REPONSE DE LA DIRECTION À LA DEMANDE DE REVUE PAR UN PANEL D'INSPECTION DE LA RÉPUBLIQUE DÉMOCRATIQUE DU CONGO : PROJET DE RÉOUVERTURE ET D'ENTRETIEN DES ROUTES HAUTEMENT PRIORITAIRES ("PROROUTES") (P153836)

La Direction a examiné la Demande d'Inspection de la République démocratique du Congo : Projet de Réouverture et d'Entretien des Routes Hautement Prioritaires ("ProRoutes") (P153836), reçue par le Panel d'Inspection le 3 août 2017 et enregistrée le 13 septembre 2017 (RQ17/05). La Direction a préparé la réponse suivante.

En cas de divergence entre la version traduite et la version anglaise, la version anglaise fait foi.

20 Octobre 2017

TABLE DES MATIERES

Abrévations et acronymes iv

Résumé analytique v

I. INTRODUCTION 1

II. LA DEMANDE 1

III. CONTEXTE DU PROJET 2

IV. QUESTIONS SPECIALES 6

V. RESPONSE DE LA DIRECTION 9

VI. CONCLUSION 18

Figures

Figure 1. Carte du Projet ProRoutes avec ses différentes composantes (IBRD 42140)

Figure 2. Carte du tronçon Bukavu-Goma (IBRD 43237)

Annexe

Annexe 1. Plaintes et Réponses

ABBREVIATIONS AND ACRONYMS

RDC	République Démocratique du Congo
EIES	Evaluation de l'Impact Environnemental et Social
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
VBG	Violence Sexiste (également appelées VSBG, Violence Sexuelle et Basée sur le Genre)
MGP	Mécanisme de Gestion de Plaintes
MGP	Mécanisme de Gestion de Plaintes de la Banque Mondiale
ID	Identification
IDA	Association Internationale de Développement
PI	Panel d'Inspection
PPA	Plan de Peuples Autochtones
MONUSCO	Mission des Nations Unies pour la Stabilisation de la RDC
ONG	Organisation Non-gouvernementale
PIU	Cellule de Mise en Œuvre du Projet
PAR	Plan Action de la Réinstallation
RN2	Route Nationale 2
UN	Nations Unies

RESUME ANALYTIQUE

Contexte du Projet et Demande du Panel d'Inspection

i. ***Le Projet de Réouverture et d'Entretien des Routes Hautement Prioritaires (Pro- Routes ou Projet) vise à rétablir l'accès entre les chefs-lieux des provinces, des districts et des territoires dans plusieurs domaines prioritaires en République démocratique du Congo (RDC), ce qui apporte la connectivité à l'un des pays les plus pauvres et les plus secoués par des conflits dans le monde. Le Projet, qui a débuté en 2008, a remis en état à ce jour 2 300 kilomètres de routes nationales hautement prioritaires dans tout le pays***. Le Projet contribuera à la croissance socio-économique et la réduction de la pauvreté en RDC en réduisant directement les coûts d'exploitation de véhicule et le temps de déplacement.

ii. ***Le Projet est mis en œuvre dans un environnement de développement extrêmement difficile et fragile affecté par des conflits***. Les défis comprennent des conflits ethniques violents et profondément enracinés ; la prolifération et la présence des groupes armés rebelles étrangers et congolais, qui réalisent fréquemment des attaques dans la zone du Projet ; ainsi que des violences sexistes (VBG). Les travaux sur le Projet ont été suspendus à plusieurs reprises en raison des attaques menées par des groupes armés le long de la route du Projet. La situation sécuritaire a une incidence importante sur la capacité de la Banque d'accéder à la zone du Projet pour la supervision ; les équipes de la Banque mondiale ne sont pas souvent en mesure de voyager jusque sur le site. Cette situation a également empêché de nombreux entrepreneurs qualifiés de soumissionner sur les travaux, ce qui a eu un impact sur la capacité du Projet à attirer une organisation non gouvernementale internationale à appuyer la composante environnementale et sociale du Projet.

iii. ***Dans les états fragiles et touchés par des situations de conflit, les travailleurs du Projet, les chantiers et les équipements exigent souvent la protection de services de sécurité pour permettre la mise en œuvre du Projet***. Dans la zone du Projet, qui a été déstabilisé par la guerre, des conflits civils et une activité criminelle depuis plus de deux décennies, les entrepreneurs ont souvent besoin de protection contre des groupes armés rebelles. Alors que la Banque avait convenu avec le Gouvernement qu'il examinerait les conditions de sécurité dans la zone du Projet, le Maître d'Oeuvre avait unilatéralement pris ses propres arrangements de sécurité supplémentaire par le recrutement du personnel militaire chargé d'assurer la sécurité des chantiers. La Banque n'était pas informée de cette disposition étant donné que le contrat de sous-traitance n'a pas requis la non-objection de la Banque.

iv. ***Le 13 septembre 2017, le Panel d'Inspection de la Banque mondiale a enregistré une Demande d'Inspection soumise par deux personnes***. La Demande d'Inspection comprend des allégations concernant les effets néfastes sur les moyens de subsistance à travers l'occupation d'une carrière que l'un des Demandeurs exploite, ainsi qu'un usage excessif de la force par les militaires déployés pour fournir des services de sécurité au Maître d'Oeuvre. La Demande allègue, en outre, des violences contre la communauté, y compris les violences sexistes (VBG) ; l'emploi des jeunes garçons comme main d'oeuvre ; et le préjudice causé à la propriété de communautés autochtones.

Réponse de la Direction

v. ***La Direction a examiné attentivement les revendications soulevées dans la Demande et prend les allégations très au sérieux. La Direction reconnaît que les Demandeurs avaient envoyé deux courriels pour informer la Banque de ces revendications et que ces derniers devraient avoir reçu une réponse immédiate***. Cependant, une fois qu'elle a reçu la plainte du Panel d'Inspection, la Direction a immédiatement envoyé une équipe pour enquêter sur les problèmes et faire tout son possible pour inciter le Maître d'Ouvrage à fournir des recours internes là où le non-respect de ses obligations en vertu de l'accord juridique du Projet, notamment les instruments de sauvegarde, ne pouvait être identifié.

vi. ***La première mission sur le site du Projet, menée par le Département de la Gestion de la Pratique mondiale (Global Practice Management) avec l'expertise de Washington et du bureau de Kinshasa, a eu lieu entre du 28 au 31 août 2017 ; une deuxième mission a été effectuée du 19 au 23 septembre 2017, et une troisième mission du 11 au 13 octobre 2017***. Ces missions comprenaient le personnel de sauvegarde et un personnel hautement qualifié et expérimenté de spécialistes en développement social formés dans les méthodologies d'évaluation des VBG et connaissant bien le contexte et la langue locale. Cette approche reflète les leçons et l'expérience acquise dans le cadre de la Gestion de Projet de Développement du Secteur des Transports de l'Ouganda (TSDP).

vii. ***Les connaissances acquises par les missions ont indiqué qu'un élément clé de la Demande semble être un différend commercial entre le Maître d'Oeuvre et un Demandeur qui exploite une carrière***. Dans le cadre de ce différend commercial, le Maître d'Oeuvre aurait eu recours à la violence physique, en utilisant le personnel militaire, pour saisir des matériaux de construction sans payer. La Banque a présenté ses conclusions auprès des autorités chargées de l'application de la loi pour le suivi en rapport avec un comportement illégal. Ce différend a depuis été résolu et l'exploitant de la carrière a été compensé. La Direction a poursuivi plusieurs actions avec les agences Emprunteuses qui mettent en œuvre le Projet. Compte tenu de l'importance des questions, la Direction a également exhorté le Maître d'Oeuvre et le Demandeur à un effort pour aider le Maître d'Ouvrage à trouver les moyens de remédier à cet incident inacceptable et à mettre en place des mesures pour éviter que cela ne se reproduise.

viii. ***La Direction prend particulièrement très au sérieux les allégations concernant les VBG, le travail des enfants et le dommage causé aux communautés autochtones. Toutefois, il n'a pas encore été en mesure de justifier l'une ou l'autre de ces réclamations, malgré le déploiement de spécialistes du développement social spécifiquement formés tel que stipulé ci-dessus***. La Direction a suivi les protocoles et les leçons qui ont émergé de l'expérience, notamment de l'Ouganda, TSDP et immédiatement envoyé une mission de Gestion de la Pratique sur le site, soutenu par un personnel ayant des compétences très spécialisées et une expertise dans ces domaines. Malgré de nombreuses réunions et demandes d'information plus spécifiques, y compris par des expertes sur les VBG dans un environnement sûr et sensible, les Demandeurs n'ont pas fourni d'informations pertinentes ou spécifiques que la Banque pourrait suivre. Les allégations ont été générales, rendant difficile pour la Direction de valider ces Demandes ou pour qu'elles soient abordées par les parties. Il est important de noter que les VBG et autres violations

des droits de l'homme sont communes dans l'Est de la RDC dans un contexte post-conflits. Dans ce cas, il a été difficile d'établir un lien avec le Projet pour les raisons précitées.

ix. ***La Direction demeure vigilante et continuera sa diligence raisonnable. La Direction collabore avec les autorités compétentes afin de faciliter leur enquête et de répondre de manière adéquate aux questions soulevées par les Demandeurs***. La Direction continuera aussi de collaborer avec les organisations de la société civile pour surveiller toutes les allégations d'abus, de violence et des conditions de travail médiocres liées au Projet. La Direction continuera à etre vigilant en ce qui concerne les politiques de sauvegarde environnementale et sociale, à surveiller la conformité du Maître d'Oeuvre à ses obligations au regard du Projet, à soutenir les efforts du Maître d'Ouvrage pour assurer la conformité du Maître d'Oeuvre à ses obligations contractuelles et le respect des politiques de sauvegarde de la Banque, et à prendre rapidement des mesures correctives au besoin.

x. ***La Direction a pris connaissance au cours de l'exécution du Projets que le Maître d'Oeuvre avait pris des dispositions pour que le personnel militaire assure la sécurité sur le site du Projet***. La Direction avait initialement convenu avec le Maître d'Ouvrage qu'il était de la responsabilité du Gouvernement d'assurer les conditions de sécurité dans la zone du Projet afin que les entrepreneurs puissent fonctionner en toute sécurité. Le Maître d'Oeuvre a décidé d'aller au-delà de cet accord général et a directement négocié des arrangements spéciaux avec l'armée congolaise (l'Armée) en vue de l'affectation des militaires pour assurer la sécurité sur les chantiers. La Banque n'a pas été consulté ni informé des arrangements du Maître d'Oeuvre avec les militaires. La Direction considère que s'il n'y a aucune alternative à ce dispositif de sécurité, de solides mesures d'atténuation sont requises pour gérer les risques sociaux qui pourraient découler d'une telle situation. Ces arrangements n'étaient pas prévus lors de la préparation du Projet et sont mis en place maintenant.

I. INTRODUCTION

1. Une Demande d'Inspection concernant la République démocratique du Congo : Projet de Réouverture et d'Entretien des Routes Hautement Prioritaires ("ProRoutes " ou Projet) (P153836), financé par l'Association Internationale de Développement (la Banque), ci-après dénommé "la Demande," a été reçue par le Panel d'Inspection le 3 août 2017 et enregistrée le 13 septembre 2017 (RQ 17/05).

2. ***Structure du Texte.*** Le document contient les sections suivantes : La Section II décrit la Demande ; la Section III donne des renseignements généraux sur le Projet ; La Section IV traite de questions particulières ; la Section V présente les réponses de la Direction à la Demande ; et la Section VI contient la conclusion. L'Annexe 1 présente les revendications des Demandeurs, ainsi que les réponses détaillées de la Direction, sous forme de tableau

II. LA DEMANDE

3. La Demande d'Inspection a été présentée par deux personnes vivant dans et à proximité de Goma, Province du Nord-Kivu, qui ont un lien avec une carrière exploitée par le Maître d'Oeuvre. Joint à la Demande sont des e-mails de ces dernières au Panel d'Inspection. Les Demandeurs ont demandé que leur identité demeure confidentielle (ci- après dénommé "Demandeurs"). L'un des Demandeurs avait déjà communiqué avec la Banque directement par courrier électronique, et est donc connue de la Direction. La Direction a communiqué directement avec le Demandeur dans le cadre de son enquête concernant les préoccupations soulevées.

4. La Demande comprend des allégations concernant les effets négatifs sur les moyens de subsistance à travers l'occupation par le Maître d'Oeuvre d'une carrière exploitée par les Demandeurs; l'utilisation excessive de la force par les militaires déployés pour fournir des services de sécurité au Maître d'Oeuvre , ainsi que les violences contre la communauté, notamment les violences sexistes; l'emploi des jeunes garçons comme main d'oeuvre ; et la détérioration de la propriété de communautés autochtones.

5. Avant la Demande, la Direction avait reçu deux courriels des Demandeurs, l'un le 4 avril et l'autre le 29 juin 2017. Le premier e-mail avait soulevé l'incident à la carrière (voir paragraphe 30) et les allégations de VBG qui auraient été commises lors de l'incident. Le deuxième e-mail mettait l'accent sur le règlement des différends commerciaux sur la carrière et a indiqué que les abus soulevés plus tôt avaient été repris par le tribunal militaire de Goma. Il n'a spécifiquement mentionné aucun projet de la Banque mondiale ou l'implication de la Banque mondiale, ni n'a fait référence au premier courriel. Les deux courriels ont été négligés par le personnel de la Banque mais auraient dû déclencher une réponse immédiate.

6. Après que le Panel d'Inspection ait informé la Direction qu'elle avait reçu une plainte le 3 août 2017, le personnel de la Banque a communiqué avec le Demandeur qui avait envoyé le mail précédent. Dans cette conversation, le Demandeur a informé la Banque des allégations de violences associées à l'exploitation illégale de sa carrière par le Maître d'Oeuvre.

7. Une mission de la Banque mondiale a été envoyée au Nord duKivu du 28 au 31 août 2017, pour enquêter et répondre aux allégations soulevées par les mails et lors de la conversation téléphonique avec l'un des Demandeurs. L'équipe de la Banque mondiale a tenu des réunions avec lui le 29 août. À cette occasion, il a soulevé des préoccupations liées à l'incident à la carrière, y compris l'allégation qu'une femme a été agressée lors de l'incident. Aucune autre allégationn'a été soulevée à ce moment là.

8. La Direction a appris plus tard que le Demandeur avait soulevé une deuxième série d'allégations avec le Panel avant sa rencontre avec la Banque au cours de cette mission. Bien qu'ayant déjà soulevé ces préoccupations avec le Panel, il ne les a pas partagés avec l'équipe de la Banque mondiale au cours de cette mission, mais les a seulement mentionnées lorsque l'équipe de la Banque mondiale a voulu s'enquérir à ce sujet au cours des conversations qui s'en sont suivies. Cette deuxième série d'allégations relatives au : (i) cas de VBG dans la communauté en général, commises par le personnel du Maître d'Oeuvre et les militaires déployés pour fournir des services de sécurité au Maître d'Oeuvre
; (ii) le travail des enfants ; et (iii) le préjudice causé aux communautés des peuples autochtones, y compris les allégations de profanation de sépultures.

