Trimestrielle	<ul style="list-style-type: none"> - Ministère de tutelle du projet (MIELS) -UGP
Mise en	• Populations	• Informat	• Enquêtes	Tout au long	Annuelle	• Coordonna

THEME	GROUPES CIBLES	SUJET	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	FRÉQUEN CE	RESPONSAB LES
œuvre des mesures préconisées à l'issue de l'évaluation sociale	<p>bénéficiaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groupes vulnérables • Autorités locales • Communautés et groupes spécifiques comme les familles composant les ménages • ONGs 	<p>ion et consultation sur les risques et les impacts sociaux potentiels du Projet, y compris ceux liés à l'EAS/HS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Détermination des mesures de gestion • Prise en compte du genre et des personnes vulnérables • Ateliers de sensibilisation sur les instruments de sauvegarde • Rendre compte 	<ul style="list-style-type: none"> • Entretiens téléphoniques • Focus group (en nombre limité) • Consultations publiques • Ateliers de restitution et de validation • Affiches dans les lieux publics 	<p>de la mise en œuvre du Projet (une fois l'an pour chaque méthode)</p> <p>Tout au long de la mise en œuvre du projet</p>		<p>teur,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale • Spécialiste en VBG/Genre • Spécialistes, • Passation de marché • Suivi-évaluation de l'UGP • Chargé de Communication
Mécanisme de gestion des plaintes sensible à l'EAS/HS.	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de pilotage du projet, 	<ul style="list-style-type: none"> • Le fonctionnement du mécanisme (niveaux du mécanisme, canaux de réception des plaintes, étapes, etc.) • Responsables pour chaque étape du mécanisme 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Pendant toutes les occasions et circonstances qui sont (selon MGP)-EAS/HS (si nécessaire selon le MGP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trimestrielle 	<ul style="list-style-type: none"> • Point focal MGP • Personnel de l'UGP • Comités au niveau des quartiers • Comités de gestion des réclamations • Spécialiste en développement sociale • Spécialiste en Genre

THEME	GROUPES CIBLES	SUJET	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	FRÉQUEN CE	RESPONSAB LES
		<ul style="list-style-type: none"> • Procédures et principes directeurs pour la gestion des plaintes/incidents EAS/HS • Rapport des plaintes reçues 				<ul style="list-style-type: none"> • et VBG • Spécialiste en développement communautaire
Diffusion de l'information sur le projet	<ul style="list-style-type: none"> • Grand public • Toutes les institutions gouvernementales • Comité de Pilotage • Points focaux • Coopératives d'extraction des matériaux de construction • Coopératives des producteurs y compris celles des femmes • ONG/ ASBL (femmes, jeunes,) • Staff du Projet • Bénéficiaires du projet • Administration au niveau de la mairie de Bujumbura 	<ul style="list-style-type: none"> • Informations générales sur l'amélioration de gestion du Projet • Reddition des comptes (redevabilité, rendre compte) 	<p>Site Web du projet et du ministère de tutelle</p> <p>Radio (inclut radio communautaire)</p> <p>Télévision</p> <p>Réunions communautaires pendant les jours des marchés et après les rassemblements circonstanciels comme les réunions collinaires de sécurité</p>	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)	<ul style="list-style-type: none"> • Mensuelle 	<ul style="list-style-type: none"> • UGP y compris le Chargé de communication

THEME	GROUPES CIBLES	SUJET	METHODE UTILISEE	CALENDRIER INDICATIF	FRÉQUEN CE	RESPONSAB LES
	et au niveau communal • Groupes vulnérables ci-haut cités,					

4.2.1. Méthodes de consultation

Comme indiqué dans le **Error! Reference source not found.6** ci-dessous, les principales stratégies de consultation des parties prenantes pour ce projet sont les ateliers, les réunions présentielle et virtuelle, le courrier électronique et le site Internet de l'UGP du Projet. La langue à utiliser en priorité est le Kirundi.

Tableau 6: Stratégie proposée pour les consultations

Étape du projet	Parties prenantes cibles	Sujet(s) d'engagement	Méthode(s) utilisée(s)	Localisation	Fréquence	Responsabilités
Conception du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Ministères concernés • Comité de Pilotage • Points focaux • Coopératives d'extraction des matériaux de construction • Coopératives des producteurs; • ONG/ ASBL (femmes, représentants des organisations en faveur des jeunes,) • Staff du Projet • Bénéficiaires du projet • Administration au niveau de la mairie de 	<p>Activités du projet</p> <p>Préparation des instruments de sauvegarde ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) ➤ Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) ➤ Évaluation des risques liés aux violences basées sur le genre, y compris EAS/HS ➤ Mécanisme de gestion des plaintes sensible à 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions d'échange 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 en nombre limité) dont les bénéficiaires potentiels 	Niveau de la mairie de Bujumbura ; communal et au niveau des quartiers	Pendant la phase de préparation de ces instruments	Ministère des Infrastructures, des Equipements et des Logements Sociaux

Étape du projet	Parties prenantes cibles	Sujet(s) d'engagement	Méthode(s) utilisée(s)	Localisation	Fréquence	Responsabilités
	Bujumbura et au niveau de ses communes	l'EAS/HS (MGP-EAS/HS)				
Mise en œuvre du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Ministères concernés • Comité de Pilotage • Points focaux • Coopératives • ONG/ ASBL (femmes, jeunes,) • Staff du Projet • Bénéficiaires du projet • Administrations provinciale et communale 	<p>La mise en œuvre des activités du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les impacts environnementaux et sociaux des activités du projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions d'échange 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 en nombre limité) dont les bénéficiaires potentiels 	Niveau mairie de Bujumbura ; communal et niveau des quartiers	Pendant la phase de mise en œuvre des activités du projet et des mesures contenant dans les instruments de sauvegarde sociale et environnementale. Il est proposé de le faire trimestriellement	Ministère des Infrastructures, des Equipements et des Logements Sociaux et UGP

4.2.2. Communication de masse/ médias sociaux

La communication par les médias de masse/sociaux est un outil de communication important. L'Unité de Coordination du Projet recrutera un expert en communication qui sera notamment chargé d'aider dans la divulgation, la diffusion d'informations et la communication avec la population locale. Les médias utilisés pour la communication doivent être adaptés à chaque communauté en tenant compte du type et de la sensibilité des parties prenantes.

4.2.3. Matériel de communication

Les informations écrites seront divulguées au public par le biais de divers supports de communication, notamment des brochures, des dépliants, des affiches, etc. Un kit de relations publiques sera spécifiquement conçu et distribué à la fois sous forme imprimée et en ligne. L'Unité de Coordination du Projet mettra également à jour régulièrement (au moins sur une base trimestrielle) son site web avec les principales mises à jour du projet et les rapports sur les performances environnementales et sociales du projet dont une version en langue nationale (Kirundi). Le site web fournira également des informations sur le mécanisme de réclamation du projet. Le matériel de communication doit être adapté au contenu et à la gamme d'informations, pour répondre de manière adéquate aux questions suivantes :

- La phase concernée du projet ;
- Quelle partie prenante ou quel groupe de parties prenantes sont visés ;
- Le type d'informations à partager ;
- Les exigences de retour d'information influençant la conception et l'architecture du projet ;
- L'action immédiate à prendre ;
- Des impacts sociaux et environnementaux négatifs.

4.2.4. Stratégie proposée pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables

Le projet prendra des mesures spéciales pour s'assurer que les groupes défavorisés et vulnérables ont une chance égale d'accéder aux informations, de fournir un retour d'information ou de soumettre des plaintes et/ou des réclamations.

L'engagement commence le plus tôt possible dans la préparation du projet car l'identification et la consultation précoces des parties affectées et intéressées permettent de prendre en compte les points de vue et les préoccupations des parties prenantes pendant la conception, la mise en œuvre et l'exploitation du projet. Un éventail de stratégies peut être déployé pour atténuer ces obstacles en se concentrant sur les questions d'accessibilité, de communication, de responsabilisation et/ou de confidentialité. Des efforts particuliers seront déployés, adaptés aux vulnérabilités identifiées, pour comprendre, informer, et engager les groupes défavorisés ou vulnérables en ce qui concerne les impacts du projet sur eux.

Il est conseillé de mener des discussions avec des représentants des parties prenantes identifiées et avec des personnes connaissant les contextes locaux, nationaux et sectoriels. Divers types d'obstacles peuvent influencer la capacité des groupes défavorisés ou vulnérables à exprimer leurs préoccupations et leurs priorités concernant les impacts du projet. Ces obstacles peuvent être liés à des facteurs sociopolitiques, de conflits sociaux, d'éducation ou pratiques culturelles. Par exemple, des obstacles peuvent exister pour les minorités ethniques, linguistiques et religieuses, les ménages à faible revenu, les femmes, les jeunes, les personnes à mobilité réduite ou les personnes déplacées ou les personnes vivant avec handicap.

Il est recommandé de travailler avec des organisations soutenant les personnes vivant avec handicap pour développer des messages et des stratégies de communication adaptés pour les atteindre. Il est aussi encouragé de préparer des messages et de les tester au préalable par le biais d'un processus participatif, en ciblant particulièrement les principales parties prenantes, les groupes vulnérables et les populations à risque. Il peut être nécessaire de prendre des dispositions particulières pour le transport des femmes, des personnes âgées et d'autres groupes vulnérables. Les personnes âgées et les autres groupes vulnérables peuvent avoir besoin d'une assistance particulière pour atteindre le lieu de la consultation.

