

**REPUBLIQUE DEMOCRATIQUE DU CONGO**  
**MINISTERE DES RESSOURCES HYDRAULIQUES ET ELECTRICITE**  
**UNITE DE COORDINATION ET DE MANAGEMENT DES PROJETS (UCM)**

**AVIS A MANIFESTATION D'INTERET**

- N° Avis : AMI n° 001/MINRHE/UCM/PDMRUK/2022/SC
- Pays : République Démocratique du Congo (RDC)
- Source de financement : CREDIT IDA D6858-ZR et DON IDA D7940-ZR
- Nom et numéro du Projet : Projet de Développement Multisectoriel et de Résilience urbaine de Kinshasa « PDMRUK / KIN ELENDA », P171141
- Services de consultant : **Recrutement d'un Consultant (firme) chargé du contrôle et de la surveillance des travaux de protection des postes de Funa, Kimwenza, Lingwala, Kimbaseke, Makala, Mitendi et Badiadingi ainsi que des sous-stations Sendwe, Deviniere, Makala, Kinsuka et Masina contre les inondations et les érosions**
- Date de publication : Mardi 21 juin 2022

La République Démocratique du Congo (RDC) a obtenu un financement de la Banque mondiale, à travers l'Association Internationale de Développement (IDA) en vue de financer le projet de Développement Multisectoriel et de Résilience urbaine de Kinshasa, « PDMRUK / KIN ELENDA » et à l'intention d'utiliser une partie des fonds pour les services de conseil.

Les services de conseil (« les Services ») comprennent **le contrôle et la surveillance des travaux de protection des postes de Funa, Kimwenza, Lingwala, Kimbaseke, Makala, Mitendi et Badiadingi ainsi que des sous-stations Sendwe, Deviniere, Makala, Kinsuka et Masina contre les inondations et les érosions. La durée de la mission couvrira la période entière d'exécution des travaux, estimée à un 16 mois au maximum.**

Les termes de référence (TDR) détaillés de la mission sont disponibles sur le site web suivant : [www.ucmenergie-rdc.com](http://www.ucmenergie-rdc.com).

L'Unité de Coordination et de Management des projets du ministère des Ressources Hydrauliques et Electricité (UCM) invite les cabinets de consultants éligibles (« les Consultants ») à manifester leur intérêt pour la fourniture des Services.

Les Consultants intéressés doivent fournir des informations démontrant qu'ils possèdent les qualifications requises et l'expérience pertinente pour exécuter les Services. Les critères de présélection sont les suivants :

- Être un cabinet ou un groupement de cabinets spécialisé dans les études, le contrôle et la surveillance des travaux de génie civil au cours des dix (10) dernières années ;

- Justifier d'au moins (3) références similaires dans le contrôle et la surveillance des travaux de protection des infrastructures contre les érosions et les inondations au cours des dix (10) dernières années.

Les experts-clés ne seront pas évalués au stade de la présélection.

L'attention des Consultants intéressés est attirée sur la Section III, paragraphes 3.14, 3.16, et 3.17 des « Règles de passation des marchés pour les Emprunteurs du FPI » de la Banque mondiale, édition de novembre 2020 (« Règles de passation des marchés »), énonçant la politique de la Banque mondiale en matière de conflit d'intérêts.

Les Consultants peuvent s'associer à d'autres pour améliorer leurs qualifications, mais doivent indiquer clairement si l'association prend la forme d'une coentreprise et/ou d'un sous-consultant. Dans le cas d'une coentreprise, tous les partenaires de la coentreprise seront conjointement et solidairement responsables de l'ensemble du contrat, s'il est sélectionné.

Un Consultant sera sélectionné conformément à la méthode fondée sur la **Qualité** et le **Coût** énoncée dans le Règlement des marchés publics.

De plus amples informations peuvent être obtenues à l'adresse ci-dessous tous les jours ouvrables pendant les heures de bureau, c'est-à-dire de 9h00 à 16h00.

Les manifestations d'intérêt **rédigées en langue française** doivent être remises par écrit à l'adresse ci-dessous (en personne, ou par courrier, ou par télécopie, ou par courrier électronique) avant le **lundi 04 juillet 2022** et porter clairement la mention : « **AMI n° 001/MINRHE/UCM/PDMRUK/2022/SC – Recrutement d'un Consultant (firme) chargé du contrôle et de la surveillance des travaux de protection des postes de Funa, Kimwenza, Lingwala, Kimbaseke, Makala, Mitendi et Badiadingi ainsi que des sous-stations Sendwe, Deviniere, Makala, Kinsuka et Masina contre les inondations et les érosions** ».