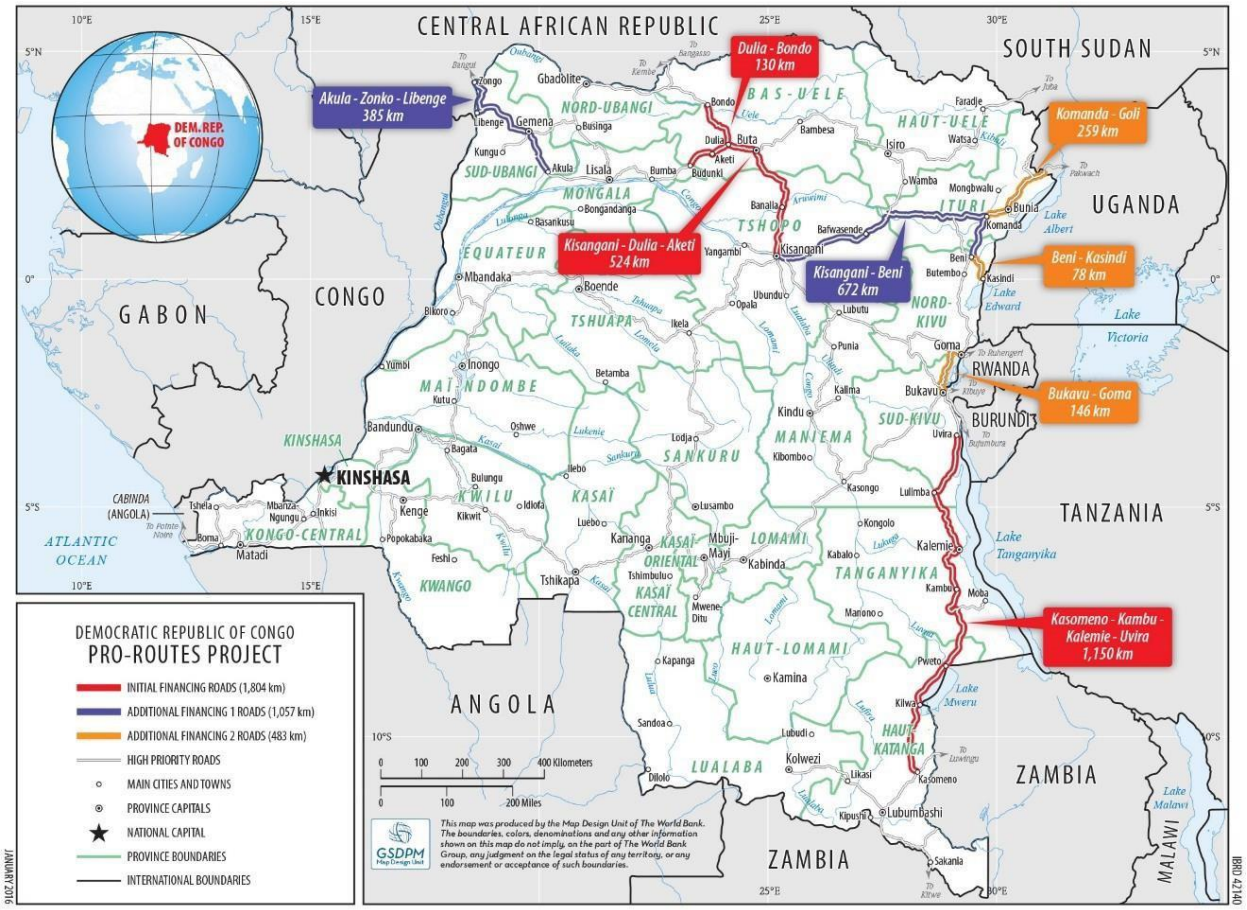
9. Pendant et après la première mission, le Demandeur a demandé, oralement et par écrit, à être employé dans le cadre du Projet et/ou à recevoir un paiement pour ses "services d'investigation" en rapport avec la plainte. La Direction de la Banque n'a pas accepté ces Demandes.

III. CONTEXTE DU PROJET

10. ***Le Projet.*** Le Projet de Réouverture et d'Entretien des Routes Hautement Prioritaires (Pro-Routes) (le "Projet") en République démocratique du Congo (RDC) est pris en charge pour un montant total IDA de US$238 millions. Ce montant inclut un don de l'IDA d'un équivalent de US$50 millions approuvé par le Conseil d'Administration le 18 mars 2008. Un premier financement additionnel d'un montant de US$ 63,3 millions de dollars a été approuvé en juin 2011 à l'échelle des activités du Projet. Le 18 février 2016, un deuxième financement additionnel d'un montant de US$125 millions a été approuvé pour le financement d'autres activités du Projet.

11. Le Projet est supervisé par un spécialiste des transports avec dix ans d'expérience en RDC, basé à Kinshasa. Les principaux marchés de travaux sont visités au moins sur une base annuelle, en raison des restrictions sécuritaires sur les voyage vers ces sites. Des mécanismes au niveau du Projet pour fournir d'autres éléments de supervision, sont décrits plus en détail ci-dessous (voir paragraphe 16). Le Projet est classé "A" pour ses impacts environnementaux et sociaux potentiels. À ce jour, le Projet a réhabilité 2 300 kilomètres de routes nationales hautement prioritaires reliant des villes et provinces précédemment isolées, et contribuant ainsi à la stabilité et la sécurité dans un contexte post-conflit. La Figure 1 présente une carte de l'ensemble du Projet avec ses composantes.

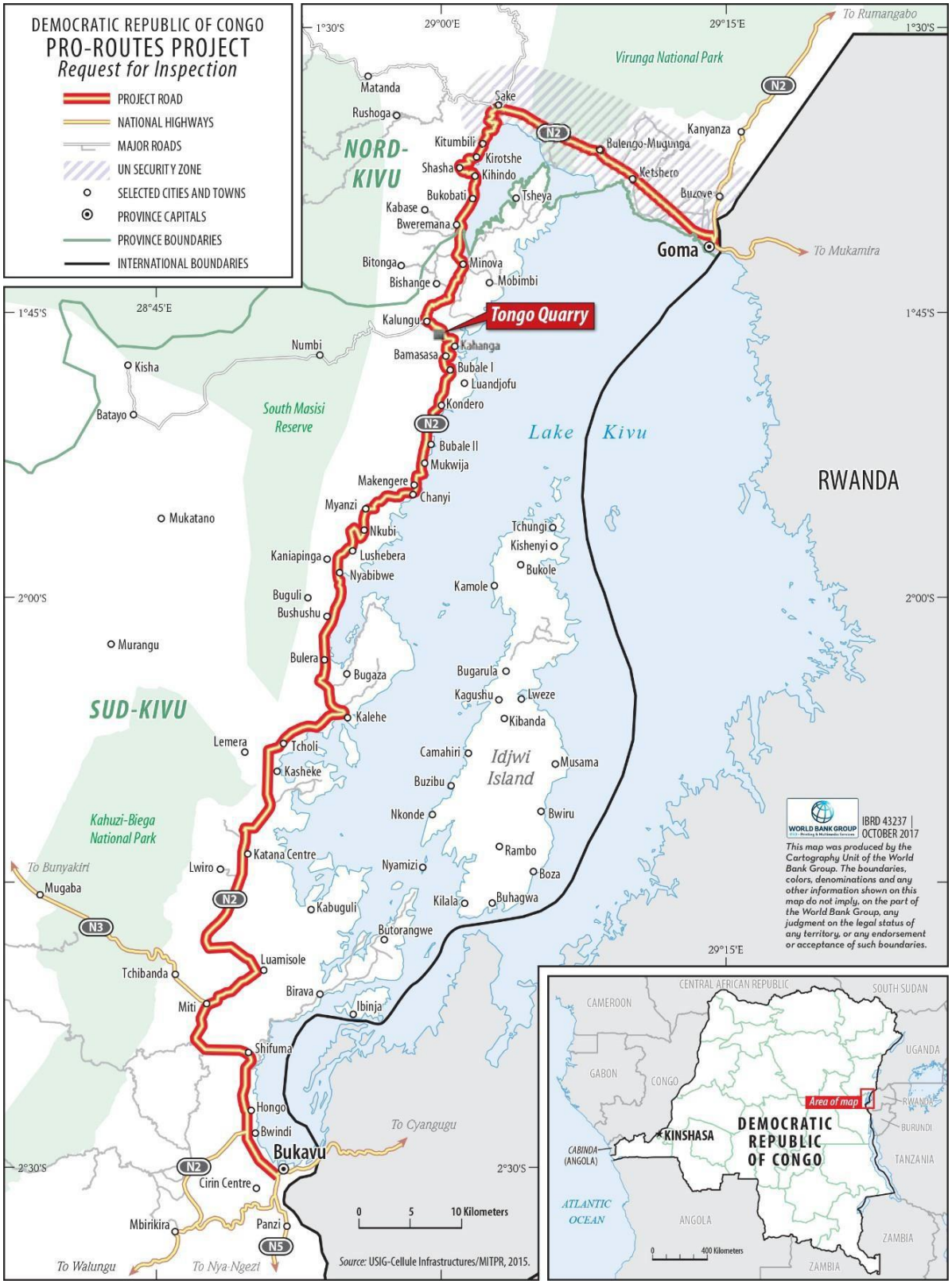
Figure 1. Carte du Projet ProRoutes avec ses différentes composantes



12. ***Objectifs du Projet.*** L'objectif de développement du Projet est de rétablir un accès durable entre les capitales provinciales, les districts et les territoires dans la zone d'impact du Projet d'une manière qui soit durable pour les personnes et l'environnement naturel.

13. ***Composantes du Projet***. Le Projet comprend quatre composantes : (a) la Réouverture et l'Entretien de la Route ; (b) le Renforcement des Institutions ; (c) un Programme Environnemental et Social, et (d) le Suivi et Evaluation. Le deuxième financement additionnel fournit des fonds pour l'entretien des routes rouvertes dans le cadre du Projet initial et la réouverture des trois nouvelles sections de route : (i) la route Komanda-Bunia-Goli ; (ii) la route Beni-Kasindi ; et (iii) la route Bukavu-Goma (environ 146 kilomètres, voir la Figure 2), reliant le Nord et Sud Kivu (c'est le segment auquel la Demande se rapporte). En outre, deux sections de route pour lesquelles la construction a été retardée seront rouvertes : la route Dulia-Bondo et la route Akula-Gemena-Libenge-Zongo. Le deuxième financement additionnel fournit également des fonds pour la réforme du Ministère des Infrastructures et des Travaux Publics et l'extension du programme environnemental et social à d'autres segments de route. L'agence de mise en œuvre du Projet est la Cellule Infrastructures (unité infrastructure) au Ministère.

Figure 2. Carte de la Section de Route Bukavu-Goma



14. ***Avantages du Projet.*** Le Projet permettra de réduire le temps de déplacement sur une route qui relie deux pôles économiques importants dans la région, Bukavu et Goma. Au cours des deux dernières décennies, la route était souvent impraticable en raison de l'activité des milices et de mauvaises conditions. Les populations étaient contraintes d'utiliser des bateaux chers et souvent dangereux sur le lac Kivu pour voyager entre les deux villes. Le Projet vise donc à contribuer à la croissance socio-économique et la réduction de la pauvreté en RDC en réduisant directement les coûts d'exploitation des véhicules et le temps de déplacement. La route Bukavu-Goma est également un corridor d'importance stratégique pour la sécurité nationale et la paix au Kivu, et le Projet devrait contribuer à la stabilité et à la sécurité dans le contexte post-conflit du Kivu.

15. ***Evaluation des Sauvegardes et Documents.*** Un Cadre de Gestion Environnementale et Sociale, un Cadre pour les Peuples Autochtones, et un Cadre pour la Politique de Réinstallation ont été préparés pour le Projet parent et divulgués dans le pays et à l'InfoShop de la Banque entre septembre 2007 et juin 2008. Ces instruments de sauvegarde ont plus tard été mis à jour pour le deuxième financement additionnel en octobre 2015. Depuis, des Evaluations d'Impact Environnemental et Social (EIES), des Plans des Peuples Autochtones (PPA), et des Plans d'Action de Réinstallation (PAR) ont été préparés pour le tronçon Komanda- Bunia-Mahugu du Projet (août 2015), le tronçon Beni-Kasindi (août 2015), et le tronçon Bukavu-Goma (février et mars 2017).[1] L'EIES spécifique au Projet contient les procédures de protection du patrimoine culturel, et notamment les inhumations. Le Projet prévoit également un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) pour recevoir et traiter les plaintes. Le MGP n'a pas été pleinement mis en œuvre pour le tronçon Bukavu-Goma. La Direction collabore avec la Cellule d'Exécution du Projet (PIU) pour terminer le MGP et s'assurer qu'il est mis en service. Plus précisément, 24 comités ont été créés (5 au Nord du Kivu et 19 au Sud du Kivu), et notamment 8 qui supervisent l'ensemble du système de plaintes et 16 comités locaux.

16. ***Il y a peu de capacités dans les pays pour les sauvegardes. Pour atténuer ce risque, le Projet a mis en place une série de mesures pour gérer les questions de sauvegarde au niveau du Projet.*** La surveillance des mesures d'atténuation de sauvegarde est effectuée à travers les mécanismes suivants: (a) des spécialiste formés par le Maître d'Oeuvre pour la supervision quotidienne et font rapport sur la mise en œuvre du Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) ; (b) une société de gestion environnementale et sociale (y compris un anthropologue dédié à la mise en œuvre de l'IPP pour la surveillance mensuelle en étroite coordination avec l'ingénieur superviseur; (c) le personnel du Ministère de l'Environnement et la Cellule Environnement de la Cellule d'Exécution du Projet (PIU) pour des supervisions périodiques ; et (d) un Panel Consultatif Environnemental et Social pour une surveillance indépendante de la mise en œuvre d'activités environnementales et sociales. La mise en oeuvre des différents instruments de sauvegarde est de la responsabilité de la Cellule, qui dispose des spécialistes de l'environnement ayant une expérience sur les politiques de la Banque concernant le personnel. Des rapports trimestriels d'étape (12 à ce jour) sur la gestion de sauvegarde environnementale et sociale sont préparés par la société de gestion environnementale et sociale. ***En dépit de ces mécanismes au niveau des Projets, des faiblesses importantes dans la supervision de sauvegardes et de reddition de comptes au niveau institutionnel demeurent. Le Projet avait initialement prévu de confier la***

[1] Les documents de sauvegarde pour le tronçon Bukavu-Goma ont été préparés plus tard que ceux des autres tronçons de route parce que la situation en matière de sécurité n'a pas permis qu'une évaluation soit effectuée à ce site du Projet. Ils ont été divulgués et consultés conformément aux exigences de politique de la Banque.

mise en œuvre des aspects sociaux et environnementaux du Projet à une Organisation Non-gouvernementale Internationale (ONG), mais aucune ONG internationale n'a exprimé son intérêt et, finalement, une firme de consultants a été recrutée.