Le projet mènera des consultations ciblées avec les groupes vulnérables afin de comprendre leurs préoccupations et leurs besoins d'accès aux informations, aux installations et aux services soutenus par le projet, ainsi que les autres défis auxquels ils sont confrontés chez eux, sur leur lieu de travail et dans leur communauté. Certaines des stratégies qui seront adoptées pour s'engager et communiquer efficacement avec les groupes vulnérables seront les suivantes :

- a. Dans les cas où le niveau d'alphabétisation est faible, des formats supplémentaires tels que des croquis d'emplacement, des modèles physiques et des présentations de films peuvent être utiles pour communiquer des informations pertinentes.
- b. L'emprunteur doit aider le public à comprendre les documents techniques, par exemple en publiant des résumés simplifiés, des explications de fond non techniques ou en donnant accès à des experts locaux et en utilisant la langue locale.
- c. Femmes : veiller à ce que les équipes d'engagement communautaire soient équilibrées en termes de genre et promouvoir le leadership des femmes au sein de ces équipes, concevoir des enquêtes en ligne et en personne ainsi que d'autres activités d'engagement afin que les femmes qui s'occupent de personnes non rémunérées puissent participer ;
- d. Personnes vivant avec handicap : A ce niveau, il est recommandé de fournir des informations dans des formats accessibles, tels que le braille ou les gros caractères. Il s'avère aussi nécessaire de proposer plusieurs formes de communication, telles que le sous-titrage de textes ou les vidéos signées, le sous-titrage de textes pour les malentendants, les documents en ligne pour les personnes qui utilisent des technologies d'assistance.

4.3. Ligne de temps

Le tableau ci-dessous résume les échéances des phases du projet abordées dans les sections

précédentes, les principales décisions recherchées et les délais fixés pour les commentaires.

Tableau 7: Calendrier des phases du projet

Étape du projet	Date d'échéance	Décisions clés souhaitées	Dates limites pour les commentaires
Conception du projet	Mars 2024	Finalisation des instruments de gestion de mesures environnementales et sociales et leur validation	April 2024
Lancement du projet	Juillet 2024	Divulcation des instruments environnementales et sociales	May 2024
Mise en œuvre du projet	Juillet 2024 – juillet 2029	Implication régulière de toutes les parties prenantes dans la mise en œuvre des activités du projet	Le long de la mise en œuvre du projet
Evaluation finale du projet	Mars- Juillet 2029	Implication de toutes les parties prenantes dans l'évaluation finale du projet	Juillet 2029

CHAPITRE V : ROLES ET RESPONSABILITES

5.1. Ressources humaines et financières

L'opérationnalisation des objectifs et activités du plan de mobilisation des parties prenantes requiert des ressources humaines et financières appropriées.

Concernant les ressources humaines nécessaires à sa mise en œuvre, elles proviendront du personnel de projet et sont essentiellement les suivantes :

- Un(e) spécialiste en développement social et environnementaliste ;
- Un(e) expert VBG/EAS-HS ;
- Un(e) spécialiste en communication ;
- Un(e) spécialiste en suivi-évaluation ;
- Un(e) chargé de la gestion financière ;
- Un (e) chargé des marchés.

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 255,000 USD pour les cinq ans de la mise en œuvre du projet sera requis pour la mise en œuvre des activités du PMPP (voir le **Error! Reference source not found.** ci-dessous). Ce budget ne comprend pas les salaires du personnel affecté, 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 8: Budget Estimatif pour la mise en œuvre du PMPP

N°	ACTIVITES CLES	QUANTITE	UNITE	PU (USD)	PT (USD)
1	Entretien du site web du Projet	1	Site internet	50,000	30,000
2	Formation des différents acteurs (points focaux, services sectoriels des ministères impliqués dans la mise en œuvre du projet, représentants des coopératives et associations dont celles femmes, l'administration au niveau de la mairie de Bujumbura et au niveau communal sur les questions sociales et environnementales. Ces formations seront organisées une fois par an pendant les 5 ans	5	Atelier	10,000	50,000

N°	ACTIVITES CLES	QUANTITE	UNITE	PU (USD)	PT (USD)
	que va durer le projet				
3	Renforcement de capacités des acteurs impliqués dans le projet en NES et Sensibilisation sur le MGP sensible à l'EAS/HS et sur les activités, les impacts/risques du projet	5	Atelier	10,000	50,000
4	Ateliers au niveau de la mairie de Bujumbura, focus groups et visite des sites du projet	5	Atelier	10,000	50,000
7	Discussions de groupes	5	Atelier	10,000	50,000
	Total				250,000
	Imprévus (10%)				25, 000
	Total				255,000

5.2. Rôles et responsabilités

Le projet sera mis en œuvre par l'Unité de Gestion du projet (UGP) qui sera responsable de la coordination de toutes les composantes du projet. Elle sera composée par une équipe de spécialistes qualifiés. Cette équipe sera dotée des ressources budgétaires nécessaires pour son fonctionnement. Il est donc clair que la mise en œuvre du PMPP sera aussi assurée par l'UGP.

Tableau 9: Rôles et responsabilités

Parties prenantes	Responsabilités
UGP	Responsable de la réalisation de toutes les activités du projet en général et en particulier celles en rapport avec les aspects du PMPP
Comité de pilotage du projet	Approbation des rapports d'état d'avancement des activités et des Plans de Travail et Budget Annuel (PTBA) comprenant des activités de sauvegarde environnementale et sociale y compris le PMPP
Equipe Technique de suivi des activités du projet	Suivi des activités du projet sur terrain et suggestion des stratégies et de solutions aux problèmes constatés à la mise en œuvre des activités
Prestataires des services (consultants et entreprises)	Réalisation des études techniques, enquêtes de satisfaction des bénéficiaires et évaluation des effets et impacts des activités du projet ainsi que la réalisation des travaux d'aménagement et de stabilisation des infrastructures ciblées
Administration de la	Facilitation du déroulement des activités dans les entités sous leurs

mairie de Bujumbura, de ses communes et quartiers (y incluant les comités locaux au niveau des quartier impliqués dans la mise en œuvre de projet)	responsabilités administratives et participation dans le suivi de la mise en œuvre des activités du projet
---	--

CHAPITRE VI : MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est un instrument permettant aux PAP et autres parties prenantes au projet ayant des plaintes/réclamations en rapport avec leur réinstallation et la destruction de l'environnement de pouvoir les présenter aux structures y relatives afin qu'elles soient réhabilitées dans leurs droits.

6.1. Objectifs des recours en cas de plaintes

Le principal objectif d'un MGP est d'aider à résoudre les plaintes/réclamations d'une manière opportune, efficace et efficiente qui parvient à satisfaire toutes les parties concernées. Concrètement, ledit dispositif garantit un processus transparent et crédible pour des résultats justes, rapides, efficaces et durables. Il renforce également la confiance et la coopération en tant que composante intégrante d'une consultation communautaire plus large qui permet de faciliter les actions correctives.

Concrètement, le MGP :

- 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 judiciaires².

Dans le cas d'espèce, la mise en œuvre des activités du Projet d'Urgence sur la Résilience Urbaine (PRU) est susceptible de générer des plaintes/réclamations. Parmi les plaintes attendues, il y a celles qui seront liées à la mise en œuvre du PGES et des PAR. Il importe de signaler aussi que des cas d'EAS/HS peuvent survenir au cours de la mise en œuvre des activités du projet. .

Ainsi, toutes ces plaintes/réclamations devront être résolues dans le cadre du présent Mécanisme afin d'éviter des conflits pouvant affecter la cohésion sociale au niveau communautaire. Ledit mécanisme est axé sur des procédures de gestion éthique et confidentielle des incidents EAS/HS,

² À l'exception des plaintes EAS/HS qui ne seront jamais réglées à l'amiable.

avec une approche centrée sur la survivante. Ce MGP-EAS/HS est proportionné aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, et sera accessible et ouvert à tous.

Au moment où les PAR individuels sont approuvés et où les contrats individuels de compensation sont signés, les personnes et les ménages affectés seront informés des procédures leur permettant d'exprimer leur mécontentement et de faire un recours. Il en sera aussi de même lors de la mise en œuvre du PGES. La procédure de recours sera simple et s'effectuera autant que possible au niveau local pour que les PAP puissent y accéder facilement. Toutes les plaintes relatives à la non-exécution de contrats, niveaux de compensation, ou saisie de biens sans compensation seront adressées au chef de quartier qui est l'autorité locale de base.

6.2. Nature des plaintes potentielles

Des problèmes qui peuvent surgir au cours de la préparation et la mise en œuvre de la réinstallation sont les suivants :

- Non enregistrement de certaines PAP et/ou omission de l'évaluation de leurs biens ;
- Conflits entre membres d'une famille sur la propriété d'un bien ;
- Désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ;
- Type d'habitat proposé ;
- Caractéristiques de la parcelle de réinstallation en cas de déplacement physique ;
- Conflit sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant différents, donc conflits sur le partage de l'indemnisation) ;
- Non-respect des clauses de contrat ;
- En cas des parcelles ou autres biens en litiges pendants devant les instances judiciaires ;
- Pollution de l'environnement ;
- Plaintes liées à l'EAS/HS.

6.3. Principes de traitement des plaintes

La proposition des mécanismes de prévention et gestion efficace des plaintes reposera sur les principes suivants :

Principe 1. Proportionnalité : Un mécanisme adapté au niveau du risque et à l'impact négatif sur les communautés affectées dont les PAP.