17. ***En ce qui concerne ses avantages pour les Peuples Autochtones, le Projet a été décrit comme une "bonne pratique."*** Le Centre d'Information de la Banque (Bank Information Center), une ONG, a produit une étude de cas du Projet ProRoutes en novembre 2015, qui a conclu que le Projet était une pratique exemplaire dans la gestion de sauvegarde environnementale et sociale, et que la Banque mondiale aurait avantage à reproduire l'approche ProRoutes ailleurs, dans des contextes similaires. L'acquisition de plus de 5 000 hectares de terres pour les Batwa ("Pygmées"), par le biais de négociations avec les communautés Bantoues et conformément aux dispositions de la Politique de Réinstallation Involontaire de la Banque mondiale, est l'une des principales réalisations du Projet. Un autre exemple d'inclusion sociale par ProRoutes a été l'incorporation (en 2015) de 80 jeunes combattants Mayi-Mayi[2] dans l'effectif du Maître d'Oeuvre d'un autre contrat financé par ProRoutes, qui constitue une contribution à la paix dans l'Est de la RDC.

18. ***Le présent Projet a été préparé avant le cas du Panel d'Inspection du Projet Ougandais de Développement du Secteur des Transports (Uganda Transport Sector Development Project) (TSDP) et donc n'a pas bénéficié de l'attention accrue aux risques de VBG qui a eu lieu à la suite de cette affaire.*** Les mesures de sauvegarde et d'autres documents préparés pour le Projet ne comprenaient pas des mesures spécifiques et ciblées pour atténuer les risques et les impacts de violences sexistes (VBG) dans la région ou plus précisément les risques liés à l'utilisation du personnel militaire pour sécuriser les sites du Projet. Cependant, les obligations contractuelles pour les sous-traitants n'incluaient pas des dispositions contre les violences sexistes et d'autres types de violences. La Direction collabore avec la Cellule d'Exécution du Projet (PIU) pour mettre à jour et renforcer les instruments de sauvegarde afin d'aborder les VBG, renforcer encore le MGP et assurer la revue des dispositions de sauvegarde existantes pour tenir compte de l'expérience du projet Ougandais TSDP. La Banque soutient également les politiques relatives au VBG en RDC, notamment dans le domaine se rapportant à la Demande, à travers l'appui aux hôpitaux de Goma et Bukavu dans le cadre du Projet Santé des Femmes (Women's Health Project) (P147489) dans la Région des Grands Lacs.

IV. QUESTIONS SPECIALES

19. ***ProRoutes fournit une aide essentielle au développement dans une région touchée par le conflit.*** Les paragraphes suivants fournissent des renseignements contextuels sur la zone du Projet pour illustrer les défis liés à la mise en œuvre et à la supervision des Projets dans ces zones de conflit. La mise en œuvre des travaux du Projet et des missions de supervision par le personnel de la Banque ont dû être temporairement suspendues à plusieurs reprises dans le passé en raison de préoccupations importantes sur le plan de la sécurité, qui demeure un défi majeur à ce jour.

[2] Ce sont des milices communautaires formées pour défendre les communautés locales contre d'autres groupes armés, comme les gangs, les factions rivales, les mercenaires, etc.

20. ***L'absence d'une gouvernance efficace.*** Les institutions de l'État dans l'Est de la RDC doivent relever d'importants défis dans la prestation de services et fonctions publiques. Des années de conflit ont contribué à la destruction des infrastructures et des installations, et la persistance de l'insécurité et l'absence d'accès empêchent le déploiement (et le contrôle) des professionnels formés au-delà des chefs-lieux des provinces. Le mauvais état de la route et des infrastructures de communication rend de nombreuses régions inaccessibles aux forces de l'ordre, permettant aux groupes armés d'opérer en toute impunité.

21. ***Les violences sexistes. La prévalence et l'intensité de toutes les formes de violences sexuelles dans les provinces de l'est de la RDC ont été décrites comme étant les pires du monde.***[3] Les inégalités entre les sexes sont profondes en RDC, qui se classe 148e sur 157 pays dans l'Indice de Développement lié au Genre. L'inégalité élevée entre les sexes, identifiée comme l'un des facteurs qui sous-tendent la guerre systématique contre les violences sexuelles et sexistes (VSBG), reflète les défis existants pour les femmes, notamment la mortalité maternelle élevée, l'autonomisation limitée et l'accès aux opportunités économiques. Il y a aussi une préoccupation croissante que les VSBG, surtout une fois que les milices et les mercenaires furent associés aux abus, se sont "métastasées dans un phénomène social plus large."[4] D'après l'Enquête Démographique et Sanitaire de 2010, plus de 50 pour cent des femmes en RDC ont été victimes de violences physiques, et 32 pour cent ont subi des violences sexuelles commises par leur partenaire au cours des 12 derniers mois.[5] Les survivantes n'ont souvent pas accès aux services de santé de base en ce aui concerne les consequences physiques et mentalesdes violences et des déplacements liés aux perturbations dans la fourniture de services médicaux. En outre, les survivants sont souvent confrontés à la stigmatisation et au rejet par les conjoints, les familles et les communautés.

22. ***Utilisation du personnel militaire et chargé d'assurer la sécurité. Dans les états fragiles et touchés par des conflits, la sécurité et la protection des chantiers, des travailleurs, et des équipements peut être essentielle pour permettre la mise en oeuvre d'un Projet.*** La zone du Projet est située dans les provinces du Nord et du Sud du Kivu, une région qui a été déstabilisé par la guerre, les troubles civils et l'activité criminelle depuis plus de deux décennies. La grande instabilité de la situation sécuritaire au Sud du Kivu représente un défi important pour la mise en œuvre de travaux de génie civil dans la région.

23. ***Les groupes armés congolais et étrangers ont continué de proliférer et de fonctionner dans l'Est de la RDC.*** Dans de nombreuses régions, ils exercent de facto le contrôle du territoire, y compris sur d'importantes zones minières et corridors économiques. Malgré la démobilisation et la réinsertion des ex-combattants en 2009, ceux-ci se sont en partie regroupés et de nouvelles milices sont apparues. Depuis 1998, plus de 5,4 millions de personnes ont été tuées dans ce conflit,[6] alors que des millions d'autres ont été plongés dans un état de vulnérabilité extrême en raison du

[3] Par de nombreux auteurs, ainsi que le Représentant Spécial des Nations Unies sur la violence sexuelle dans les conflits lors d'une réunion du Conseil de sécurité des Nations Unies en avril 2010.
[4] J. Gettleman, New York Times : "Une Epidémie de Viol soulève le Traumatisme de la Guerre du Congo", 7 octobre 2007.
[5] Mesure EPS, Enquête Démographique et de santé, la République démocratique du Congo, 2010.
[6] Comité International de Secours.

déplacement, de la dépossession, de la rupture de liens sociaux et communautaires, et de la perte de moyens de subsistance.

24. ***Les défis en matière de sécurité sont illustrés par les raids plus récents de groupes armés rebelles dans la zone du Projet le 27 septembre et le 1 octobre, ce qui a conduit à la suspension temporaire des travaux.*** Les attaques se sont produites sur plusieurs villages situés le long de la route,[7] avec de multiples échanges de coups de feu et des dommages-intérêts pour les collectivités. Les travaux ont dû être suspendus le 11 et 12 octobre encore une fois en raison d'une attaque de rebelles sur le village de Shasha. En raison de la détérioration des conditions de sécurité, les équipes de la Banque mondiale n'ont pas été autorisées à se rendre sur le terrain dans le Sud du Kivu depuis les événements du 27 septembre. La troisième mission de la Banque mondiale (11-13 octobre) a dû rester à Goma et à Sake où la base du Maître d'Oeuvre est située (Nord du Kivu).

25. ***La Direction a pris connaissance au cours de la mise en œuvre que le Maître d'Oeuvre avait unilatéralement pris d'autres mesures de sécurité avec l'armée congolaise (l'Armée) afin d'avoir un personnel militaire chargé d'assurer la sécurité sur le site du Projet.*** La Direction avait initialement convenu avec le Maître d'Ouvrage qu'il était de la responsabilité du Gouvernement d'assurer les conditions de sécurité dans la zone du Projet afin que les Entrepreneurs puissent travailler en toute sécurité. Le Maître d'Oeuvre a décidé d'aller au-delà de cet accord général et a négocié des arrangements ad hoc avec l'Armée pour l'affectation de militaires chargés d'assurer la sécurité des chantiers. Des concertations avec le Représentant Spécial Adjoint du Secrétaire Général des Nations Unies (ONU) chargé des Opérations et d'assurer l'État de droit basé à Goma, ont confirmé qu'il n'y a pas d'alternatives à l'utilisation des forces de sécurité armées dans cette zone. Etant donné que les entreprises privées de sécurité ne sont pas autorisées à porter des armes en droit congolais et les forces de police n'ont ni la capacité ni les ressources pour gérer ces défis en matière de sécurité de façon adéquate, l'Armée reste la seule option disponible pour fournir de tels services.

26. ***La Banque n'a pas été consultée ni informée de cet arrangement étant donné que la sous-traitance par le Maître d'Oeuvre n'exige pas du Maître d'Ouvrage d'obtenir une non-objection de la Banque mondiale.*** La Direction n'avait pas prévu lors de la préparation du Projet les impacts potentiels des arrangements de sécurité propres au Maître d'Oeuvre, et donc aucune mesure d'atténuation spécifique n'avait été mise en place. L'accord spécial entre le Maître d'Oeuvre et l'Armée d'utiliser le personnel militaire pour assurer la sécurité du Projet a été formalisé par un accord de sous-traitance entre le Maître d'Oeuvre et l'Armée, ce qui permettra une bonne gestion et atténuation des risques connexes au moyen de dispositions contractuelles, qui nécessite une formation, un code de conduite, une stratégie de sécurité et de surveillance.

27. ***La situation sécuritaire difficile pose des défis supplémentaires pour la préparation du Projet et la mise en œuvre au-delà de la sécurité personnelle des employés et ouvriers du Maître d'Oeuvre.*** Peu d'Entrepreneurs étaient disposés à soumissionner pour des Projets routiers en RDC, surtout pas dans les provinces de l'Est. Par conséquent, une concurrence très limitée a été observée dans le processus de sélection du Maître d'Oeuvre pour les travaux routiers entre Bukavu-Goma, en raison du faible intérêt de la part des entrepreneurs qualifiés. Ce fut également le cas pour la

[7] Y compris les villages d'Uvira, Baraka, Mako bola, Mboko, Kurz, Kalundu et Munene

mise en œuvre des aspects environnementaux et sociaux du Projet, ce qui a conduit au recrutement d'une entreprise de consultation plutôt que d'une ONG internationale, tel qu'indiqué précédemment.

V. RESPONSE DE LA DIRECTION

28. ***La Direction a examiné attentivement les revendications soulevées dans la Demande et prend les allégations très au sérieux.*** La Direction reconnaît que les Demandeurs avaient envoyé deux courriels pour informer la Banque de ces réclamations et que celles-ci auraient dû recevoir une réponse immédiate. Cependant, une fois qu'elle a reçu la plainte du Panel d'Inspection, la Direction a immédiatement envoyé une équipe pour enquêter sur les problèmes et fait tout son possible pour inciter le Maître d'Ouvrage à fournir des recours internes là où le non-respect de ses obligations en vertu de l'accord juridique du Projet, notamment au regard des instruments de sauvegarde, pouvait être identifié.

29. ***La première mission de haut niveau sur le site du Projet, menée par la Direction de la Pratique mondiale avec l'expertise de Washington et le bureau de Kinshasa, a eu lieu entre le 28 et le 31 août 2017 ; une deuxième mission a été effectuée du 19 au 23 septembre 2017, et une troisième mission du 11 au 13 octobre 2017.*** Ces missions comprenaient le personnel de sauvegarde hautement qualifié et des spécialistes du développement social spécialement formés à des méthodologies d'évaluation de VBG et connaissant bien le contexte local et la langue. Les équipes de la mission se sont entretenues avec un large éventail de parties prenantes, notamment les membres des communautés affectées par le Projet, les membres des communautés autochtones dans la région, les représentants de la société civile, notamment ceux travaillant sur les VBG, les spécialistes en santé, le personnel employé par le Maître d'Oeuvre, le personnel de la Cellule, et des représentants du Gouvernement. Cette approche reflète les leçons et l'expérience acquise par la Direction dans le cadre de la gestion du TSDP en Ouganda.

30. ***Les observations tirées de ces missions ont indiqué qu'un élément principal de la Demande semble être un différend commercial entre le Maître d'Oeuvre et un Demandeur qui exploite une carrière.*** La Direction comprend des deux parties qu'un différend sur le prix convenu et les quantités de gravier et de pierre concassée à fournir par la carrière ont créé une impasse qui n'a pas pu être résolu. Au cours de ce conflit, le Maître d'Oeuvre aurait eu recours à la violence physique, à l'aide du personnel militaire, pour saisir les matériaux de construction sans les payer. Ce différend a depuis été réglé. La Direction a poursuivi plusieurs actions avec les agences du Maître d'Ouvrage qui mettent en œuvre le Projet. Compte tenu de l'importance des questions de gestion, la Direction a également contacté le Maître d'Oeuvre et le Demandeur dans un effort visant à appuyer les efforts déployés par le Maître d'Ouvrage pour remédier à cet incident inacceptable et pour mettre en place des mesures pour éviter que cette situation n'arrive à nouveau. La Banque a également présenté son rapport auprès des autorités chargées de l'application de la loi pour le suivi des mesures relatives à un comportement illégal associé.

31. ***La Direction a souligné auprès du Maître d'Ouvrage qu'il aurait besoin de s'assurer que le Maître d'Oeuvre a payé les sommes dues pour les matériaux de construction et a prévu une indemnisation pour tout dommage ou perte que l'exploitant de la carrière aurait souffert de part l'action du Maître d'Oeuvre.*** Cette rémunération a été versée le 31 août 2017, à l'exploitant de la

carrière. La Direction a reçu une confirmation par écrit des Demandeurs qu'ils étaient satisfaits des résultats de l'accord.