Pour attribuer la note de risque, les résultats de l'évaluation environnementale et sociale seront utilisés pour adapter un mécanisme de réclamation au risque et à l'impact négatif sur les communautés affectées dont les PAP et décider de la complexité des caractéristiques de la réclamation. Cela permettra de comprendre qui sera affecté et quels seront les impacts probables sur eux, quels sont les plus grands défis du projet.

Principe 2. Appropriation culturelle : Conçu pour prendre en compte les moyens culturellement appropriés de traiter les préoccupations de la communauté.

Pour ce faire, le projet doit 1) demander l'avis des PAP et des autres groupes au sein des communautés affectées, y compris de groupes vulnérables dont les Batwa (s'ils existent) dans la zone affectée par le projet, sur les moyens culturellement acceptables de traiter les plaintes/réclamations ; 2) comprendre les attributs culturels, les coutumes et les traditions qui peuvent influencer ou entraver leur capacité à exprimer leurs plaintes/réclamations, y compris les différences dans les rôles et les responsabilités des sous-groupes (en particulier les femmes) et les sensibilités et tabous culturels ; et 3) convenir de la meilleure façon d'accéder aux mécanismes de règlement des plaintes, en tenant compte de la façon dont les communautés expriment et traitent les plaintes/réclamations.

Principe 3. L'accessibilité : Un mécanisme clair et compréhensible, accessible gratuitement à tous les membres des communautés affectées.

Les procédures de gestion des plaintes/réclamations ne fonctionnent que si elles ne présentent pas (ou peu) d'obstacles à l'accès des communautés dont les PAP. L'accessibilité dépend de : 1) une communication claire - la disponibilité d'informations faciles à comprendre sur la procédure de gestion des plaintes et le fonctionnement du mécanisme ; 2) la facilité d'utilisation - des moyens simples, pratiques et culturellement appropriés pour déposer les plaintes, sans frais pour les plaignants dont les PAP (cela peut impliquer d'encourager et d'aider les communautés affectées à déposer des plaintes lorsque des problèmes surviennent) et 3) un soutien continu pour comprendre, soulever et soumettre officiellement les plaintes/réclamations.

Principe 4. Transparence et responsabilité envers toutes les parties prenantes

Le MGP doit démontrer aux parties prenantes dont les PAP 1) qui, dans l'organisation, est responsable du traitement des plaintes et de la communication des résultats, et qui est chargé de la surveillance du mécanisme ; 2) qu'elles auront leur mot à dire dans son élaboration ; 3) qu'elles disposent d'informations suffisantes sur la manière d'y accéder ; et 4) qu'elles ont le pouvoir de veiller à ce que le processus soit respecté par les personnes directement responsables de sa gestion.

Principe 5. Volontairement, librement et sans représailles : Un mécanisme qui empêche les représailles et n'entrave pas l'accès à d'autres recours.

L'ensemble du processus d'engagement, et pas seulement la sensibilisation aux plaintes, encouragera les parties prenantes en particulier les PAP à partager librement leurs préoccupations, étant entendu qu'aucune rétribution ne sera exigée pour leur participation. Le MGP peut être déclenché parallèlement à la recherche de recours auprès des autorités nationales officielles. Les mécanismes de recours hors projet constituent une alternative raisonnable dans certaines circonstances, mais ne remplacent pas un mécanisme opérationnel de règlement des plaintes au niveau du projet.

Des supports de communication dédiés (dépliants sur le MGP, affiches) seront établis pour aider les parties prenantes dont les PAP à se familiariser avec les voies et procédures de recours en cas

de plaintes/réclamations. Un guide/manuel de gestion des plaintes sera également élaboré et des boîtes à idées seront installées dans les structures du projet PRU et au niveau des chantiers. Le MGP servira également de point d'entrée pour l'engagement des citoyens, car il permettra de recueillir les préoccupations, les doléances, les commentaires et réactions positives spécifiques au projet.

6.4. Voies d'admission des plaintes

L'administration efficace des plaintes/réclamations repose fortement sur un ensemble de principes fondamentaux destinés à promouvoir l'équité de la procédure et de ses résultats. La procédure de règlement de ces plaintes/réclamations est conçue de telle manière qu'elle soit accessible, efficace, facile, compréhensible et sans frais pour le plaignant.

A cette fin, il s'avère indispensable de diversifier des voies pour l'enregistrement des plaintes. Ainsi, les canaux d'adoption qui seront envisagés par le projet comprennent notamment :

- Numéro de téléphone « sans frais » installé au niveau du bureau du projet PRU au niveau des bureaux des points focaux installés au niveau des ministères sectoriels ;
- Boîtes à suggestion au niveau du projet PRU ;
- Adresses E-mail ;
- Réunions communautaires sur les chantiers ;
- Sites Web du Projet ;
- Lettre aux points focaux des plaintes dans les différentes structures régionales du projet ;
- Formulaire de plainte à déposer via l'un des canaux ci-dessus ;
- Registre des plaintes sur chantiers et au niveau de l'Unité de Gestion du projet ;
- Boîte à suggestions au niveau des points focaux du projet installés dans les ministères sectoriels.

6.5. Structure chargée du traitement des plaintes

En vue de faciliter l'épuisement de la gestion des plaintes, la structure appropriée pour opérationnaliser la gestion des plaintes ci-haut décrite s'articulera sur trois niveaux à savoir, le niveau de quartier (communautaire), le niveau communal et le niveau national (UCP). Ces niveaux sont ci-après développés :

➤ Premier niveau : niveau local (quartier) :

Il s'agit d'un Comité de Médiation intervenant au niveau des quartiers. A ce stade, les personnes plaignantes auront la possibilité de soumettre leurs réclamations au niveau local. Ce système fournit une **accessibilité maximale** au mécanisme de gestion des plaintes/réclamation pour toutes les personnes affectées et la possibilité de résoudre les plaintes/réclamations de manière pratique et directe. Les réclamations qui n'auront pas été résolues à ce niveau seront examinées au second niveau.

➤ Second niveau : Comité communal de Gestion des plaintes (CCGP)

Le second niveau établi au niveau communal vise à traiter les plaintes/réclamations que le premier niveau n'est pas en mesure de résoudre et à parvenir à des solutions qui, si elles sont acceptées, auront caractère d'obligation pour l'organisme de mise en œuvre et le(s) plaignant(s). L'objectif reste cependant **d'éviter d'avoir recours à la Justice** et d'essayer de parvenir à un règlement à l'amiable si possible. Il importe de signaler qu'*aucune plainte/réclamation ne sera considérée par le second niveau si elle n'a pas été déjà examinée par le premier niveau et que la solution proposée n'était pas acceptable pour le plaignant.*

Ledit Comité se réunira chaque fois que de besoin en fonction des plaintes et des litiges enregistrés. Les comptes rendus de réunions, y compris les dispositions de résolution proposées, les enregistrements de décisions, les accords obtenus seront préparés.

➤ **Troisième niveau : Comité de Gestion des Plaintes au niveau du Projet (CNGP)**

Ce troisième niveau est placé au niveau de l'UGP. Il reçoit et analyse les plaintes n'ayant pas été résolues au deuxième niveau en vue de trouver des solutions appropriées et de les communiquer aux plaignants. Ici aussi, le présent comité se réunira chaque fois que de besoin en fonction des plaintes et des litiges enregistrés. Si cette plainte n'est pas résolue à l'amiable à ce niveau, le plaignant ou le défendeur pourront avoir recours à la Justice.

➤ **Quatrième niveau : Recours à la justice**

Même si le projet encourage l'utilisation du MGP qui est rapide et gratuit, en cas de non satisfaction du plaignant par la solution apportée par le troisième niveau, celui-ci a le droit de faire recours aux juridictions compétentes du Burundi.

6.6. Rapports sur les plaintes/réclamations et les réactions des bénéficiaires

Le rôle du MGP, en plus de traiter les plaintes, sera de conserver et de stocker les commentaires reçus sur les plaintes enregistrées et de tenir le registre central de gestion des plaintes administré par l'UGP. Afin de permettre une connaissance complète de cet outil et de ses résultats, les mises à jour trimestrielles du MGP seront disponibles sur le site web de l'Unité de Gestion du Projet une fois qu'elle sera mise en place. Les mises à jour seront ventilées par sexe, type de plaintes/réclamations et mises à jour régulièrement.

6.7. Plaintes liées à l'exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS)

En ce qui concerne les plaintes relatives à l'exploitation ou aux abus sexuels (EAS) et au harcèlement sexuel (HS), en raison du risque de stigmatisation, de représailles et de rejet qui peut y être associé, il est très important que le MGP mette en place des procédures spécifiques qui puissent garantir que les plaintes sont enregistrées, consignées et traitées de manière éthique, sûre et confidentielle, assurant une approche centrée sur la survivante.

Ces procédures doivent trouver un équilibre entre la nécessité d'être axé sur les survivants tout en garantissant une procédure régulière en tenant compte des droits des auteurs présumés à la vie privée et à la présomption d'innocence. La meilleure pratique mondiale reconnaît qu'il est

essentiel de répondre de manière appropriée à la plainte d'une survivante en respectant ses choix. Cela signifie que les droits, les besoins et les souhaits de la victime sont prioritaires dans toutes les décisions relatives à l'incident. Tous les efforts doivent être faits pour protéger la sécurité et le bien-être de la victime et toute action doit toujours être entreprise avec son consentement.