32. ***La Direction reconnaît que les Demandeurs ont également présenté des plaintes alléguant des cas de VBG, du travail des enfants, et des dommages causés aux communautés autochtones, et elle prend ces allégations très au sérieux. Cependant, la Direction n'a pas encore été en mesure de justifier l'une ou l'autre de ces réclamations, malgré le déploiement de développement des spécialistes spécifiquement formés en développement social.*** La Direction a suivi les protocoles et les leçons qui ont émergé de l'expérience, y compris du TSDP Ouganda, et a immédiatement envoyé une mission de Gestion de la Pratique sur le site, soutenu par un personnel ayant des compétences très spécialisées et de l'expertise dans ces domaines. Malgré de nombreuses réunions et demandes d'information plus spécifiques, y compris par des experts sur les violences sexistes dans un environnement sécuritaire sensible, les Demandeurs n'ont pas fourni d'informations pertinentes ou spécifiques que la Banque pourrait suivre. Les allégations ont été générales, rendant difficile pour la Direction de valider ces revendications additionnelles ou de les faire traiter par les parties appropriées.

33. ***La Direction a convenu avec le Maître d'Ouvrage d'un plan d'action qui comprend un examen complet et un audit de sauvegarde de tous les chantiers routiers en cours financés par le Projet.***

34. ***La Direction a également pris des mesures pour rappeler à tous les membres du personnel opérationnel de la Banque mondiale et les bureaux de pays de l'importance de répondre de façon appropriée et immédiate aux plaintes liées à des opérations prises en charge par la Banque.*** En accord avec la Procédure de la Banque, les plaintes des personnes touchées par le Projet doivent être prises au sérieux et doivent être signalées rapidement auprès des gestionnaires appropriés et du Mécanisme de Gestion des Plaintes de la Banque (MGP). La Banque travaille aussi avec la Cellule pour renforcer les multiples mécanismes de supervision et de reddition de comptes, y compris le MGP du Projet, de telle sorte que les questions liées au Projet soient détectées plus rapidement.

Questions Spécifiques Soulevées dans la Demande

Répercussions Présumées du Personnel Militaire assurant la Sécurité

35. ***En ce qui concerne l'incident violent présumé à la carrière de Tongo-Butale, la Banque a exigé que le Maître d'Ouvrage mène une enquête adéquate avec les autorités civiles et militaires compétentes.*** Ceci est particulièrement important étant donné que les circonstances exactes et l'état du conflit entre le Maître d'Oeuvre et l'exploitant de la carrière demeurent obscures à la suite de multiples entretiens menés par l'équipe de la Banque mondiale au cours de la mission d'août. Cependant, comme mentionné ci-dessus, le Maître d'Oeuvre et l'exploitant de la carrière ont convenu d'un règlement, qui a été payée par le Maître d'Oeuvre le 31 août 2017. L'opérateur de la carrière a ensuite retiré l'action qu'il avait engagée en justice. La Direction a demandé à la Cellule de maintenir un avocat local pour assurer le suivi du règlement et du processus juridique.

36. ***La Direction a pris conscience d'autres allégations d'usage excessif de la force par les militaires déployés pour fournir des services de sécurité au Maître d'Oeuvre, y compris certaines non soulevées dans la Demande.*** Il s'agit notamment d'une blessure par balle à la suite d'une allégation de vol, et quelques d'allégations de menaces et de coups sur des individus soupçonnés de vol par le personnel militaire. La Banque a signalé ces allégations aux autorités nationales appropriées et a demandé un complément d'enquête afin que les victimes puissent recevoir un soutien adéquat et que les auteurs soient punis. Ces incidents démontrent la nécessité d'une démarche proactive et robuste de gestion des risques associés au déploiement du personnel militaire, plus précisément dans une zone de conflit.

37. ***Dans le cadre du plan d'action convenu avec la Cellule au cours de la mission d'août, la Banque a exigé que le Maître d'Ouvrage enjoigne le Maître d'Oeuvre d'officialiser les accords pris avec l'Armée dans un contrat légal et prépare une stratégie concernant le déploiement et la formation appropriée du personnel militaire, y compris sur l'utilisation de la force et la façon dont ce personnel devra interagir avec les communautés dans la zone du Projet.*** La Banque a convenu avec la Mission de Stabilisation de l'Organisation des Nations Unies en RDC (MONUSCO) que des spécialistes des Nations Unies sélectionneront et formeront le personnel militaire protégeant le chantier, à la fin octobre 2017. La Banque a également veillé à ce que le Maître d'Ouvrage exige du Maître d'Oeuvre de conclure un accord officiel avec l'Armée, définissant les rôles, les responsabilités et les obligations de l'Armée lorsqu'elle assure la sécurité du Projet. La Banque mondiale a aidé le Maître d'Ouvrage dans l'examen de l'accord de sous-traitance entre le Maître d'Oeuvre et l'Armée, avec l'appui de la Société assurant la sécurité de la Banque, afin de s'assurer qu'il comprenait, entre autres, des dispositions pour faire face au risque d'abus ou de l'usage excessif et non autorisé de la violence. L'accord de sous-traitance a maintenant été signé.

38. ***En raison de la stratégie de sécurité, qui a évalué le nombre requis, l'armement et la qualité de ces membres du personnel de sécurité, le nombre de militaires déployés sur le chantier Bukavu-Goma a été ramené de 14 à 7.*** Les trois gardes militaires accusés d'abus allégués ont été enlevés et sont interdits de futures missions de protection des chantiers.[8] Les autres membres du personnel militaire feront l'objet d'une sélection et d'une formation par la MONUSCO. Le Commandant Général a participé directement à la sélection des sept militaires affectés aux chantiers pour confirmer qu'ils ont le profil adéquat et aucun antécédent d'abus. Dans de futures rotations, les militaires sont susceptibles de provenir de la Police Militaire, qui est une institution spécialisée et mieux formée ayant de l'expérience dans l'interaction avec les communautés locales.

39. ***La Direction profite de l'occasion pour revoir son approche afin de résoudre la question des militaires et des forces de sécurité là où ils sont nécessaires pour assurer la sécurité et protéger les sites des Projets dans les états fragiles et touchés par des conflits.*** L'objectif est de s'assurer que les opérations prises en charge par la Banque comprennent les évaluations appropriées des risques et prennent des mesures d'atténuation nécessaires pour de telles mesures de sécurité.

Allégations de Violence Sexistes

[8] Le Maître d'Oeuvre a demandé cette interdiction par écrit à l'autorité militaire compétente. La Cellule va vérifier la liste du personnel militaire utilisé sur les chantiers pour s'assurer de la mise en œuvre de l'interdiction

40. ***La Direction prend très au sérieux les allégations de VBG.*** Dans l'enquête sur cette question, la Direction a appliqué les leçons tirées du TSDP Ouganda. Des femmes spécialistes qualifiées et expérimentées, formées dans les questions de genre et à l'écoute des sensibilités sociales et culturelles locales, ont interrogé des témoins possibles, des membres de la communauté et des dirigeants, des enseignants et des fournisseurs de soins de santé. Pendant la mission de septembre dans la zone du Projet, le personnel de la Banque a entendu les allégations de deux instances de GBV qui auraient eu lieu dans le cadre du Projet, impliquant trois victimes potentielles âgées de moins de 18 ans. Ces allégations ont été faites par trois personnes (qui n'étaient pas les victimes), mais les allégations n'étaient pas confirmées par d'autres personnes, et aucune victime n'a pu être identifiée.

41. ***L'allégation selon laquelle une femme a été agressée sexuellement au cours de l'incident à la carrière n'a pas pu etre justifiée.*** Le Demandeur et la femme en question ont expliqué par la suite à l'équipe de la Banque mondiale qu'elle a été poussée et est tombée lors de l'incident, mais qu'elle n'a pas été agressée sexuellement.

42. ***La violence sexiste (VBG) est commune dans la partie de la RDC dans laquelle est situé le Projet.*** Lors des entrevues organisées dans deux hôpitaux de la région, qui sont soutenus par la Banque à travers Projet d'Urgence Relatif à la Violence Sexuelle et Basée sur le Genre et la Santé des Femmes dans la Région des Grands (P147489) et qui sont spécialisés dans la fourniture de l'aide aux victimes des Violences Sexistes, le personnel médical a indiqué qu'ils prenaient en charge de 30 à 35 cas de VBG par mois dans les hôpitaux. Environ 10 pour cent de ces dernières sont susceptibles d'avoir été perpétrées par des militaires. Cependant, le personnel militaire assurant la sécurité du Maître d'Oeuvre porte des vestes de travail qui sont différentes de celles d'autres unités militaires (arborant le nom du Maître d'Oeuvre) et n'ont pas été identifiés comme les auteurs par les victimes. Les allégations de VBG commises par le personnel militaire déployé pour fournir des services de sécurité au Maître d'Oeuvre n'ont pas non plus été confirmées par d'autres membres de la communauté, les dirigeants communautaires, ou les instituteurs. Aucune allégation n'a été soulevée en rapport avec le Maître d'Oeuvre ou le personnel militaire déployé pour fournir des services de sécurité au Maître d'Oeuvre lors de réunions régulières que l'un des hôpitaux tient avec les représentants de la société civile et d'autres parties prenantes locales et provinciales.

43. ***La Direction a également entendu des rapports sur quatre cas de harcèlement sexuel du personnel féminin du Maître d'Oeuvre de la part de deux organisations locales de la société civile qui ont été interviewés au cours de la mission.*** La Direction travaillera avec les autorités du Maître d'Ouvrage et du Maître d'Oeuvre afin d'enquêter sur ces rapports et de mettre en œuvre des mesures appropriées pour s'attaquer à ce risque à l'avenir. Il s'agira notamment de cibler et d'assurer une formation obligatoire pour le personnel du Maître d'Oeuvre, la diffusion de l'information aux travailleurs sur les obligations contractuelles et les sanctions corrolaires ainsi que la diffusion du règlement intérieur et du code de conduite.[9]

[9] Les clauses contractuelles ainsi que les règles internes et le code de conduite du Maître d'Oeuvre comprennent des sanctions spécifiques dans le cas de harcèlement sexuel : la première sanction est un avertissement à l'auteur ; les instances suivantes peuvent justifier une action en justice.

44. ***Quoique la Direction n'a pas été en mesure de corroborer les allégations au cours de la surveillance raisonnable qu'elle a effectuée au cours des dernières missions entreprises dans la zone du Projet, la Direction poursuivra ses efforts pour enquêter et augmentera sa surveillance raisonnable en ce qui concerne les cas de VBG liés au Projet.*** La Direction étudie également comment la Banque peut prendre en charge la prévention et l'atténuation de VBG dans la zone du Projet dans le cadre de ce Projet et/ou d'autres opérations de la Banque, tels que le Projet d'Urgence Relatif à la Violence Sexuelle et Basée sur le Genre et la Santé des Femmes dans la Région des Grands.

Allégations du Travail des Enfants

45. ***La Banque prend très au sérieux les questions du travail des enfants et a une position claire pour aider à réduire le travail des enfants à travers ses efforts de réduction de la pauvreté.*** La Direction a estimé que le Maître d'Oeuvre détermine l'âge de ses travailleurs au moyen d'un contrôle d'identité avant leur recrutement. Pendant la mission de septembre, la Banque a appuyé les efforts déployés par le Maître d'Ouvrage visant à examiner le registre de certification du travail du Maître d'Oeuvre, interviewer des membres et dirigeants de la communauté, et parler à un échantillon d'enfants vivant dans les communautés locales et a un échantillon de travailleurs employés par le Maître d'Oeuvre. L'équipe de la Banque mondiale, le superviseur des politiques de sauvegarde, et l'ingénieur superviseur ont effectué des contrôles inopinés sur les chantiers pendant les missions d'août et de septembre. L'âge minimum pour le travail en RDC est de 16 ans. Trois enfants de 17 ans ont été identifiés dans le registre du travail du Maître d'Oeuvre.

46. ***Ni l'équipe de la Banque mondiale, qui comprend des services d'experts locaux sur ces questions, ni l'ingénieur superviseur ou le chargé de sauvegarde n'ont pu confirmer des cas de travail des enfants dans le Projet.*** La Direction continuera sa diligence raisonnable concernant le travail des enfants et travaillera avec le Maître d'Ouvrage pour assurer la conformité du Maître d'Oeuvre à ses obligations contractuelles et aux politiques de la Banque.

Répercussions Présumées sur les Communautés Autochtones

47. ***La Direction ne pouvait pas déterminer les impacts négatifs du Projet sur les Populations Autochtones.*** Aucun des bancs d'emprunt ou des carrières n'appartient à des communautés des peuples autochtones dans la zone du Projet. A la suite de multiples entretiens avec les membres de la communauté et les dirigeants, la Banque n'a pas trouvé de confirmation sur les l'allégations des Demandeurs selon lesquelles les Batwa ("Pygmées") ont travaillé dans la carrière de Tongo-Butale.

48. ***Les deux sépultures qui ont été affectées, une sur chacun des deux sites de carrière relatifs au Projet, n'appartiennent pas aux communautés autochtones.*** Une fois que les emplacements ont été identifiés comme des sépultures, les autorités compétentes, les membres de la communauté et les employés de carrières ont été informés, les travaux ont été arrêtés, et les sites ont été sécurisés pour déplacer les restes humains vers une autre sépulture. La Cellule fera un suivi avec les familles pour s'assurer que toute préoccupation concernant d'éventuels dommages sur les tombes ou le besoin de rituels funéraires ont été traitées de façon appropriée.

Les entrevues de la Banque mondiale avec les communautés autochtones et les autorités compétentes n'ont pas fait état de questions concernant les peuples autochtones. ProRoutes est, en fait, largement connu pour l'impact positif de ses activités sur des peuples autochtones.

Répercussions Présumées sur les Moyens de Subsistance

49. ***Outre le différend commercial avec les Demandeurs, d'autres propriétaires de carrières et opérateurs n'ont pas été adéquatement rémunérés pour l'exploitation de leurs carrières et bancs d'emprunt dans les temps. Cela a été rectifié.*** Avec la facilitation de l'équipe de la Banque mondiale et la Cellule, l'ensemble des rémunérations a été versée aux propriétaires et aux exploitants de carrières et de bancs d'emprunt exploités par le Maître d'Oeuvre, et un audit a été demandé pour vérifier le paiement.

50. ***N'ayant aucun rapport avec la Demande d'Inspection, les actifs de 76 ménages supplémentaires touchés par le Projet ont été identifiées comme étant indirectement touchés par les travaux routiers et l'exploitation d'autres carrières et bancs d'emprunt, en ce aui concerne leurs moyens d'existence.*** Les impacts sont d'une ampleur modeste, avec quelques pertes agricoles en raison de la récolte étant touchée par l'exploitation de la carrière et bancs d'emprunt. Cinquante-et-une des ménages supplémentaires ont déjà été indemnisées, les 25 autres ménages recevront le paiement dès que les conditions de sécurité le permettent. Vingt-sept autres foyers ont été identifiés comme potentiellement touchés par le Projet avec 14 nouveaux banc d'emprunt et carrières que le Maître d'Oeuvre a l'intention d'exploiter pour faire avancer les travaux. Le Maître d'Ouvrage s'est engagé à s'assurer que le Maître d'Oeuvre ne continuerait pas l'exploitation de ces nouvelles carrières et bancs d'emprunt jusqu'au paiement intégral de l'indemnisation aux ménages touchés et jusque' à ce que toutes les autorisations aient été obtenues. Le PAR du Projet est en cours de mis à jour pour inclure ces nouveaux impacts identifiés et sera mis à jour ultérieurement si d'autres plaintes admissibles sont inscrites dans le cadre du MGP mis en place à l'échelle du Projet ou enregistrées par d'autres moyens.