Le cadre de responsabilité et de réponse du projet sera développé par le plan d'action EAS/HS et doit comprendre au minimum les éléments suivants :

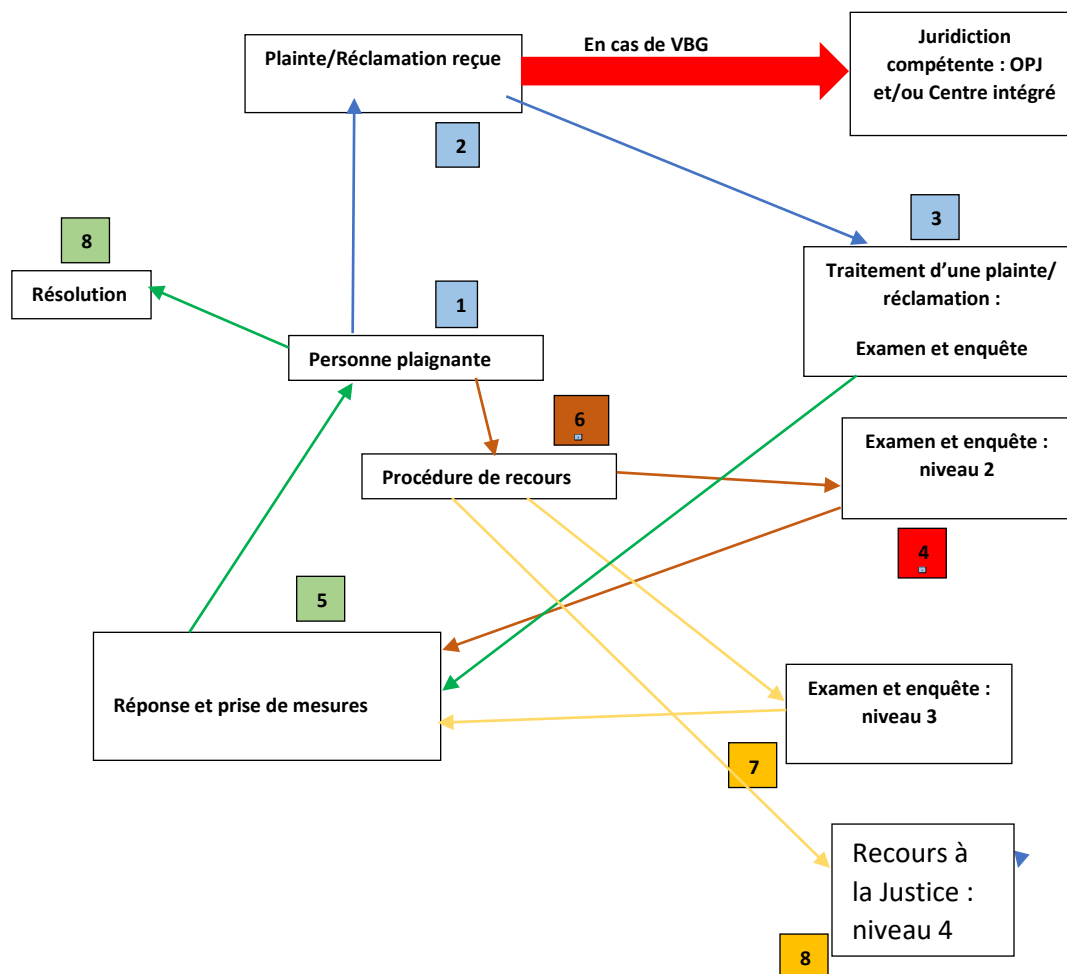
- Comment les allégations seront traitées, dans quel délai, et l'éventail des mesures disciplinaires possibles en cas de violation du code de conduite par les travailleurs, en tenant compte de la procédure régulière ;
- Procédures pour signaler les allégations d'EAS/HS en interne pour la responsabilité du cas ;
- Une voie d'orientation pour diriger les survivants vers les services de soutien appropriés et ;
- Des procédures qui énoncent clairement les exigences de confidentialité pour le traitement des affaires ;
- Un mécanisme de recours

Pour les EAS/HS, le MGP doit principalement servir à : (i) orienter les plaignants vers le prestataire de services en matière de VBG ;³ (ii) enregistrer la plainte, (iii) procéder à la vérification, si la plainte est avérée au projet, en application du code de bonne conduite, il y aura une sanction à imposer.

La structure et la procédure de gestion des plaintes ci-haut décrites sont synthétisées par le schéma ci-après :

³ Les prestataires de services liés à la VBG peuvent être une ONG, des organisations communautaires ou d'autres organisations capables de soutenir le projet dans la prise en charge de tout cas d'EAS/SH, tout en travaillant également à la prévention proactive de tels cas. Il s'agit de toute agence qui fournit des services pour répondre à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels, y compris les soins cliniques et le conseil. Des conseils spécifiques sur la manière de trouver et de sélectionner les prestataires de services liés à la VBG sont disponibles auprès de la Banque mondiale.

Figure 1: Schéma de traitement des plaintes



6.8. Rapports sur les plaintes/réclamations et les réactions des bénéficiaires

Le rôle du MGP, en plus de traiter les plaintes, sera de conserver et de stocker les commentaires reçus sur les plaintes enregistrées et de tenir le registre central de gestion des plaintes administré par l'UGP. Afin de permettre une connaissance complète de cet outil et de ses résultats, les mises à jour trimestrielles du MGP seront disponibles sur le site web de l'Unité de Gestion du projet une fois qu'elle sera mise en place. Les mises à jour seront ventilées par sexe, type de plaintes/réclamations et mises à jour régulièrement.

6.9. Journal des plaintes

L'UGP tiendra un registre des plaintes pour s'assurer que chaque plainte a un numéro de référence individuel et est suivie et enregistrée de manière appropriée, et que les actions à court et à long terme sont suivies et achevées. Le registre doit contenir les informations suivantes :

- i. Le nom du plaignant, le lieu et les détails du grief (par exemple, le lieu, les personnes impliquées, la façon dont cela s'est produit, l'histoire et les attentes du plaignant), les dossiers antérieurs d'incidents similaires, les preuves, les documents justificatifs et les déclarations ;
- ii. Date de soumission ;
- iii. Date de l'accusé de réception renvoyé au plaignant ;
- iv. Date à laquelle le journal des plaintes a été téléchargé dans la base de données du projet ;
- v. Détails de l'action corrective proposée (y compris les détails sur la façon dont ils ont été obtenus) ;
- vi. Date à laquelle l'action corrective proposée a été envoyée au plaignant (le cas échéant) ;
- vii. Date à laquelle la plainte a été close ;
- viii. Date à laquelle la réponse a été envoyée au plaignant
- ix. Avis d'insatisfaction de l'avis de résolution soulevé par le plaignant ;
- x. Information si l'affaire a été transmise au tribunal (si disponible).

Pour éviter la duplication des plaintes par la même personne sur la même question, simplement parce qu'il existe différents canaux d'admission, l'UGP à travers le spécialiste social échangera chaque semaine des informations sur les plaintes reçus et comparera les journaux des plaintes. Le journal centralisé au niveau de l'UGP contiendra des notes sur les soumissions potentiellement dupliquées. Les soumissions multiples, sur les mêmes événements, par le même plaignant, seront résolues par une seule décision, qui sera énoncée et le plaignant sera informé de manière appropriée.

6.10. Suivi et rapports sur les plaintes

Le suivi des plaintes est assuré directement par les différentes structures (comités de gestion des plaintes au niveau communautaire, communal et au niveau national) qui seront mis en place lors du démarrage du projet. Ainsi, l'UGP du Projet d'Urgence sur la Résilience Urbaine veillera à l'amélioration du système de réception et de suivi des réclamations pour éviter à l'avance plusieurs problèmes et améliorer l'acceptabilité des activités de ses sous-projets. Une attention toute particulière sera donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables. Lors de la

réception des plaintes, en vue de reconnaître la vulnérabilité du plaignant, un dialogue sera établi entre le récepteur de la plainte et le plaignant.

Ainsi, le/la spécialiste en développement e social sera chargé(e) de :

- Collecter des données auprès des agences nationales de mise en œuvre sur le nombre, la substance et le statut des plaintes et les télécharger dans la base de données régionale unique ;
- Tenir à jour les registres des plaintes reçues au niveau régional et local ;
- Suivre les questions en suspens et proposer des mesures pour les résoudre ;
- Publication de rapports trimestriels sur le MGP ;
- Résumer et analyser les données qualitatives reçues des points d'admission des plaintes locaux sur le nombre, la substance et le statut des plaintes et les télécharger dans la base de données unique du projet ;
- Suivre les questions en suspens et proposer des mesures pour les résoudre.
- Les rapports réguliers de suivi social à la BM seront soumis par l'intermédiaire de l'UGP, qui comprendra une section relative à la MGP fournissant des informations actualisées sur les points suivants :
 - État de la mise en œuvre de la MGP (procédures, formation, campagnes de sensibilisation, budgétisation, etc.)
 - Données qualitatives sur le nombre de plaintes reçus (demandes, suggestions, plaintes, requêtes, retours positifs) et le nombre de plaintes résolus ;
 - Données quantitatives sur le type de plaintes/réclamations et de réponses, les questions fournies et les plaintes/réclamations non résolus ;
 - Niveau de satisfaction par les mesures (réponse) prises ;
 - Toute mesure corrective prise.

6.11. Plaintes liées à l'exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS)

En ce qui concerne les plaintes relatives à l'exploitation ou aux abus sexuels (EAS) et au harcèlement sexuel (HS), en raison du risque de stigmatisation, de représailles et de rejet qui peut y être associé, il est très important que le MGP mette en place des procédures spécifiques qui puissent garantir que les doléances sont enregistrées, consignées et traitées de manière sûre, anonyme et confidentielle. Ces procédures doivent trouver un équilibre entre la nécessité d'être axé sur les survivants tout en garantissant une procédure régulière en tenant compte des droits des auteurs présumés à la vie privée et à la présomption d'innocence. La meilleure pratique mondiale reconnaît qu'il est essentiel de répondre de manière appropriée à la plainte d'une survivante en respectant ses choix. Cela signifie que les droits, les besoins et les souhaits de la victime sont prioritaires dans toutes les décisions relatives à l'incident. Tous les efforts doivent être faits pour protéger la sécurité et le bien-être de la victime et toute action doit toujours être entreprise avec son consentement.

Le cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) du projet proposera un plan d'action spécifique des mesures de prévention et de réponse aux risques de VBG/AES/HS, y compris un

cadre de responsabilité et de réponse et une voie de référence. Le cadre de responsabilité et de réponse⁴ et la voie d'orientation détailleront la manière dont les allégations d'EAS/HS seront traitées (procédures d'enquête) et les mesures disciplinaires en cas de violation des codes de conduite (CoC) par les travailleurs. Le cadre de responsabilité et de réponse doit comprendre au minimum les éléments suivants :

- Comment les allégations seront traitées, dans quel délai, et l'éventail des mesures disciplinaires possibles en cas de violation du code de conduite par les travailleurs, en tenant compte de la procédure régulière ;
- Procédures pour signaler les allégations d'EAS/HS en interne pour la responsabilité du cas ;
- Une voie d'orientation pour diriger les survivants vers les services de soutien appropriés ;
- Des procédures qui énoncent clairement les exigences de confidentialité pour le traitement des affaires.
- Un mécanisme de recours

Pour les EAS/HS, le MGP doit principalement servir à : (i) orienter les plaignants vers le prestataire de services en matière de VBG ;⁵ et (ii) enregistrer la résolution de la plainte.

6.11.1. Définitions

Rétroaction

La rétroaction est un commentaire ou une préoccupation pouvant être positive ou négative, mais qui ne nécessite pas une réponse officielle. La rétroaction apporte des indications utiles sur la manière dont les activités des projets sont perçues, ou sur la manière dont elles sont mises en œuvre. Des commentaires de natures différentes peuvent être traités de façon informelle pendant des missions de suivi et de supervision du projet.

⁴ Le cadre de responsabilité et de réponse est recommandé pour tous les projets, tandis que le plan d'action de prévention et de réponse en matière d'EES/SH est recommandé pour les projets à risque modéré, substantiel et élevé. Le plan d'action de prévention et de réponse en matière d'EES/SH décrit comment le projet mettra en place les protocoles et les mécanismes nécessaires pour minimiser le risque d'exacerbation de l'EES/SH dans le projet, ainsi que pour traiter tout problème d'EES/SH qui pourrait survenir.

Exemples de plans d'action pour la prévention et la réponse en matière d'EES/SH et autres documents pour soutenir la mise en œuvre.

Les recommandations sont disponibles à l'adresse suivante

<https://worldbankgroup.sharepoint.com/sites/gsg/SPS/Pages/FocusAreas/GenderBased%20Violence.aspx>

⁵ Les prestataires de services liés à la VBG peuvent être une ONG, des organisations communautaires ou d'autres organisations capables de soutenir le projet dans la prise en charge de tout cas d'EAS/SH, tout en travaillant également à la prévention proactive de tels cas. Il s'agit de toute agence qui fournit des services pour répondre à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels, y compris les soins cliniques et le conseil. Des conseils spécifiques sur la manière de trouver et de sélectionner les prestataires de services liés à la VBG sont disponibles auprès de la Banque mondiale.

Plainte

La plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité d'un service fourni, qui se rapporte aux actions ou aux inactions du projet et qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse d'un riverain.

Les plaintes sont directement liées aux engagements pris par une organisation, en ce qui concerne le type et les modalités de la mise en œuvre du projet. Les bénéficiaires ont le droit de se plaindre si les normes ne sont pas respectées, si l'engagement n'est pas celui qui leur convient, ou ne correspond pas à ce qui leur a été promis par le projet lors de la mise en œuvre. Une plainte officielle exige une réponse, et une organisation qui reçoit une plainte a le devoir de répondre à la personne plaignante.

Les personnes qui souhaitent porter plainte, ou soulever une inquiétude, ne le feront que si elles sont certaines que les plaintes seront traitées de manière rapide, juste et sans risque pour elles ou pour autrui. La crainte de représailles (action de se venger d'une personne qui a porté plainte) peut aller, de la crainte de se voir ou de voir sa communauté privée d'une activité du projet, à la crainte de faire personnellement l'objet de persécutions pour avoir porté plainte. Ce problème peut être particulièrement marqué dans certaines situations, par exemple, dans des contextes conflictuels ou instables, et demande qu'on s'y attarde sérieusement.

Pour s'assurer qu'un système de gestion des plaintes est efficace, crédible et fiable, il convient de respecter quelques principes fondamentaux notamment :

Participation : Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de toutes parties prenantes, et s'il est pleinement intégré aux activités du Projet d'Urgence sur la Résilience Urbaine (PRU). Les populations riveraines doivent participer à chaque étape du projet, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre.

Mise en contexte et pertinence : Tout processus de développement d'un système doit être localisé de façon qu'il soit adapté au contexte local, qu'il soit conforme aux structures de gouvernance locales, et qu'il s'inscrive dans le cadre particulier du projet mis en œuvre. Encore une fois, cela ne pourra se faire que si le mécanisme est conçu de manière participative en consultation avec ses usagers potentiels et autres parties prenantes. Les consultations tiendront compte des normes culturelles et contextuelles qui peuvent créer des obstacles à la pleine participation de certains groupes (ex. les femmes peuvent ne pas se sentir libres d'exprimer leurs préoccupations lors de consultations générales).

Sécurité et bien-être : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut soupeser soigneusement les risques pour les différents usagers et les intégrer à la conception d'un MGP. Il est essentiel d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au MGP, si l'on veut qu'il inspire confiance et

qu'il soit utilisé de manière efficace. Surtout, dans les cas de VBG, l'évaluation de la situation sécuritaire des survivant(e)s ⁶ (l'évaluation des risques) doit être continue et peut impliquer la protection physique si nécessaire afin d'éviter les actes éventuels de représailles ; le consentement éclairé du/de la survivant(e) est toujours préalable. Les services de protection, y compris les services de prise en charge des cas de VBG, sont les mieux placés pour offrir ce genre de soutien. Finalement, il faut reconnaître que le/la survivant(e) n'est jamais à culpabiliser d'avoir signalé un acte de VBG. Il est important que le/la survivant(e) sente que son histoire a été écoutée et valorisée. Les actions et réponses du MGP seront toujours guidées par le respect des choix, besoins, droits et de la dignité du/de la survivant(e).

Confidentialité : Pour créer un environnement où les gens peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Également, dans les cas de VBG, la confidentialité des plaignants, des survivant(e)s, et des autres parties doit être respectée à tout moment. Tous les renseignements relatifs aux VBG doivent rester confidentiels, les identités des plaignants doivent être protégées, et les informations personnelles sur les survivants (e)s devraient être recueillies et partagées uniquement avec le consentement éclairé de la personne concernée. En plus, les documents physiques et les outils de collecte de données doivent être stockés en toute sécurité et dans des classeurs verrouillés avec un accès strictement limité. Les informations sensibles ou personnelles qui identifient le/la survivant(e) ne doivent jamais être partagées sans son consentement éclairé. Dans le cadre de rapportage, les données concernant les plaintes de VBG seront partagées uniquement de façon anonyme et de manière agrégée (ex. type de VBG, lien avec le projet, sexe et âge des plaignants).

Transparence : Les usagers doivent être clairement informés de la marche à suivre pour avoir accès au MGP, et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence. On peut, à cet effet, utiliser les médias pour passer l'information à un public plus large. Les parties prenantes doivent également être clairement informées qu'elles peuvent choisir de bénéficier du référencement aux services de prise en charge uniquement sans recourir au MGP.

Partenariat : En fournissant aux survivant(e)s la possibilité d'avancer en toute sécurité pour signaler des cas de violences, le MGP devrait assurer aussi la mise en place d'un circuit de référencement afin de coordonner la prestation de services de prise en charge. Une cartographie

⁶ Survivant(e) ou victime – les deux termes sont utilisés indifféremment dans ce document pour décrire la personne ou plaignant(e) qui a subi de violence basée sur le genre ou d'exploitation et abus sexuels. Le terme victime est souvent (mais pas exclusivement) utilisé dans le contexte juridique, tandis que le terme survivant(e) est privilégié par le secteur social car il est axé sur la résilience.

préliminaire devrait être effectuée pour déterminer les infrastructures existantes, y compris l'assistance médicale, psychosociale, ainsi que la sécurité et les services juridiques. Le projet devrait s'assurer que tous les prestataires de services pertinents dans les zones d'intervention sont aussi informés des procédures relatives au MGP afin de faciliter le référencement de cas.