Allégations de Représailles

51. ***La Direction prend les réclamations de représailles des Demandeurs très au sérieux et a soulevé la question avec le Gouvernement aux plus hauts niveaux, soulignant que la Banque ne tolère aucune forme de représailles.*** Cette décision a été communiquée aux autorités nationales et locales, y compris aux Gouverneurs des provinces du Nord et du Sud du Kivu. De plus, le Directeur de Pays a communiqué plusieurs fois et par écrit au Ministre des Infrastructures, qui a confirmé son engagement à prévenir les représailles et à poursuivre l'affaire avec les gouvernements provinciaux. La question a également été soulevée par le Vice- Président de la Banque mondiale pour l'Afrique avec la délégation de la RDC au cours des réunions annuelles de la Banque mondiale de 2017. À cette occasion, le Gouverneur de la Banque mondiale pour la RDC a confirmé l'engagement des autorités de la RDC à prévenir les représailles contre les plaignants.

52. ***Le Demandeur a exprimé l'avis que la décision du gouvernement de fermer la carrière de Tongo-Butale constituait des représailles. Cependant, sur base d'une évaluation technique entreprise par la Cellule sur la demande de la Banque, selon la Direction, cette fermeture est due à des conditions dangereuses en raison d'un pylône adjacent de transmission d'électricité***

et que la fermeture était techniquement justifiée. Cette mesure est nécessaire parce que la poursuite de l'exploitation de la carrière aurait une incidence sur la stabilité de la pente et provoquerait l'effondrement du pylône de transmission. La Banque mondiale a demandé à la Cellule de faciliter la discussion avec l'opérateur de la carrière, de vérifier si des travaux de consolidation pour stabiliser le pylône de transmission pourrait être effectués et d'évaluer si le propriétaire de la carrière serait admissible à une indemnisation pour cette fermeture.

53. ***Les enquêtes de la Direction, y compris des discussions en face à face avec les Demandeurs concernés, n'ont pas permis de recueillir des informations qui soient suffisamment claires pour justifier d'autres menaces de représailles.*** L'information reçue est contradictoire.

54. ***Néanmoins, la Direction continue sa diligence raisonnable et son enquête sur les allégations de représailles. Le Gestionnaire de la Pratique responsable du Projet, de concert avec d'autres membres de l'équipe de la Banque mondiale, est en contact permanent avec l'un des Demandeurs et donne suite à toute préoccupation.***

Conditions de Travail, Santé et Sécurité au Travail

55. ***Des cas de non-conformité aux conditions de sûreté et de sécurité au travail ont été observés par l'équipe de la Banque mondiale. Ceux-ci ne faisaient pas partie de la Demande, mais ont été soulevés dans les consultations de la Banque avec la Cellule, tenues avec la communauté locale et les organisations de la société civile. Les questions comprennent des allégations selon lesquelles le Maître d'Oeuvre retenait une partie des salaires, ainsi que des violences verbales ou physiques auxquelles se livrent le personnel du Maître d'Oeuvre contre les travailleurs du Projet.*** Ces questions n'avaient pas été portées à l'attention de la Banque avant la mission, en partie parce que le MGP pertinent n'avait pas été pleinement mis en place. La Banque a, en conséquence, enjoint la Cellule de faire appliquer le contrat par le Maître d'Oeuvre pour s'assurer que de tels incidents soient immédiatement arrêtés et fassent l'objet d'enquête. Une mise en demeure pour corriger a été délivré au Maître d'Oeuvre le 2 octobre 2017, lui demandant de se conformer aux règles applicables et au code de conduite. L'avis a, par ailleurs, mis le Maître d'Oeuvre en garde que tout cas avéré de non-respect grave entraînerait la suspension des travaux.

56. Les réclamations des Demandeurs, accompagnés de réponses détaillées de la Direction, sont fournis à l'Annexe 1.

Actions

57. ***La Direction a convenu d'un plan d'action avec le Maître d'Ouvrage pour répondre à leurs préoccupations, notamment celles qui ont été soulevées dans la Demande.*** La Direction continuera de travailler avec les autorités compétentes afin de faciliter leur enquête adéquate et de réponse aux questions soulevées par les Demandeurs.

58. ***Les Représailles.*** La Direction a bien transmis les préoccupations des Demandeurs en matière de représailles aux plus hauts niveaux du gouvernement, en mettant l'accent la position de tolérance zero de la Banque. La direction restera en contact régulier avec les Demandeurs pour surveiller la situation.

59. ***Les Violences sexistes.*** Compte tenu de la présence généralisée de VBG dans la zone dans laquelle est situé le Projet, la Direction fait des efforts intenses pour s'assurer que le Projet ne contribue à ou n'aggrave pas les risques de VBG,[10] en étroite coordination avec d'autres équipes de la Banque mondiale travaillant sur le genre dans la région, y compris par le Projet d'Urgence Relatif à la Violence Sexuelle et Basée sur le Genre et la Santé des Femmes dans la Région des Grands. D'autres experts sur les VBG ont été embauchés par la Banque et devraient démarrer sur le terrain avant le 23 octobre 2017. D'autres mesures ciblées pour répondre aux violences sexuelles dans des environnements à haut risque tels que l'Est de la RDC seront définies dans le cadre du Plan d'action de la Banque mondiale sur le genre, qui est en cours d'élaboration en réponse au Rapport du Groupe de Travail Mondial sur les Violences Sexistes qui a été commissionné par la Banque mondiale.[11]

60. ***Utilisation du personnel militaire comme forces de sécurité.*** Comme il n'existe pas d'alternative avec le secteur privé, à l'utilisation de forces militaires comme personnel de sécurité sur ce site du Projet, la Banque a examiné l'accord de sous-traitance entre le Maître d'Oeuvre et l'Armée pour s'assurer qu'il comprend des dispositions pertinentes pour aborder les risques d'abus et le recours à une violence excessive et non autorisée. Cet accord a été signé et quelques militaires bien formés ont commencé à protéger les chantiers sur le terrain. La banque a convenu avec la MONUSCO que des spécialistes des Nations Unies vont sélectionner et former le personnel militaire protégeant le chantier, d'ici fin octobre 2017.

61. ***Respect des Contrats.*** Une mise en demeure de Corriger a été émise le 2 octobre 2017 au Maître d'Oeuvre, lui demandant de se conformer aux règles internes et code de conduite. La Banque mondiale a souligné au Maître d'Ouvrage l'importance de la conformité aux exigences de la Banque. Il faut notamment s'assurer que le Maître d'Oeuvre restaure le respect de ses obligations contractuelles, y compris le paiement intégral de l'indemnisation aux propriétaires de carrières, et la confirmation que la situation des sépultures endommagées est entièrement résolue. Toutes les indemnités aux propriétaires et exploitants de carrières ont été maintenant versées et le PGES est prévue d'ici la fin du mois d'octobre 2017.

62. ***Conditions de travail.*** La Banque travaillera avec la Cellule pour surveiller les conditions de travail sur les chantiers et le respect des obligations contractuelles, les exigences de la Banque mondiale et la législation nationale. Les travailleurs ont été formés le 11 et 12 octobre 2017, concernant le règlement intérieur et le code de conduite et les mécanismes de plainte. L'Avis de Correction a averti le Maître d'Oeuvre que le non-respect grave de ses obligations contractuelles conduirait à la suspension immédiate des travaux. Des instruments améliorés de surveillance et de suivi ont été convenus avec toutes les entités de surveillance et les premiers rapports sont attendus d'ici la fin octobre 2017.

63. ***Documents de Sauvegarde.*** Les documents de sauvegarde du Projet seront immédiatement révisés et renforcées afin de refléter les leçons tirées du cas TSDP Ouganda pour les Projets dans

[10] Des clauses contractuelles relatives à la VBG ont été inclus dans les documents de soumission et de travaux.

[11] Banque mondiale. 2017. Travailler ensemble pour prévenir l'exploitation et les abus sexuels : Recommandations pour les Projets de la Banque mondiale. Washington, D.C. : Groupe de la Banque mondiale. https://hubs.worldbank.org/docs/ImageBank/Pages/DocProfile.aspx ? nodeid =27739791

des zones avec des niveaux élevés de VBG. Les documents pertinents de sauvegarde seront mis à jour pour tenir compte des questions qui ont été identifiées par l'enquête de la Banque sur les allégations contenues dans la Demande. En particulier, le PAR spécifique au site a été mis à jour pour inclure d'autres parties touchées par le Projet qui sont admissibles à une indemnisation et est actuellement examinée par la Banque. L'EIES mise à jour est attendue d'ici le 25 octobre 2017.

64. ***Règlement des Plaintes.*** L'équipe de la Banque mondiale collabore avec la Cellule pour continuer à renforcer la mise en œuvre du MGP, y compris l'achèvement du MGP pour le tronçon de route Bukavu-Goma, l'amélioration de la procédure de réception des plaintes, et l'amélioration des mécanismes de rapport de plaintes concernant la sécurité, les conflits, et les conditions de travail. Vingt-quatre comités de MGP ont été créés dans tous les villages le long de la route (5 au Nord Kivu et 19 au Sud Kivu). La liste consolidée de toutes les plaintes reçues et traitées par le MGP est attendue d'ici la fin du mois d'octobre 2017.

65. ***Conformité environnementale et sociale du Projet et Audit de la gouvernance.*** La Banque examinera le respect des obligations contractuelles et les exigences de politique de la Banque mondiale dans l'ensemble des carrières et bancs d'emprunt dans le Projet. En outre, la Banque procédera à un audit de conformité environnementale et sociale et un audit de gouvernance du Projet. L'auditeur a été recruté et a commencé le processus d'examen. Le rapport d'audit est prévue d'ici le 30 novembre 2017.

VI. **CONCLUSION**

66. ***La Direction a examiné attentivement les revendications soulevées dans la Demande et prend les allégations très au sérieux.*** La Direction s'efforce d'enquêter sur les questions et exige du Maître d'Ouvrage de corriger son action lorqu'une non-conformité avec la politique de la Banque pourrait être identifiée. Le Projet est situé dans une zone de conflit, ce qui complique l'examen des questions soulevées, et en particulier déterminer leur lien avec le Projet.

67. ***Sur la base des connaissances acquises à travers les trois missions en août, septembre et octobre 2017, l'objet principal de la Demande semble être un différend commercial entre le Maître d'Oeuvre et un exploitant de la carrière, qui a depuis été entièrement résolus.*** La Direction a pris plusieurs mesures avec le Maître d'Ouvrage pour remédier à cet incident et mettre en place des mesures pour éviter pour éviter que cette situation ne se reproduise. La Direction a également pris contact avec le Maître d'Oeuvre et le Demandeur étant donné l'importance des questions. La Direction reconnaît qu'elle avait manqué les premiers courriels des Demandeurs dans lesquels ils ont essayé de soulever des préoccupations avec la Direction de la Banque.

68. ***La Direction est très sensible aux allégations de VBG, au travail des enfants, et aux dommages causés aux communautés autochtones par le Projet. La Direction a suivi les protocoles et les enseignements qui se sont dégagés de l'expérience passes*** de la Banque, ***y compris du TSDP Ouganda.*** Malgré de nombreuses réunions (employant de femmes spécialistes de VBG) et des demandes pour identifier les cas présumés de violence sexiste, du travail des enfants, ou des conséquences sur les communautés autochtones, les Demandeurs n'ont pas été en mesure de fournir des preuves et leurs allégations sont restées très générales, de sorte qu'il est difficile de justifier la Demande et d'assurer la réparation lorsque cela est approprié et faisable.

69. ***La Direction demeure vigilante et continuera sa surveillance raisonnable.*** La Direction continuera aussi de collaborer directement et indirectement avec les organisations de la société civile actives dans la zone du Projet et de surveiller toute allégation d'abus, de violence ou des conditions de travail médiocres. La Direction continuera sa à etre vigilante en ce qui concerne les politiques de sauvegarde, à appuyer les efforts du Maître d'Ouvrage pour assurer la conformité du Maître d'Oeuvre à ses obligations contractuelles et aux politiques de sauvegarde de la Banque, et à prendre rapidement des mesures correctives en cas de besoin.

ANNEXE 1
Demandes et Réponses

No.	Demande	Réponse
1.	***[Demande]*** *Nous souffrons en raison des dommages causés par l'échec ou l'omission de la Banque mondiale de respecter nos droits, notre dignité et notre éthique dans le cadre du Projet INT COMM [supprimé] PROJET Pro-Routes pour la réhabilitation et la réouverture des routes hautement prioritaires, mis en œuvre par un [supprimé] reliant les villes de Goma et Bukavu, situé au Nord et Sud Kivu en République démocratique du Congo.*	Une mission de la Banque mondiale dirigée par le Gestionnaire de la Pratique et composée de personnel qualifié et du personnel de sauvegarde expérimenté s'est rendu au Kivu du 28 au 31 août 2017. La Banque a rencontré les Demandeurs afin de discuter de leurs préoccupations. La Banque a convenu d'un plan d'action avec le Maître d'Ouvrage, à la fin de cette mission de la Banque, pour traiter les problèmes, y compris un examen complet et un audit des sauvegardes d'autres travaux de construction routières en cours financés dans le cadre du Projet. Une deuxième mission de la Banque mondiale s'est rendue à nouveau au Kivu du 19 au 23 septembre 2017 pour évaluer les progrès accomplis dans la mise en œuvre du plan d'action, et enquêter sur les nouvelles allégations contenues dans l'Avis d'Enregistrement. Après la deuxième mission, la Banque a mis à jour le plan d'action pour refléter les nouveaux résultats et les progrès accomplis à ce jour. Le Maître d'Oeuvre a lancé une enquête interne et a informé la Banque que le Conducteur de travaux a été enlevé pour négligence et que des amendes lui ont été imposées. Les cadres supérieurs de l'administration centrale du Maître d'Oeuvre à Kinshasa ont été déplacés à Goma pour renforcer la gestion du Projet et assurer le respect des obligations contractuelles. L'ingénieur superviseur a également été renforcé à la Demande de la Cellule, avec l'ajout d'un environnementaliste à temps partiel et d'un autre ingénieur à temps partiel, spécialisé dans la gestion de la qualité. Une troisième mission a été effectuée du 11 au 13 octobre. Ces questions sont décrites plus en détail dans les articles suivants du présent tableau.

2.	***[De]* Impacts sur les moyens de subsistance**. Les Demandeurs allèguent que les forces armées militaires utilisées par le Maître d'Oeuvre du Projet, des FARDC (Forces Armées de la République démocratique du Congo, est mentionné) ont occupé notre carrière, qui est notre source de revenus et notre gagne-pain" et, par conséquent, beaucoup de gens qui travaillaient dans la carrière "*ne savent plus comment ils vont répondre aux besoins de leurs familles*." Ils ont expliqué que les matériaux de construction ont été pris à la suite de "*la torture, des coups et blessures, et de la violence physique, et l'indemnisation pour les cultures détruites n'a pas encore été payée*." Ils affirment qu'ils ont dû fuir leur village à la suite de menaces. Les auteurs expliquent également que pour d'autres membres de la communauté, 'les récoltes et les plantes médicinales ont été détruites par les travaux routiers et qu'ils n'avaient pas été compensés de ces pertes. ***[Demande]*** *Depuis le 26 mars 2017, [supprimé] la mise en œuvre du Projet, a occupé notre carrière, [supprimé], qui est notre source de revenus et constitue notre moyen de subsistance. Les frais de scolarité des nos enfants n'ont pas été payés, nos clients nous menacent. Suite à ces menaces nous avons fui notre village et avons pris refuge dans [supprimé], des personnes déplacées, des réfugiés et des soldats démobilisés qui ont fait de leur travail dans notre carrière leur moyen de subsistance ne savent plus comment ils vont répondre aux besoins de leurs familles, ce qui crée un risque de révolte, les jeunes courent le risque d'être recrutés par les différents groupes armés.*	L'un des Demandeurs exploite la carrière Tongo-Butale, qui est situé à environ 50 kilomètres de Goma. C'est la plus grande carrière exploitée par le Maître d'Oeuvre, avec environ 1 000 mètres cubes de matériaux extraits entre avril et juin 2017. Après qu'un accord informel ait été initialement conclu en mars 2017 avec l'opérateur de la carrière concernant les conditions d'exploitation de ladite carrière, le Maître d'Oeuvre a affirmé avoir reçu l'autorisation par les autorités de la province d'exploiter la carrière sans paiement. Par conséquent, à la fin de mars 2017, le Maître d'Oeuvre a commencé à exploiter la carrière avec aucune rémunération versée à l'opérateur. Cela a provoqué un conflit entre le Maître d'Oeuvre et l'exploitant de la carrière, des allégations de violences physiques et verbales contre l'exploitant de la carrière et d'autres par les forces militaires déployées pour assurer la sécurité du Maître d'Oeuvre ont été rapportées. Il pourrait y avoir aussi trois victimes indirectes des violences. Ces victimes ont parlé avec le personnel de la Banque et au moins une a prétendu avoir souffert de mauvais traitements, mais pas de violence sexiste, par ces forces militaires. A la suite de ces multiples entretiens menés par la Banque au cours de la mission d'août, les circonstances du conflit demeurent obscures, y compris les dates, la nature des allégations de violence, et une éventuelle menace ou violence par l'un des exploitants de la carrière, un ancien commandant militaire, contre le personnel du Maître d'Oeuvre et les forces militaires déployées pour fournir des services de sécurité au Maître d'Oeuvre. Au cours de la mission d'août, la Banque a constaté que le Maître d'Oeuvre était en violation des obligations contractuelles en exploitant les carrières et bancs d'emprunt. Plus précisément, outre les différends commerciaux avec les Demandeurs, d'autres carrières et bancs d'emprunt ont été exploitées sans compensation aux titulaires respectifs et aux opérateurs et sans avoir les instruments de sauvegarde et les autorisations d'auprès de l'ingénieur superviseur. L'autorisation obtenue par le Maître d'Oeuvre des autorités provinciales n'a pas été suffisante pour satisfaire aux obligations contractuelles et répondre aux exigences des politiques de la Banque. Cette autorisation'a, toutefois, enjoint le Maître d'Oeuvre d'indemniser les propriétaires et exploitants de carrières. Lors d'une réunion le 22 septembre 2017, le Ministre provincial des Mines du Sud Kivu, a dit à la Banque mondiale que toutes les carrières étaient illégales parce qu'elles étaient situées sur la voie de passage de la route. La Banque a souligné que les exploitants de carrière ont néanmoins droit à une indemnisation conformément au PGES du Projet. L'objectif du plan d'action convenu lors de la mission d'août 2017 a été la restauration de la pleine conformité du Projet avec les obligations contractuelles, en particulier ceux du Maître d'Oeuvre. Facilité par l'équipe de la Banque mondiale et l'équipe de la Cellule, l'indemnisation a été versée aux propriétaires et exploitants de tous les bancs d'emprunt et carrières exploitées par le Maître d'Oeuvre, et un audit a été commandé pour vérifier le paiement.

	Nous craignons que cela pourrait conduire à des violences et des assassinats dans le village si rien n'est fait pour payer pour tous les dommages causés par ce Projet de la Banque mondiale. *Ce Projet de la Banque mondiale n'a pas respecté ou ne s'est pas conformé à ses engagements à l'égard des droits des communautés locales, et n'a pas respecté le droit international humanitaire relative aux communautés autochtones puisqu'il a saisi de force les ressources des communautés autochtones, en utilisant à cet effet le personnel militaire violences et des assassinats dans le village si rien n'est fait pour payer pour tous les dommages causés par ce Projet de la Banque mondiale.*	

	1er E-Mail joint De : [supprimé] *Envoyé : 3 août 2017* *Au personnel de la Banque mondiale* *Sujet : PVI : [supprimé] de la Banque mondiale Kinshasa - Plainte contre [supprimé]* *POUR INFO sans suivi de la correspondance qui a été envoyée à la Banque mondiale* *DATE : 10.4.17* *De : [supprimé]* *Objet : Plainte contre [supprimé]* *Bonjour [supprimé] de la Banque mondiale Kinshasa* *Je suis membre [supprimé] et une entreprise [supprimé] financée par la Banque mondiale, c'est une entreprise qui a remporté le marché pour réhabiliter la route Sake-Kavumu (Bukavu); nous demandons que cette société paie pour les matériaux de construction pris par la force, à la suite d'un accord, et qu'il refuse de payer après avoir [non compris] ou poursuivi par la force, en utilisant des personnes qui étaient armés et ressemblaient aux FARDC [Forces armées de RDC]; des cas de viol et autres violences physiques à l'égard des femmes et des jeunes filles du village ont été commis; nous avons cherché à vous contacter car cette situation est maintenant au bureau du procureur de [supprimé]; ces partenaires sont vulnérables et n'ont pas les moyens de se défendre légalement ; votre aide est donc nécessaire pour faire appel au bureau de la Banque Mondiale à Kinshasa pour faire pression sur cette entreprise, afin que ces personnes vulnérables puissent être rétablis dans leurs droits.*	Sans rapport avec la Demande d'Inspection, les actifs de 76 ménages supplémentaires touchés par le Projet ont été identifiés comme étant indirectement touchés par les travaux routiers et d'autres carrières et bancs d'emprunt, sur le plan des moyens d'existence. Les impacts sont d'une ampleur modeste, avec quelques pertes agricoles en raison de la récolte touchée par la carrière et bancs d'emprunt. Cinquante-et-une des ménages supplémentaires ont déjà été indemnisées, les 25 ménages restant recevront le paiement dès que les conditions de sécurité le permettent. Vingt-sept foyers ont été identifiés en association avec 14 nouveaux bancs d'emprunt et carrières que le Maître d'Oeuvre a l'intention d'exploiter pour avancer avec les travaux. Le Maître d'Ouvrage s'est engagé à s'assurer que le Maître d'Oeuvre ne serait pas allé de l'avant avec l'exploitation de ces nouvelles carrières et bancs d'emprunt jusqu'à ce que l'indemnisation intégrale des ménages soient touchés et jusqu'à ce que toutes les autorisations aient été obtenues selon les obligations contractuelles. Le PAR du Projet est en cours de mise à jour pour inclure ces nouveaux impacts identifiés et sera mis à jour ultérieurement si d'autres plaintes admissibles sont inscrites dans le cadre du Projet au niveau du MGP ou d'autres moyens. Vingt- quatre comités du MGP ont été créés dans tous les villages le long de la route (5 au Nord Kivu et 9 au Sud Kivu). La liste consolidée de toutes les plaintes reçues et traitées par le MGP est attendue d'ici la fin du mois d'octobre 2017. En ce qui concerne la carrière de Tongo-Butale, 90 pour cent de la compensation pour l'exploitation de la carrière a été payée par le Maître d'Oeuvre à l'opérateur de la carrière le 31 août 2017. Les 10 pour cent restants seront payés d'ici le 30 novembre 2017, tel que convenu entre l'exploitant de la carrière et du Maître d'Oeuvre. L'indemnisation couvre les revenus directs et indirects perdus selon les déclarations de l'exploitant de la carrière, y compris : la valeur des matières extraites de la carrière, la valeur en perte d'affaires, la valeur des engagements détruits, les cultures agricoles et les plantes médicinales, et la valeur du terrain en raison de l'amortissement des effets néfastes sur l'environnement. Le Demandeur a exprimé l'avis que la récente décision du gouvernement de fermer la carrière de Tongo-Butale constituait des représailles. Fondée sur une évaluation technique entreprise par la Cellule sur la Demande de la Banque, la Direction est d'avis que cette fermeture est techniquement justifiés. Cette mesure est nécessaire parce que la poursuite de l'exploitation de la carrière aurait une incidence sur la stabilité des pentes et provoquerait un effondrement du pylône de transmission adjacent. La Banque a demandé à la Cellule de faciliter la discussion avec la carrière et l'opérateur et de vérifier si des travaux de consolidation pour stabiliser le pylône de transmission pourraient être effectués et évaluer si l'exploitant de la carrière serait admissible à une compensation pour la fermeture de la carrière. En ce qui concerne le présumé incident violent à la carrière de Tongo-Butale, la Banque a exigé que le Maître d'Ouvrage mène une enquête adéquate par les autorités civiles et militaires.

	Veuillez nous fournir le contact et e-mail et le numéro de téléphone du bureau de la Banque Mondiale à Kinshasa. *Signé [supprimé]*	

		Ceci est particulièrement important étant donné que les circonstances exactes et l'état actuel du conflit entre le Maître d'Oeuvre et l'exploitant de carrière demeurent obscures sur la base de multiples entretiens menés par l'équipe de la Banque mondiale au cours de la mission d'août. Toutefois, le Maître d'Oeuvre et le propriétaire de la carrière ont convenu d'un règlement, qui a été payée par le Maître d'Oeuvre le 31 août 2017. L'opérateur de la carrière a ensuite retiré l'action en justice qu'il avait engagée. La Direction a demandé à la Cellule de retenir un avocat local pour donner suite au règlement et processus juridique. L'avocat local a été recruté et est basé à Goma. Dans les états fragiles et touchés par des conflits, la nécessité d'obtenir des chantiers, des travailleurs, et de l'équipement peut être essentielle pour permettre la mise en œuvre d'un Projet. La zone du Projet est située dans les provinces du Nord et du Sud Kivu, une région qui a été déstabilisé par la guerre, les troubles civils et l'activité criminelle depuis plus de deux décennies. La grande instabilité de la situation sécuritaire au Sud-Kivu représente un défi important pour la mise en œuvre de travaux de génie civil dans la région. Les défis en matière de sécurité sont illustrées par les raids plus récents de groupes rebelles armés dans la zone du Projet le 27 septembre et le 1 octobre, ce qui a conduit à la suspension temporaire des travaux. Les attaques se sont produites sur plusieurs villages situés le long de la route, y compris les villages d'Uvira, Baraka, Mako bola, Mboko, Kurz, Kalundu et Munene, avec de multiples échanges de coups de feu et des dommages-intérêts pour les collectivités. Les travaux ont dû être suspendus le 11 et 12 octobre encore une fois en raison d'une attaque de rebelles sur le village de Shasha. En raison de la détérioration des conditions de sécurité, des équipes de la Banque mondiale n'ont pas été autorisées à se rendre sur le terrain dans le Sud Kivu depuis les événements du 27 septembre. La troisième mission de la Banque mondiale (11-13 octobre) a dû rester à Goma et à Sake où la base du Maître d'Oeuvre est située (Nord Kivu). La Direction a pris connaissance au cours de la mise en œuvre que le Maître d'Oeuvre avait unilatéralement fait d'autres accords avec l'Armée pour avoir personnel militaire pour assurer la sécurité sur le site du Projet. La Direction avait initialement convenu avec le Maître d'Ouvrage qu'il était de la responsabilité du Gouvernement d'assurer les conditions de sécurité dans la zone du Projet afin que les entrepreneurs puissent fonctionner en toute sécurité. Le Maître d'Oeuvre a décidé d'aller au-delà de cet accord général et a négocié des arrangements ad hoc avec l'Armée pour l'affectation des militaires afin d'assurer la sécurité pour les chantiers. Des consultations avec le Représentant spécial adjoint du Secrétaire Général des Nations Unies pour les Opérations et l'État de droit basé à Goma ont confirmé qu'il n'y avait pas d'alternatives à l'utilisation des forces de sécurité armées dans cette zone.

		Etant donné que les Services de Sécurité Privés ne sont pas autorisés à porter des armes en droit congolais et que les forces de police n'ont pas la capacité et les ressources pour gérer ces défis en matière de sécurité de façon adéquate, l'Armée reste la seule option disponible pour fournir de tels services. La Banque n'a pas été consultée ou informée de cet accord étant donné que l'accord de sous-traitance par le Maître d'Oeuvre n'exige pas du Maître d'Ouvrage d'obtenir une non-objection de la Banque mondiale. La Direction n'a pas prévu lors de la préparation du Projet les impacts potentiels sur le Maître d'Oeuvre, ses propres arrangements de sécurité, et donc aucune mesure d'atténuation spécifique n'a été mis en place. L'accord ad hoc entre le Maître d'Oeuvre et l'Armée d'utiliser le personnel militaire pour assurer la sécurité du Projet a été formalisé par un accord de sous-traitance entre le Maître d'Oeuvre et l'Armée, ce qui permettra une bonne gestion et une atténuation des risques connexes au moyen de dispositions contractuelles, qui impliquant une formation, un code de conduite, une stratégie de sécurité et de surveillance. Dans le cadre du plan d'action convenu avec la Cellule au cours de la mission d'août, la Banque a exigé que le Maître d'Ouvrage exige du Maître d'Oeuvre qu'il officialise les accord pris avec l'Armée dans un contrat légal et qu'il prépare une stratégie concernant le déploiement et la formation appropriée du personnel militaire, y compris sur l'utilisation de la force et la façon dont ce personnel devra interagir avec les communautés dans la zone du Projet. La Banque a convenu avec la MONUSCO qu'un spécialiste des Nations Unies va sélectionner et former le personnel militaire protégeant le chantier, à la fin octobre 2017. La Banque a également veillé à ce que le Maître d'Ouvrage exige que le Maître d'Oeuvre conclue un accord officiel avec l'Armée, définissant les rôles, responsabilités et obligations de l'Armée lorsqu'elle la sécurité au Projet. La Banque mondiale a aidé le Maître d'Ouvrage dans l'examen de l'accord de sous-traitance entre le Maître d'Oeuvre et l'Armée, avec l'appui de l'entreprise de sécurité de la Banque, afin de s'assurer qu'il comprenait, entre autres, les dispositions pour faire face au risque d'abus ou de l'usage excessive et non autorisée de la violence. L'accord de sous-traitance a été signé. La stratégie de sécurité a proposé de réduire le nombre de personnel militaire, et de les affecter principalement à la base du Maître d'Oeuvre, où le personnel et les actifs les plus précieux sont conservés. L'accord contractuel nécessite que le personnel militaire déployé pour fournir des services de sécurité au Maître d'Oeuvre soit formé de manière adéquate et ne dispose d'aucun antécédent d'abus et qu'il soit conforme aux règles internes du Maître d'Oeuvre et au code de conduite. Des vêtements et identités sont fournis aux militaires pour qu'il n'y ait pas de confusion avec d'autres forces militaires présentes dans la région. En raison de la stratégie de sécurité, qui a évalué le nombre requis, l'armement et les compétences de ces membres du personnel de sécurité, le nombre de militaires présents sur le chantier Bukavu- Goma a été ramené de 14 à 7. Les trois gardes militaires accusés d'abus allégués ont été écartés, y compris le capitaine commandant de l'unité, et sont interdits de futures missions de protection de sites.[12]

[12] Le Maître d'Oeuvre a demandé cette interdiction par écrit à l'autorité militaire compétente. La Cellule va vérifier la liste du personnel militaire utilisé sur les chantiers pour assurer la mise en œuvre de l'interdiction.