Accessibilité et non-discrimination : Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables. Ceci comprend l'identification et l'établissement de divers points d'entrée qui tiennent compte tant du genre que du contexte. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire. Les parties prenantes reconnaîtront dans ces principes des éléments des bonnes pratiques habituelles en matière de développement et plusieurs d'entre elles, les mettront déjà en pratique. Il serait aussi important d'assurer la mise en place par un intermédiaire de prise en charge d'un système de base anonyme de suivi des cas de VBG, lui permettant de faire des rapports anonymes et de fournir des informations agrégées sur les incidents de VBG qui ont refusé le référencement au MGP, ce qui renforcera le suivi sur l'accessibilité du système. En outre, des consultations régulières avec les plaignants et d'autres membres de la communauté, y compris les groupes les plus vulnérables aux violences, afin d'évaluer leurs connaissances, leur confiance et leur satisfaction du système, ou d'autres commentaires et suggestions, seront importantes pour renforcer l'accessibilité.

Approche axée sur le/la survivant(e) : Toute action de réponse et de prévention concernant les cas de VBG nécessitera un équilibre entre le respect de la légalité du processus et les exigences d'une approche centrée sur le/la victime dans laquelle les choix, les besoins, la sécurité, et le bien-être du/de la victime reste au centre pour toutes les questions et les procédures. À ce titre, toutes les mesures prises devraient être guidées par le respect des choix, des besoins, des droits, et de la dignité du/de la victime, qui doivent être favorisées dans le processus de gestion de la plainte.

Considérations concernant les enfants : Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires.

Exploitation sexuelle : L'exploitation sexuelle est comprise comme tout abus réel ou tenté d'un poste de vulnérabilité, d'un pouvoir différentiel ou d'une confiance à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de tirer un profit monétaire, social ou politique de

l'exploitation sexuelle d'une autre personne (Glossaire de l'ONU sur l'exploitation et les abus sexuels 2017, pg. 6).⁷

Abus sexuel : l'abus sexuel est compris comme une intrusion physique réelle ou menacée de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives (Glossaire de l'ONU sur l'exploitation et les abus sexuels 2017, pg. 5).⁸

Harcèlement sexuel (HS) : on entend toute avance sexuelle importune, toute demande de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle.⁹

Dénonciation : L'Organisation internationale du travail (OIT) la définit comme "le signalement par des salariés ou d'anciens salariés de pratiques illégales, irrégulières, dangereuses ou contraires à l'éthique de la part d'employeurs".¹⁰

Violence fondée sur le sexe : Il s'agit d'une violence dirigée contre une personne en raison de son sexe ou une violence qui touche de manière disproportionnée les personnes d'un sexe particulier¹¹

6.11.2. Procédure EAS/HS

Lorsqu'une plainte de type EAS/HS est soumise, les mesures énoncées dans le Cadre de responsabilité et de réponse doivent être appliquées et la personne focale chargée de la VBG dans le MGP au niveau du Projet d'Urgence sur la Résilience Urbaine , qui est formée à la gestion des plaintes de type EAS/HS, doit traiter la plainte.

Il est donc essentiel qu'avant la réception des plaintes EAS/HS, tous les projets identifient clairement qui sera spécifiquement responsable du traitement de la plainte : qui évaluera la nature de la plainte, la sanction appropriée à appliquer à l'auteur, la confirmation que la survivante a reçu un soutien, et que les sanctions ont été appliquées, etc. Si les projets ne sont pas en mesure de former ou d'engager un correspondant en matière de VBG, ils doivent au moins former les personnes des canaux de réception des plaintes sur la manière d'enregistrer les plaintes de manière appropriée et confidentielle, conformément aux principes énoncés dans le présent document, puis de les transmettre immédiatement au correspondant en matière de VBG au niveau de l'UGP.

Lorsque la plainte est reçue, le processus de règlement des plaintes doit être adaptées pour assurer ce qui suit :

⁷ Voir également la note de bonnes pratiques de la Banque mondiale, Cadre environnemental et social pour les opérations du FPI.

Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels et le harcèlement sexuel (EAS/SS) dans le cadre du financement de projets d'investissement impliquant de grands travaux de génie civil, deuxième édition, février 2020.

⁸ Ibid.

⁹ Ibid.

¹⁰ Thésaurus de l'Organisation internationale du travail (2005).

¹¹ https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/gender-equality/gender-based-violence/what-gender-based-violence_en

1. Confidentialité des informations : La confidentialité est essentielle tout au long du processus. Sinon, la survivante risque des représailles et une perte de sécurité. Aucune information identifiable sur la survivante ne doit être stockée dans la base de données du MGP. Ce dernier ne doit pas demander, ou enregistrer, des informations sur plus que les éléments suivants liés à l'allégation d'EAS/HS :

- La nature de la plainte (ce que le plaignant dit dans ses propres mots sans être interrogé directement) ;
- Si, à la connaissance de la survivante, l'auteur de l'infraction était associé au projet ;
- Si possible, l'âge et le sexe du survivant ; et
- Si possible, des informations indiquant si la survivante a été orientée vers des services.

Toute autre donnée sensible, y compris l'identité du/de la survivant(e) ou de l'auteur présumé, ne sera pas divulguée afin de respecter la confidentialité. Il est aussi important de noter que le prestataire de service n'est pas appelé à déterminer si une plainte est vraie ou s'il existe suffisamment d'information pour une vérification. Le prestataire de services devrait seulement documenter et signaler la plainte d'EAS/HS au MGP, avec le consentement éclairé du/de la survivant(e), de manière confidentielle et en toute sécurité, dans les 24 heures de l'admission.

Ces informations ne doivent pas aller au-delà de la résolution de l'incident, la date à laquelle l'incident a été résolu, et le classement du dossier. Les prestataires de services ne peuvent fournir des informations sur un cas qu'avec le consentement du/de la survivant(e). Si la personne en question consent au partage des informations relatives à son dossier, le prestataire de services peut communiquer de telles informations quand et si cela ne présente aucun danger, ce qui signifie que le partage d'informations ne doit pas exposer le/la survivant(e) ou le prestataire de services à encore plus de violence.

Cartographie des prestataires de services de prise en charge des survivant(e)s d'EAS/HS :

Afin de faciliter le référencement aux services, le projet doit identifier les prestataires de services de prise en charge des survivant(e)s, au sein des formations sanitaires (ceux qui ont été formellement formés dans la prise en charge médicale des survivant(e)s de VBG) tant qu'au niveau de la communauté. Il est possible qu'une cartographie des acteurs en matière de prévention et réponse à l'EAS/HS existe déjà dans certaines localités, en particulier dans le contexte de l'action humanitaire.

2. Après avoir enregistré les informations ci-dessus, la plainte doit être transmise à la personne de contact (spécialiste VBG/genre) en matière de VBG située au niveau de l'UGP du projet. du service de gestion des ressources humaines, qui doit fournir aux victimes des informations immédiates sur les possibilités de signalement et de réponse, y compris l'orientation vers les

prestataires de services existants en matière de VBG.¹² La personne de contact en matière de VBG ne doit pas tenter d'enquêter sur la plainte. Elle doit l'accepter et l'orienter immédiatement vers les prestataires de services en matière de VBG.

3. Le MGP doit avoir mis en place des processus permettant d'informer immédiatement l'agence d'exécution (AE) et la Banque mondiale de toute plainte EAS/HS, avec le consentement de la personne survivante.
4. La décision de faire rapport au MGP et d'accéder ou non aux services doit être laissée à la discrétion de la survivante sur la base des informations fournies. Ainsi, si la survivante souhaite simplement accéder aux services et ne pas déposer de plainte officielle, cela devrait également être accepté.
5. Lors de la détermination des prestataires de services d'assistance aux survivant(e)s de VBG, il convient de prendre en considération les organisations qui peuvent fournir un soutien en matière de : (i) la santé ; (ii) le soutien psychosocial ; et (iii) le soutien juridique. Les services doivent suivre les normes et directives mondiales.
6. Toute survivante signalant un incident VBG, y compris EAS/HS par le biais d'un mécanisme de signalement dans le cadre du financement d'un projet d'investissement de la Banque mondiale doit recevoir des soins, que l'on sache ou non que l'auteur de la violence soit associé au projet. En effet, il arrive souvent que l'on ne connaisse pas l'identité de l'auteur de la violence au moment où les services de soutien commencent, et une fois qu'ils ont commencé, la victime doit pouvoir continuer à accéder aux soins.¹³

6.11.3. Traitement, résolution et clôture de la plainte

Le traitement, la résolution et la clôture des plaintes EAS/HS doivent être adaptés en tenant compte des éléments suivants :

0. Comme décrit précédemment, lorsqu'une plainte est reçue, elle est enregistrée le comité communautaire ci-haut proposé et transmise à la personne de contact en matière de VBG au niveau du projet (Spécialiste VBG/ genre), puis au prestataire de services compétent en matière de VBG avec le consentement de la plaignante. Le prestataire de services engage une procédure de d'analyse et de traitement de cette plainte avec le consentement de la victime. Si la victime ne souhaite pas déposer une plainte officielle auprès de

¹² Partage des données : Le prestataire de services liés à la VBG doit disposer de son propre processus de gestion des cas afin de recueillir les données détaillées nécessaires pour soutenir le plaignant et faciliter la résolution du cas transmis par l'opérateur du GRM. Le prestataire de services en matière de VBG doit conclure un protocole de partage des informations avec l'opérateur du mécanisme de gestion des risques pour clore le dossier. Ces informations ne doivent pas aller au-delà de la résolution de l'incident, de la date de résolution de l'incident et de la clôture du cas. Les prestataires de services n'ont aucune obligation de fournir des données sur le cas à quiconque sans le consentement de la survivante. Si la victime consent à ce que les données soient partagées, le prestataire de services peut le faire si et quand cela est sûr, c'est-à-dire si le partage des données n'expose pas la victime ou le prestataire de services à un risque de violence supplémentaire. Pour plus d'informations sur le partage des données relatives à la violence liée au sexe, voir : <http://www.gbvims.com/gbvims-tools/isp/>.

¹³ L'intensification des activités de sensibilisation à l'EES/SH liées aux projets financés par la Banque dans les communautés voisines du projet peut inciter les survivants de ces communautés à rechercher des services par le biais du projet, que l'auteur de l'infraction soit lié ou non au projet.

l'employeur, la plainte est classée Lorsque la victime porte plainte, le cas est examiné par ledit prestataire recruté à cette fin ; la partie appropriée qui emploie l'auteur de l'infraction (c'est-à-dire l'entrepreneur, le consultant) prend les mesures disciplinaires convenues conformément à la législation locale, au contrat de travail et aux codes de conduite. Dans le cadre du mécanisme de gestion EAS/HS établi, il est confirmé que l'action est appropriée, et le MGP est alors informé que le cas est clos.

1. Si le/la survivant(e) choisit de ne pas saisir le MGP, il est important que le prestataire de service demande si le/la survivant(e) donne son consentement de partager certaines données de base (le code de cas, le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien de l'auteur présumé au projet, et l'âge et le sexe du/de la survivant(e)), lorsque les données des incidents sont partagées avec le MGP. Dans ce cas-là, l'incident est enregistré dans la base de données pour le prestataire de services et aidera le projet à contrôler le nombre de plaintes qui refusent de saisir le MGP et aussi à signaler les barrières qui empêchent les plaignant(e)s d'accéder au système librement et en toute sécurité. Finalement, le/la survivant(e) a le droit de demander une aide même s'il/elle ne veut pas rapporter l'incident auprès du MGP.
2. En ce qui concerne le soutien apporté à la survivante par le prestataire de services en matière de VBG, dans le cadre de l'approche centrée sur la victime, le dossier n'est clos que lorsque la victime n'a plus besoin de soutien.
3. Toutes les victimes d'EAS/SH qui se manifestent avant la date de clôture du projet doivent être immédiatement orientées vers le prestataire de services en matière de VBG pour un soutien sanitaire, psychosocial et juridique. S'il est probable qu'un projet se termine alors que des cas d'EAS/HS sont encore ouverts, il convient, avant la clôture du projet, de prendre des dispositions appropriées avec le prestataire de services en matière de VBG afin de s'assurer qu'il existe des ressources pour soutenir le survivant pendant une période appropriée après la clôture du projet, et au minimum pendant deux ans à partir du moment où ce soutien a été initié. Le financement de ce projet ne peut pas être assuré par le projet après la date de clôture, il faudra donc prendre d'autres dispositions, comme un financement par l'Emprunteur, en impliquant d'autres projets du portefeuille qui peuvent avoir des objectifs alignés et une flexibilité budgétaire - ou dans des circonstances extrêmes, la date de clôture du projet peut devoir être prolongée.
4. La vérification d'un dossier d'EAS/HS repose sur deux éléments :
 - Le système interne au projet, dans le cadre duquel l'affaire est renvoyée au prestataire de service VBG et des mesures appropriées sont prises à l'encontre des auteurs ;
 - Le soutien que le/la survivant(e) reçoit du prestataire de service de VBG
5. Si l'auteur présumé est un employé du PRU ou ses partenaires, afin d'assurer la sécurité du/de la survivant(e) et du lieu de travail en général, l'UGP du PRU ou son partenaire va, en consultation avec le/la survivant(e) — et avec l'appui du prestataire de services —

évaluer le risque de violence continue envers le/la survivant(e) et dans le lieu de travail. Des aménagements raisonnables doivent être apportés au programme et au cadre de travail de l'auteur présumé ou du/de la survivant(e) — de préférence en déplaçant l'auteur présumé plutôt que le/la survivant(e) — le cas échéant. L'employeur devrait accorder un congé suffisant au/à la survivant(e) qui cherche à obtenir de l'aide après avoir subi des violences.

6. Lorsqu'une plainte est reçue, elle est enregistrée par le MGP du projet et transmise au prestataire de services, toujours avec le consentement éclairé du/de la plaignant(e).
7. Si le/la survivant(e) ne souhaite pas porter plainte officiellement auprès de l'employeur ou à travers le MGP, la plainte est classée et le dossier gardé dans un lieu sécurisé et verrouillé avec un accès strictement limité.
8. Lorsque le/la survivant(e) porte plainte, l'affaire est examinée par la structure de vérification des cas d'EAS/HS en place et un plan d'action est convenu, tout en assurant la confidentialité et la sécurité du/de la survivant(e). La partie qui emploie l'auteur (c'est-à-dire l'UCP du PRU ou un de ces partenaires) engage l'action disciplinaire convenue conformément à la législation locale, au contrat de travail et au code de conduite. La structure de vérification confirme que l'action est appropriée, puis informe le MGP du projet que le dossier est clos.

Tous les survivant(e)s d'EAS/HS qui se présentent avant la date de clôture du projet doivent être orienté(e)s immédiatement vers les services

CHAPITRE. VII : SUIVI ET RAPPORTS

7.1. Rapports de suivi pendant la mise en œuvre des activités

Le projet soutiendra les activités de suivi et d'évaluation (S&E) pour suivre, documenter et communiquer les progrès et les résultats du projet en matière de mise en œuvre des instruments de sauvegarde y compris le suivi de ce PMPP et de tout document ultérieur développant les activités d'engagement. L'UGP attribuera des responsabilités internes pour la compilation globale des progrès et des résultats.

Des rapports de suivi documentant la performance environnementale et sociale du projet seront préparés par l'UGP et soumis à la Banque mondiale tous les trimestres dans le cadre des exigences de rapport d'avancement global telles que définies dans l'accord de prêt (à signer). Ces rapports comprendront une section concernant l'engagement des parties prenantes et la gestion des plaintes.

Le tableau ci-après propose une liste (non exhaustive) des indicateurs liés à la performance de l'engagement des parties prenantes à ce stade.

Tableau 10: Indicateurs de suivi

Indicateur	Comment sera-t-il contrôlé ?	Responsabilité	Fréquence
Engagement avec les parties concernées			
Nombre de réunions formelles tenues avec chaque catégorie de partie prenante assorti du nombre de participants	Procès-verbaux des réunions	Spécialiste social de l'UGP	Trimestrielle
% des parties prenantes ayant envoyé à l'UGP des recommandations/commentaires et suggestions à travers les différents canaux (par écrit, par téléphone ou à travers les boîtes à suggestion installées au sein de l'UGP au niveau national et au niveau provincial)	Rapports de dépouillement faits au niveau de l'UGP	(spécialiste en développement social)	Trimestrielle
% de réponses données à ces suggestions et recommandations	Rapports de dépouillement faits au niveau de l'UGP	(spécialiste en développement social)	Trimestrielle
Nombre de publications couvrant le projet	Rapports de dépouillement	Spécialiste social	Trimestrielle

Indicateur	Comment sera-t-il contrôlé ?	Responsabilité	Fréquence
dans les médias ;	faits au niveau de l'UGP		
Nombre et lieu des réunions de sensibilisation ou de formation de la communauté	Procès-verbaux des réunions	Spécialiste social de l'UGP	Trimestrielle
Nombre et % d'hommes et de femmes ayant participé à chacune des réunions ci-dessus	Liste des participants	Spécialiste social de l'UGP	Trimestrielle
Engagement avec d'autres parties prenantes			
Nombre et nature des activités d'engagement avec d'autres parties prenantes, ventilées par catégorie de parties prenantes (Institutions publiques et, administration communale, ONG)	Procès-verbaux des réunions	Spécialiste social de l'UGP	Trimestrielle
Mécanisme de gestion/résolution des plaintes/réclamations			
Nombre et % de doléances reçues, au total et au niveau local, ventilé par sexe du plaignant et par moyen de réception (téléphone, courriel, discussion et par voie orale).	Journal des plaints	Spécialiste social de l'UGP, Point focal pour les Plaintes	Trimestrielle
Nombre et % de plaintes reçues de la part des personnes affectées, des parties prenantes externes	Journal des plaintes	Spécialiste social de l'UGP, Point focal pour les plaintes	Trimestrielle
Nombre et % de plaintes qui ont été (i) ouvertes, (ii) ouvertes pendant plus de 30 jours, (iii) celles qui ont été résolus, (iv) clôturées, et (v) le nombre de réponses qui ont satisfait les plaignants, pendant la période de référence, ventilés par catégorie de plainte, sexe, âge du plaignant.	Journal des plaintes	Spécialiste social de l'UGP, Point focal pour les plaintes	Trimestrielle
Durée moyenne du processus de résolution des plaintes, ventilée par sexe des plaignants et par catégorie de plaintes.	Journal des plaintes	Spécialiste social de l'UGP,	Trimestrielle

Indicateur	Comment sera-t-il contrôlé ?	Responsabilité	Fréquence
		Point focal pour les plaintes	
Nombre de réunions de sensibilisation et d'information, et résultats de ces réunions	Procès-verbaux des réunions signés par les participants	Spécialiste social de l'UGP, Point focal pour les plaintes	Trimestrielle
% Survivantes EAS/HS ayant bénéficié d'une assistance médicale, psychologique et juridique/judiciaire	Suivi de plaintes EAS/HS	Spécialiste en VBG du projet	Trimestrielle
% plaintes EAS/HS	Suivi de plaintes EAS/HS	Spécialiste en VBG /EAS HS du projet	Trimestrielle

Note : Les comptes rendus des réunions formelles et la note de synthèse des réunions informelles seront annexés au rapport trimestriel. Ils résumeront l'opinion des participants et distingueront les commentaires soulevés par les hommes et les femmes.