		Les autres membres du personnel militaire seront sélectionnés et bénéficieront de la formation par la MONUSCO. Les Nations Unies ont accepté d'assurer la sélection et de fournir un formateur spécialisé. La sélection et la formation devraient être terminés d'ici le 6 octobre 2017. Le Commandant Général de l'armée congolaise dans le Nord Kivu a été directement impliqué dans la sélection des sept militaires affectés aux chantiers de travail pour confirmer qu'ils ont un profil adéquat et aucun antécédent d'abus. Lors des rotations futures, les militaires sont susceptibles de provenir de la Police militaire, qui est une institution spécialisée et mieux formés avec de l'expérience dans l'interaction avec les communautés locales. L'un des Demandeurs a également affirmé qu'ils ont dû fuir leur village après les menaces de violence et de représailles. L'équipe de la Banque mondiale n'a trouvé aucune preuve de ces allégations bien que la Direction prend ceci très au sérieux et a soulevé à plusieurs reprises la question de non- représailles avec les autorités. Pendant la mission de septembre, la Banque s'est réuni avec les Demandeurs, qui ont déclaré que bien qu'il y avait eu quelques tensions avec l'ingénieur superviseur, ils n'avaient pas peur des représailles. Tout en maintenant la confidentialité de l'identité des Demandeurs au cours de sa réunion du 22 septembre avec les autorités provinciales, la Banque a réitéré sa Demande qu'aucune représailles ne soit exercée contre les Demandeurs. Les autorités locales, y compris les Gouverneurs du Nord et du Sud Kivu, ont assuré à la Banque que toute forme de représailles contre des plaignants ne serait pas tolérée. La Direction prend ces allégations très au sérieux et a soulevé la question avec le gouvernement aux plus hauts niveaux, soulignant que la Banque ne tolère aucune forme de représailles. Le Directeur de Pays a communiqué plusieurs fois et par écrit au Ministre des Infrastructures, qui a confirmé son engagement à prévenir les représailles et à suivre de près cette question avec les gouvernements provinciaux. La question a également été soulevée le 12 octobre 2017 lors de la réunion bilatérale entre le Vice-président AFR et la délégation de la RDC au cours des Réunions Annuelles de la Banque mondiale de 2017. À cette occasion, le Gouverneur de la Banque mondiale pour la RDC a confirmé l'engagement des autorités de la RDC à prévenir les représailles contre les plaignants. La Direction a mené des enquêtes, y compris des discussions en face à face avec les Demandeurs concernés, et n'a pas recueilli des informations qui soient suffisamment claires pour justifier d'autres menaces de représailles. L'information reçue est contradictoire. Néanmoins, la Direction continue sa suirveillance raisonnable et son enquête sur les allégations de représailles. Le Gestionnaire de la Pratique responsable du Projet, de concert avec d'autres membres de l'équipe de la Banque mondiale, est en contact permanent avec l'un des Demandeurs et donne suite à toute préoccupation.

3.	***[De] Violence (y compris sexiste).*** *Les Demandeurs prétendent qu'il y a eu la violence contre la communauté et les cas de violence sexuelle contre les femmes et les filles en raison d'activités du Projet. Ils allèguent également "les violations des droits de l'homme", citant en particulier le cas d'un membre de la communauté qui a été abattu par les forces armées utilisé par le Maître d'Oeuvre.* *[Du 1er e-mail]* ***les cas de viol et autres violences physiques à l'égard des femmes et des jeunes filles du village ;*** *2e e-mail ci-joint : Août 27, 2017* *De : [supprimé]* *A : [supprimé] ; les membres du personnel de la BM* *Sujet : Rencontre avec le Panel d'Inspection - Projet ProRoutes* *Bonjour [nom du personnel de la BM] Je m'excuse, j'était [supprimé], mais également si vous pourriez parler* ***avec une victime qui est à l'hôpital de [supprimé] qui a été touchée par balle à la cuisse gauche,*** *la situation est devenue de plus en plus inquiétante [supprimé] votre intervention est si urgente et importante pour arrêter l'hémorragie.* ***Nous incluons maintenant des personnes blessées par armes à feu, de petites filles qui ont été violées, qui paient le prix de la réhabilitation de la route de terre de*** ***145 [km] de long, c'est bon pour une saison agricole au cours de ce siècle,*** *en particulier financé par une grande institution comme la Banque mondiale. Réunion ce lundi par téléphone.*	La Banque a été informée le 14 septembre 2017 que la plainte des Demandeurs comportait des allégations de multiples cas de violences sexistes à l'encontre des jeunes filles vivant dans les communautés voisines. Dans l'enquête sur cette question, la Direction a appliqué les leçons tirées de l'affaire du Panel d'Inspection sur le TSDP Ouganda. Des femmes qualifiés et expérimentés, des spécialistes formés dans les questions de genre et à l'écoute des sensibilités sociales et culturelles locales, ont interviewé des victimes présumées, les membres de la communauté et les dirigeants, les enseignants et les fournisseurs de soins de santé. La mission d'août 2017 n'a identifié aucune allégation de VBG à travers les entretiens menés par l'équipe de la Banque mondiale, y compris 29 entrevues auprès des femmes de la communauté par des femmes expérimentées et qualifiés spécialistes sociaux de la Banque parlant la langue locale et formées dans la conduite de ces entretiens sensibles (s'appuyant sur les leçons tirées après les cas TSDP Ouganda). Certains cas de violence sexiste ont été signalés dans les provinces du Nord et du Sud Kivu au cours de la période de conflits armés, ce qui s'est passé avant le début du Projet. Pendant la mission de septembre, la Banque a rencontré le Demandeur qui a mentionné qu'il y avait plusieurs cas de VBG associés au Projet mais a également dit que les affaires étaient très difficiles à confirmer et qu'il n'a pas pu fournir de noms de victimes, ou toute autre information pertinente. La Banque a mené d'autres enquêtes et entrevues avec le personnel de la Banque, appuyé par 4 hommes et femmes, parlant la langue locale et qui avaient été formés par l'équipe sociale de la Banque dans les sensibilités spécifiques requis pour de telles enquêtes. Autour de 40 entrevues individuelles ont été menées, et des réunions ont également eu lieu avec les représentants de la société civile et des dirigeants communautaires. Bien que la plupart des personnes interrogées n'avait pas connaissance de tout événement de VBG associés au Projet, trois personnes interrogées par la Banque, spécialistes sociaux mentionnés ayant entendu parler du cas de deux jeunes filles agressées par un ou plusieurs garde militaire(s) déployés pour fournir des services de sécurité au Maître d'Oeuvre. Une des filles aurait été violée et l'autre agressée physiquement. Aucun détail précis n'a été fourni.

	Nous [supprimé], notre sécurité est devenue très limitée, si rien n'est fait de votre part nous craignons le pire. Connaissez-vous un certain [supprimé] World Bank Kinshasa ? [Supprimé]. ***[À partir du 3ème e-mail] il y a eu beaucoup de cas de violence sexuelle en raison d'activités du Projet à la carrière… Concernant la fusillade, c'était plutôt un homme du nom de [supprimé], qui a été présenté et est à l'hôpital de [supprimé].***	La Banque mondiale a visité l'école fréquentée par les victimes présumées, ainsi que les centres de santé locaux où les victimes alléguées auraient reçu des soins. Les enseignants n'avaient pas connaissance de tels cas, ils n'avaient reçu aucune information à leur sujet par le système d'information reliant toutes les écoles de la région. Selon les consultations et visites effectuées par la Banque, les cas allégués n'étaient pas non plus enregistrés par n'importe quel centre de santé ou les hôpitaux. La Banque n'a pas pu identifier les deux filles par les entretiens et les visites dans les écoles et les établissements de santé. Un autre cas concernait une jeune fille de 16 ans qui est présumé être tombée enceinte après avoir relations avec un employé chinois du Maître d'Oeuvre a également été mentionné dans l'une de ses entrevues. D'autres répondants ont toutefois mentionné que la grossesse a été produite dans le contexte d'une relation avec un garçon de la communauté. La Banque n'a pas pu identifier la victime, qui aurait quitté le village. Le Bureau d'Etudes Spécialisées en Gestion Environnementale et Sociale (BEGES), qui est responsable de la mise en œuvre des mesures de gestion environnementale et sociale du Projet, a visité l'hôpital de Panzi à Bukavu. L'hôpital de Panzi maintient une base de données particulières à tous les cas de VBG dans la province du Sud-Kivu qui ont été enregistrées par l'entremise des centres de santé et cliniques. Des consultations avec l'unité VBG de l'hôpital Heal Africa à Goma ont également été réalisées par la Banque mondiale les 22 et 23 septembre 2017. Dans des entrevues dans deux hôpitaux de la région, qui sont pris en charge par la Banque à travers le Projet d'Urgence Relatif à la Violence Sexuelle et Basée sur le Genre et la Santé des Femmes dans la Région des Grands (P147489) et qui sont spécialisés dans la fourniture de l'assistance aux victimes de violence sexospécifique, le personnel médical a indiqué qu'ils prennent en charge à 30-35 cas de VBG mensuellement dans les hôpitaux. Dans de nombreux cas, les victimes ne peuvent pas ou ne veulent pas signaler leur agresseur à la police. Cependant, lorsque l'agresseur est identifié, la plupart des victimes souhaitent bien déposer une plainte et l'hôpital Heal Africa fournit l'aide juridique pour cela. Environ 10 pour cent de ces derniers sont susceptibles d'avoir été perpétrés par des militaires. Cependant, le personnel militaire assurant la sécurité du Maître d'Oeuvre porte des vestes de travail qui sont différentes de celles d'autres unités militaires (Affichant le nom du Maître d'Oeuvre) et n'ont pas été identifiés comme les auteurs de l'une des victimes. Les allégations de violence sexistes commises par le personnel militaire déployé pour fournir des services de sécurité au Maître d'Oeuvre n'ont pas non plus été confirmées par d'autres membres de la communauté, les dirigeants communautaires, ou les instituteurs. L'hôpital Heal Africa de Goma tient des réunions mensuelles avec les représentants de la société civile, des militants des droits humains et d'autres partenaires et des fonctionnaires au cours desquelles aucune mention des cas de VBG liés au Maître d'Oeuvre n'a été faite. Le BEGES a également interrogé la Police Spéciale pour la Protection de l'Enfance basée à Goma qui n'avait reçu aucune indication d'un cas de VBG lié au Maître d'Oeuvre ou au personnel militaire déployé pour fournir des services de sécurité au Maître d'Oeuvre.

		La Direction a pris connaissance d'allégations d'utilisation excessive de la force par les militaires déployés pour fournir des services de sécurité au Maître d'Oeuvre, y compris certaines non soulevé dans la Demande. Il s'agit notamment d'un jeune homme accusé d'avoir volé l'essence qui a été blessé à la jambe par un des gardes militaires du Maître d'Oeuvre. Les circonstances de l'incident demeurent obscures, avec la garde militaire affirmant que c'était un accident et la famille de la victime niant qu'il volait de l'essence. Un règlement a été conclu en septembre 2017 entre le Maître d'Oeuvre et l'homme blessé à l'indemniser pour le préjudice et pour couvrir les frais médicaux. Le 21 septembre 2017, la Banque s'est réuni avec la victime, qui a maintenant quitté l'hôpital et qui a confirmé avoir reçu l'indemnisation. La Banque a demandé à la Cellule de signaler immédiatement à la Banque toute allégation de violence physique, en utilisant le cas échéant le système de MGP récemment renforcé. Quelques allégations de menaces et de coups d'individus soupçonnés de vol par le personnel militaire ont également été entendus. La Banque a signalé ces allégations aux autorités nationales appropriées et a demandé un complément d'enquête afin que les victimes puissent recevoir un soutien adéquat et que les auteurs soient punis. Ces incidents démontrent la nécessité d'une démarche proactive et robuste de gestion des risques associés au déploiement du personnel militaire, plus précisément dans une zone de conflit. La Direction surveillera la mise en œuvre du plan d'action convenu pour atténuer les risques d'abus. Le MGP a été considérablement renforcé avec une augmentation de 3 à 24 comités communautaires - dans tous les villages situés le long de la route - afin de recevoir et de faire rapport sur toute revendication d'éventuels abus ou violations contractuelles. Ce Projet a été préparé avant le Cas du Panel d'Inspection du Projet de Développement du Secteur des Transports (TSDP) de l'Ouganda et donc n'a pas bénéficié de l'attention accrue aux risques de VBG qui sont apparus à la suite de cette affaire. Les mesures de sauvegarde et d'autres documents préparés pour le Projet n'incluent pas des mesures spécifiques et ciblées pour atténuer les risques et les impacts des violences sexistes dans la région ou plus précisément de l'utilisation du personnel militaire pour sécuriser les sites du Projet. Cependant, les obligations contractuelles pour les sous-traitants ont prévu des dispositions contre les violences sexistes et d'autres violences. La Direction est également en collaboration avec la Cellule pour mettre à jour et renforcer les instruments de sauvegarde pour aborder les violences sexistes, renforcer encore le MGP et l'examen des dispositions de sauvegarde existantes pour tenir compte de l'expérience du TSDP Ouganda. La Banque soutient également les politiques de VBG en RDC, y compris dans le domaine se rapportant à la Demande, à travers l'appui à des hôpitaux de Goma et Bukavu en vertu du Projet d'Urgence Relatif à la Violence Sexuelle et Basée sur le Genre et la Santé des Femmes dans la Région des Grands Lacs (P147489).