7.2. Implication des parties prenantes dans les activités de suivi

Le projet offre plusieurs possibilités aux parties prenantes, pour surveiller certains aspects de la performance du projet et fournir un retour d'information. L'implication des parties prenantes se fera notamment lors de la divulgation des instruments de sauvegarde préparés dans le cadre du projet. En outre, le projet à travers l'UGP facilitera une enquête dans la zone du projet auprès des parties prenantes lors du démarrage du projet afin d'analyser l'état des lieux (situation de base) des performances des acteurs impliqués dans la mise en œuvre du projet. Cette enquête pourra aussi être organisée à mi-parcours et à la fin du projet afin de permettre un retour d'information sur l'engagement des parties prenantes et la performance du projet.

7.3. Rendre compte (redevabilité) aux groupes de parties prenantes

Pour le Projet d'Urgence sur la Résilience Urbaine, la redevabilité consiste à assumer la responsabilité d'être à l'écoute des besoins, des préoccupations et des points de vue du bailleur de fonds, des partenaires et des populations riveraines, au service desquelles le projet travaille. Le projet s'engage à agir en fonction de ce qu'ils disent, et à être responsable devant eux des

décisions et des actions prises. La redevabilité concerne les rapports que le projet entretient avec les gens (hommes, femmes et enfants), rapports fondés sur la dignité et le respect de leurs biens par rapport à la mise en œuvre du projet.

Le staff de l'UGP et ses partenaires recueillent des commentaires et des plaintes dans le cadre des activités de ce projet. Les préoccupations mineures peuvent être réglées de façon concertée mais pour ce qui est des préoccupations plus sérieuses être traitées dans le cadre du MGP.

Un MGP efficace peut servir d'espace de redevabilité aux parties prenantes. Les enseignements tirés par le biais du MGP permettent des comptes au projet, ou aux partenaires, au sujet de leurs promesses et de leurs engagements à l'égard des bénéficiaires et des parties prenantes. Il peut permettre de vérifier si des objectifs précis sont atteints, et de détecter à l'avance qu'il y a peut-être quelque chose qui ne va pas. Les renseignements reçus, par le biais d'un MGP, permettent d'apporter des changements opportuns, ou de prendre des décisions correctrices la situation ou réduire les risques éventuels.

De même, la reddition des comptes (redevabilité) constitue l'un des outils de l'évaluation du niveau de la mise en œuvre des activités du PMPP. Cette évaluation devra avoir à tous les niveaux (communautaire, des quartiers, communal et de la mairie de Bujumbura). Au niveau communautaire, il sera envisagé d'organiser des réunions communautaires à la fin de chaque trimestre. Au cours de ces réunions, il sera procédé notamment aux échanges sur les réalisations du projet et sur les prévisions pour la période suivante. Les communautés auront l'occasion d'exprimer leurs préoccupations et commentaires ainsi des suggestions éventuelles. Les informations recueillies permettront à l'équipe du projet de faire des réajustements dans la façon de mettre en œuvre le PMPP.

Au niveau communal et au niveau de la mairie de Bujumbura, il sera procédé à l'organisation des réunions trimestrielles à l'endroit des différentes parties prenantes intéressées. A ces mêmes occasions, des résumés trimestriels et des rapports internes sur les doléances du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des actions correctives/préventives associées, seront rassemblés par le personnel responsable et transmis à la direction du projet. Les résumés trimestriels fourniront un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité du projet à y répondre de manière rapide et efficace.

L'information sur les activités d'engagement public entreprises par le projet au cours de l'année peut être transmise aux parties prenantes de deux manières différentes :

- Publication d'un rapport annuel autonome sur l'interaction du projet avec les parties prenantes.
- Suivi régulier d'un indicateur de retour d'information des bénéficiaires. L'indicateur sera déterminé dans le PMPP mis à jour et peut inclure : le nombre de consultations, y compris par le biais des télécommunications, effectuées au cours d'une période de rapport

(par exemple, mensuellement, trimestriellement ou annuellement) ; le nombre de plaintes publics reçus au cours d'une période de rapport (par exemple, mensuellement, trimestriellement ou annuellement) et le nombre de ceux qui sont résolus dans les délais prescrits ; le nombre de documents de presse publiés/diffusés dans les médias locaux, régionaux et nationaux.

ANNEXES :

Annexe 1 - Formulaire de plaintes du projet

Désignation (saisie par l'UGP)	
Nom et prénom de famille (non obligatoire) Je souhaite déposer une plainte de manière anonyme. Veuillez ne pas divulguer mon identité sans mon consentement.	
Données de contact Indiquez le mode de contact souhaité (par courrier, par téléphone, par courriel).	<input type="checkbox"/> Par courrier : <i>Indiquez une adresse pour la livraison du courrier :</i> _____ _____ _____ _____ <input type="checkbox"/> Par téléphone : _____ _____ <input type="checkbox"/> Par _____ courriel : _____ _____
Description de l'événement auquel la plainte se rapporte	Que s'est-il passé ? Où cela s'est-il produit ? A quelle personne cela est-il arrivé ? Qu'est-ce qui est ressorti comme conséquence du problème ?
Date de l'événement / de la plainte	<input type="checkbox"/> Événement survenu une fois/plainte (date _____) <input type="checkbox"/> Cela s'est produit plus d'une fois (combien de fois ? _____) <input type="checkbox"/> Permanente (un problème qui existe actuellement)
Que voulez-vous entreprendre ?	

Signature: _____

Date: _____

Veillez envoyer ce formulaire à l'adresse suivante :

Annexe 2. Objectifs et exigences spécifiques de la Norme Environnementale et Sociale N°10 (NES n°10)

Les objectifs de la NES n°10 sont les suivants :

- Établir une approche systématique de l'engagement des parties prenantes qui aidera à identifier les parties prenantes et à établir et maintenir une relation constructive avec elles, en particulier les Parties touchées par le projet.
- Évaluer le niveau d'intérêt et de soutien des parties prenantes pour le projet et permettre la prise en compte de leurs points de vue dans la conception du projet et les performances environnementales et sociales.
- Promouvoir et fournir des moyens pour un engagement efficace et inclusif avec les Parties touchées par le projet tout au long du cycle de vie du projet sur les questions qui pourraient potentiellement les affecter.
- S'assurer que les informations appropriées sur les risques et les impacts environnementaux et sociaux du projet sont divulguées aux parties prenantes en temps utile, de manière compréhensible, accessible et appropriée.
- Fournir aux Parties touchées par le projet des moyens accessibles et inclusifs pour soulever des problèmes et des plaintes, et permettre aux emprunteurs d'y répondre et de les gérer.

Les exigences spécifiques définies par la NES n°10 sont mises en évidence ci-dessous :

- Les emprunteurs commenceront à impliquer les parties prenantes le plus tôt possible dans le processus de développement du projet et dans un délai permettant des consultations significatives avec les parties prenantes sur la conception du projet et maintiendront cet engagement tout au long du cycle du projet. La nature, la portée et la fréquence de l'engagement des parties prenantes seront proportionnées à la nature et à l'échelle du projet et à ses risques et impacts potentiels.
- Les emprunteurs s'engageront dans des consultations significatives avec toutes les parties prenantes. Les emprunteurs fourniront aux parties prenantes des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et les consulteront d'une manière culturellement appropriée, sans manipulation, interférence, coercition, discrimination ou intimidation.
- Le processus d'engagement des parties prenantes comprendra les éléments suivants : (i) l'identification et l'analyse des parties prenantes ; (ii) la planification des moyens d'engagement ; (iii) la divulgation d'informations ; (iv) la consultation des parties prenantes, avec un accent spécial sur les femmes et les filles ; (v) le traitement et la réponse aux plaintes, y compris celles liées à l'Exploitation et l'Abus Sexuel, et Harcèlement Sexuel (EAS/HS) ; et (vi) la présentation de rapports aux parties prenantes.

- L'Emprunteur tiendra à jour et publiera un journal d'engagement des parties prenantes, qui constituera un registre documenté de l'engagement des parties prenantes, comprenant une description des parties prenantes consultées, un résumé du retour d'information reçu et une brève explication de la manière dont le retour d'information a été pris en compte, ou les raisons pour lesquelles il ne l'a pas été.
- L'emprunteur doit également proposer et mettre en œuvre un mécanisme de règlement des plaintes y compris celles relatives à l'EAS/HS en vue de recevoir et faciliter la résolution des préoccupations et des plaintes des Parties touchées par le projet en ce qui concerne la performance environnementale et sociale du projet en temps opportun.