4.	***Questions de travail.*** Les Demandeurs ont déclaré que de jeunes garçons étaient employés par le Maître d'Oeuvre comme journaliers, et qu'une partie de leur salaire était confisquée par le Maître d'Oeuvre**.** *[À partir du 3ème e-mail] à la suite de laquelle de nombreux jeunes de moins de 18 ans ont été embauchés comme travailleurs de jour, mais aussi la [supprimé] a confisqué 20 % de leur rémunération pour les exploiter de manière abusive***.**	Pendant la mission de septembre, la Banque s'est réuni avec les Demandeurs, qui ont dit qu'il y avait des cas de travail des enfants associés au Projet, tout en notant que les cas étaient très difficiles à confirmer et qu'ils ne pouvaient pas fournir de noms de victimes. Dans le cadre de sa revue, la Direction s'est rendu compte que le Maître d'Oeuvre détermine l'âge des travailleurs au moyen d'un contrôle d'identité avant leur recrutement. Pendant la mission de septembre, la Banque a appuyé les efforts déployés par le Maître d'Ouvrage d'examiner le registre des travailleurs du Maître d'Oeuvre, d'interviewer les membres et dirigeants de la communauté, et de parler à un échantillon d'enfants vivant dans les communautés locales et à un échantillon de travailleurs employés par le Maître d'Oeuvre. L'équipe de la Banque mondiale, le superviseur de sauvegarde, et l'ingénieur de supervision ont effectué des contrôles inopinés sur les chantiers pendant les missions d'août et septembre. L'âge minimum pour travailler en RDC est de 16 ans. Trois enfants de 17 ans ont été identifiés dans le registre du travail. Tous les autres travailleurs sont au-dessus de 18 ans. Ni l'équipe de la Banque mondiale, qui comprend des services d'experts locaux sur ces questions, ni la surveillance ou l'ingénieur superviseur de sauvegarde n'ont été en mesure de confirmer tous les cas de travail des enfants dans le Projet. La Direction continuera de sa diligence raisonnable concernant le travail des enfants et travaillera avec le Maître d'Ouvrage pour assurer le respect des obligations contractuelles du Maître d'Oeuvre et les politiques de la Banque. Les cas de non-conformité et d'insécurité au travail ont été observées par l'équipe de la Banque mondiale. Ce n'étaient pas partie de la Demande, mais ont été soulevées dans les consultations de la Banque et de la Cellule tenues avec la communauté locale et les organisations de la société civile. Ces questions comprennent des allégations que le Maître d'Oeuvre a retenue une partie des salaires, et que le personnel du Maître d'Oeuvre se livre à des violences verbales ou physiques contre les travailleurs du Projet. Ces questions n'étaient pas venues à l'attention de la Banque avant que la mission, en partie parce que les MGP pertinents n'ont pas été pleinement mis en place. La Banque a également entendu des allégations selon lesquelles un taux de change défavorable a été appliqué par le Maître d'Oeuvre au moment de payer les salariés (les contrats sont généralement en dollars mais le paiement est effectué en monnaie locale selon le taux de change du jour). La Banque a en conséquence exigé que la Cellule applique le contrat avec le Maître d'Oeuvre pour s'assurer que de tels incidents sont immédiatement arrêtés et qu'une enquête est organisée. Une mise en demeure de corriger a été délivrée au Maître d'Oeuvre le 2 octobre 2017, lui demandant de se conformer aux règles applicables et au code de conduite. L'avis met par ailleurs en garde le Maître d'Oeuvre que tout cas avéré de non-respect grave entraîne la suspension des travaux. La Banque mondiale a souligné au Maître d'Ouvrage l'importance de la conformité aux exigences de la Banque. Il faut notamment s'assurer que le Maître d'Oeuvre restaure le respect de ses obligations contractuelles, y compris le paiement intégral de l'indemnisation des propriétaires de carrières, et la confirmation que la situation des tombes est complètement résolue.

		La Banque a également demandé que le spécialiste en politique de sauvegarde du Maître d'Oeuvre ainsi que l'Ingénieur superviseur et BEGES soient utilisés comme des médiateurs du travail (ombudspersons) confidentiels et fiables pour toutes les questions de travail, que le règlement intérieur et le code de conduite soit modifiés pour inclure leurs coordonnées, et que l'information sur le processus de règlement des plaintes soit diffusée à tous les travailleurs par le biais de la formation. La Banque a également demandé que le règlement intérieur et le code de conduite soient traduits en français, en chinois et en langue locale et soit affiché dans toutes les installations du Maître d'Oeuvre. Un vérificateur de conformité a été embauché et a commencé un examen de, entre autres, toutes les questions professionnelles et de santé et de sécurité, y compris le travail des enfants. Le rapport de vérification est prévu d'ici le 30 novembre 2017. La Banque mondiale a demandé à la Cellule de renforcer considérablement les mécanismes de supervisions multiples et de reddition de comptes pour la saisir et rapporter à la Banque les éventuels cas de travail des enfants ou d'autres questions graves ou des questions liées à la sécurité du travail. La Banque travaillera avec la Cellule pour surveiller les conditions de travail sur les chantiers et le respect des obligations contractuelles, les exigences de la Banque mondiale et la législation nationale.

5.	***[De] Impacts sur les Peuples Autochtones**. Les Demandeurs ont soutenu que le Projet "a saisi de force les ressources des communautés autochtones, en se servant du personnel militaire en uniforme et armé." Ils ont également soutenu la profanation de sépultures des Pygmées par le Projet.* *3e email ci-joint : 29 août 2017* *De : [supprimé]* *A : [supprimé] ; les membres du personnel de la BM* *Sujet : Rencontre avec le Panel d'Inspection – Projet ProRoutes* *Bonjour [nom du personnel de BM] [supprimé]* ***Concernant les Pygmées, ils sont touchés négativement parce que leurs moyens d'existence ont été détruits par le Projet, parce que ce sont les femmes pygmées qui travaillent dans la carrière qui a été occupé militairement par la [supprimé] de [supprimé]** il y a eu beaucoup de cas de violence sexuelle en raison d'activités du Projet à la carrière à l'issue de laquelle de nombreux jeunes de moins de 18 ans ont été embauchés comme travailleurs de jour, mais aussi les [supprimé] ont confisqué 20 % de leur rémunération pour les exploiter de manière abusive. **Une famille prétendait que [supprimé] avait détruit leur champ de cultures vivrières, telles que le manioc, les haricots… et certaines cultures commerciales, café, quinine et arbres fruitiers sans consultation de la famille ou d'obtenir leur accord, la même famille a vu les tombes de leurs grands-parents détruites, ils ont vu [supprimé] les os de leurs grands-parents et autres membres de la famille dispersés le long de la route.***	La Direction ne pouvait pas déterminer les impacts négatifs du Projet sur les Populations Autochtones. Aucune des carrières et bancs d'emprunt n'appartient à des communautés des peuples autochtones dans la zone du Projet. A la suite de multiples entretiens avec les peuples autochtones, les membres de la communauté et les dirigeants, la Banque n'a pas trouvé de confirmation de l'allégation selon laquelle des Demandeurs Batwa ("Pygmées") ont travaillé dans la carrière Tongo-Butale. Un résident local a déclaré qu'il engageait les peuples autochtones pour travailler dans sa carrière, c'est le seul cas où cette pratique a été signalé à la Banque. Lors de la réunion de la Banque du 22 Septembre 2017 avec le Ministre Provincial de l'Agriculture, Affaires Foncières et Développement Rural du Sud Kivu, qui est un célèbre activiste et leader des peuples autochtones, le Ministre n'a fait aucun état des préoccupations quant à des dommages causés par le Projet pour les communautés autochtones. ProRoutes est en fait connu pour l'étendue et l'impact positif de ses activités à l'égard des peuples autochtones. L'acquisition de plus de 5 000 hectares de terres pour les Batwa, par le biais de négociations avec les communautés bantoues et conformément aux dispositions de la Politique de Réinstallation Involontaire de la Banque mondiale, est l'une des principales réalisations du Projet. Un IPP a été préparé en mars 2017 pour soutenir les communautés autochtones dans les provinces du Kivu sous le Projet de la Banque mondiale. L'IPP est en cours de mise en œuvre avec un certain retard en raison de l'instabilité de la situation dans la région et certains délais de traitement dans le décaissement des fonds. Quatre des activités prévues dans l'IPP sont achevées : (i) mise en place d'une Associations autonomes de Peuples Autochtones pour la coordination et la gestion des activités du Projet - six comités locaux et 24 associations ont été légalement enregistré (trois de ces associations ont été visités durant la dernière mission de la Cellule à Goma en septembre 2017) ; (ii) la protection des terres des peuples autochtones pour l'agriculture et les concessions ; et (iii) la promotion de la pratiques et des savoirs traditionnels des peuples autochtones le long de la RN2 (tronçon Bukavu-Goma). Vingt matrones (accoucheuses traditionnelles) ont été formés à l'égard de l'hygiène à l'accouchement et maintenant agissent comme liaison communautaire dans trois centres de santé. En outre, 20 artisans ont été également formés en capacités techniques et organisationnelles pour la gestion des activités génératrices de revenu. La Banque a trouvé des preuves qu'au moins deux sépultures ont été touchés par les travaux du Projet mais ces sépultures n'appartiennent pas aux familles des Peuples Autochtones. Une fois que les emplacements ont été identifiés comme des tombes, les autorités compétentes, les membres de la communauté et les travailleurs des carrières ont été informés, le travail a été arrêté, et le site a été sécurisé. Dans un cas, tout en exploitant l'un des bancs d'emprunt, le Maître d'Oeuvre s'est rendu compte qu'une sépulture était en cours d'excavation. Cela a été vu par au moins une personne au sein de la communauté. La Banque a été informée que le Maître d'Oeuvre a rétabli la tombe et s'est arrêté de creuser dans la région. Les os auraient été remis dans la tombe. Il n'y a aucune preuve que des os ont été dispersés le long de la "route", et dans les entrevues avec les intervenants de la communauté, aucune plainte particulière n'a été soulevée.

	Concernant la fusillade, c'était plutôt un homme du nom de [supprimé], qui a été présenté et est à l'hôpital de [supprimé]. Concernant les représailles, [supprimé] en fait en bref ces menaces	La seconde tombe fut découverte par le Maître d'Oeuvre dans un autre banc d'emprunt mais les travaux ont été arrêtés avant que la sépulture ne soit affectée de manière significative. La Banque a rencontré la famille propriétaire de la sépulture qui n'a exprimé aucune plainte au sujet de ce qui s'était passé. La Banque a demandé que la Cellule fasse le suivi avec les familles afin de s'assurer que toute préoccupation concernant d'éventuels dommages sur les tombes ou le besoin de rituels funéraires soient traitées de façon appropriée. La Banque a visité toutes les carrières et les bancs d'emprunt exploités par le Maître d'Oeuvre et n'a pas trouvé d'autres cas, des sépultures en-dommagés.

6.	***[De la Demande]*** *Nous nous sommes plaints par courriel au personnel du Bureau de la Banque Mondiale à Kinshasa, en RDC, les partenaires de mise en œuvre de [supprimé], mais nous [supprimé] avons également [supprimé], nous avons pris contact avec les autorités locales, y compris la [supprimé].* *Nous considérons que la réponse que nous avons reçue est insuffisante. Elle n'a pas résolu nos problèmes pour les raisons suivantes : les factures pour les matériaux de construction pris par la force à la suite de scènes macabres de torture, des coups et blessures, et des violences physiques, et l'indemnisation pour les cultures détruites n'a pas encore été payée.*	La Banque a reçu deux courriels des requérants le 4 avril et le 29 juin 2017. Le premier e-mail soulevait l'incident à la carrière et des allégations de VBG qui auraient été commises lors de l'incident. Le deuxième e-mail mettait l'accent sur le règlement des différends commerciaux sur la carrière et a indiqué que les abus soulevés plus tôt ont été reprises par le tribunal militaire de Goma. Il n'a spécifiquement mentionné aucun Projet de la Banque mondiale ou la participation de la Banque mondiale, ni n'a fait aucune référence au premier courriel. Les deux courriels ont été négligés par le personnel de la Banque mais aurait dû faire l'objet d'une réponse immédiate. La Direction a pris des mesures afin de rappeler à tous les membres du personnel opérationnel de la Banque mondiale et les bureaux de pays de l'importance de répondre de façon appropriée et immédiatement aux plaintes liées à des opérations prises en charge par la Banque. En accord avec procédures de la Banque, les plaintes des personnes touchées par le Projet doivent être pris au sérieux et doivent être signalées rapidement aux Directeurs appropriés et référées au Mécanisme de Règlement des Plaintes de la Banque (MRP). La Banque mondiale a visité la route Bukavu-Goma en mars 2016 lors du démarrage du deuxième Financement additionnel en faveur du Projet et constaté que les travaux de terrain n'avaient pas encore été effectués. Les principaux marchés de travaux sont maintenant visités au moins sur une base annuelle, en raison des restrictions de sécurité sur les lieux. Le Projet est supervisé par un spécialiste des transports avec dix ans d'expérience en RDC, qui est basé à Kinshasa. Dans le cadre du plan d'action établi après la mission d'août, la Banque collabore avec la Cellule pour renforcer la supervision du Projet et des mécanismes multiples, y compris le MGP du Projet, de sorte que les questions liées au Projet peuvent être détectées plus rapidement. Le MGP a maintenant été considérablement renforcé et élargi, de 3 à 24 comités établis (5 au Nord Kivu et 19 au Sud Kivu), y compris 8 qui supervisent l'ensemble du système de plaintes et 16 comités locaux. Tous les villages situés le long de la route ont maintenant un comité en place et la première plainte (liée à un accident de voiture) a été enregistrée. Les informations sur l'existence du MGP ont été diffusées par des séances d'information animées par BEGES, ainsi que par des annonces à la radio locale. La Banque a demandé à la Cellule et au BEGES pour s'assurer que toutes les plaintes réceptionnées avant que le MGP ne soit complètement fonctionnel, sont enregistrées et que le MGP y répond.

		L’audit de la conformité sera également examiné de près par le Projet sur l'environnement et la gouvernance sociale afin de proposer d'éventuelles mesures supplémentaires pour renforcer la supervision et l'établissement de rapports. Dans le cadre du plan d'action adopté en août 2017, la Banque a demandé que tous les progrès et les rapports de supervision soient modifiés pour inclure une section spécifique sur les risques potentiels liés à la sécurité et les conflits, ainsi qu'une section distincte sur les questions de travail et de sécurité au travail.