**Unité de Coordination et de Management des Projets  
du ministère des Ressources Hydrauliques et Electricité (UCM)  
1022, Avenue des Forces Armées de la RDC  
(ex-Avenue du Haut Commandement)  
Concession Gombe River - Zimbali  
2<sup>ème</sup> étage du bâtiment à usage administratif  
Kinshasa-Gombe  
République Démocratique du Congo  
Tél. : (+243) 84 782 4066  
E-mails : [info@ucmnergie-rdc.com](mailto:info@ucmnergie-rdc.com) ou [procurement@ucmnergie-rdc.com](mailto:procurement@ucmnergie-rdc.com)**

**Maximilien MUNGA  
Coordonnateur**



**PROJET DE DEVELOPPEMENT MULTISECTORIEL ET DE RESILIENCE URBAINE DE KINSHASA  
« PDMRUK » KIN-ELEND A »**

**TERMES DE REFERENCE**

**POUR LE RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT/FIRME EN CHARGE DU CONTRÔLE ET DE LA  
SURVEILLANCE DES TRAVAUX DE PROTECTION DES POSTES DE FUNA, KIMWENZA,  
LINGWALA, KIMBASEKE, MAKALA, MITENDI ET BADIADINGI AINSI QUE LES SOUS STATIONS  
SENDWE, DEVINIÈRE, MAKALA, KINSUKA ET MASINA CONTRE LES INONDATIONS ET LES  
EROSIONS**

**1. INTRODUCTION**

**1.1. Contexte général du projet**

Le Gouvernement de la République Démocratique du Congo a reçu un appui financier de l'Association Internationale pour le Développement (IDA) du Groupe de Banque Mondiale, pour la mise en œuvre du Projet de Développement Multisectoriel et de Résilience Urbaine de Kinshasa « PDMRUK » (projet KIN-ELEND A).

L'objectif de développement du projet est d'améliorer la capacité institutionnelle en gestion urbaine et l'accès aux infrastructures et services, ainsi qu'aux opportunités socio-économiques à Kinshasa.

Le projet KIN-ELEND A est basé sur le concept de « villes inclusives et résilientes » sous un angle spatial, économique et social et de résilience aux aléas. Il financera des infrastructures structurantes au niveau de la ville et des investissements de proximité au niveau des quartiers ciblés, en abordant également le défi de sous-emploi et de cohésion sociale, ainsi que les renforcements de capacité en matière de gestion urbaine.

Le projet KIN-ELEND A vise à enclencher une transformation progressive du milieu urbain autour d'une série d'interventions intégrées pour améliorer les conditions de vie des populations des zones situées de part et d'autre de la rivière N'djili.

Les investissements du projet seront donc concentrés en priorité au niveau des bassins versants Est et Ouest de la rivière N'djili le long du Boulevard Lumumba et les interventions en matière de renforcement institutionnel sur le niveau provincial essentiellement.

Le Projet KIN-ELEND A s'articule autour de 4 composantes et sous composantes ci-après :

**Composante 1. Infrastructures et services résilients**

Sous-composante 1.1. : Services de base à l'échelle de la ville

- 1.1.a) Approvisionnement résilient en eau
- 1.1.b) Assainissement
- 1.1.c) Gestion des déchets solides
- 1.1.d) Résilience des infrastructures et des services énergétiques

Sous-composante 1.2. Amélioration des quartiers

1.2.a) Mobilité et routes urbaines

1.2.b) Infrastructures d'atténuation des risques d'inondations et de lutte contre l'érosion

1.2.c) Aménagement d'espaces publics et infrastructures de proximité

**Composante 2. Communautés inclusives et résilientes**

Sous-composante 2.1. Inclusion socio-économique

2.1.a) Entretien des infrastructures et inclusion sociale

2.1.b) Développement des compétences

2.1.c) Prévention de la violence

Sous-composante 2.2. Aménagement urbaine et gestion foncière

Sous-composante 2.3. Gouvernance locale

**Composante 3. Gestion du projet**

**Composante 4. Mécanisme d'intervention d'urgence conditionnelle (CERC)**

**1.2. Dispositif institutionnel pour la mise en œuvre du projet**

Les agences d'exécution chargées de la mise en œuvre des différentes activités du projet sont reprises ci-dessous :

- La Cellule Infrastructures chargée de la coordination du projet et de la mise en œuvre d'une partie des activités de la sous-composantes 1.2 (volet 1.2.a) « Mobilité et routes urbaine » et volet 1.2.b) « Infrastructures d'atténuation des risques d'inondations et de lutte contre l'érosion » ainsi que l'intégration des thématiques transversales dans l'ensemble des sous-composantes ;
- La Cellule d'exécution des projets Eau de la REGIDESO, « CEP-O REGIDESO » en sigle pour les volets 1.1.a) « Approvisionnement résilient en eau » et 1.1.b) « Assainissement » de la sous-composante 1.1. « Services de base à l'échelle de la ville ».
- **L'Unité de Coordination et de Management des projets du Ministère des ressources hydrauliques et de l'Electricité « UCM » en sigle, responsable de mise en œuvre des activités du volet 1.1.d) « Résilience des infrastructures et des services énergétiques », couramment appelé « Volet Energie », de la sous composante 1.1. « Services de base à l'échelle de la ville » ;**
- L'Institut National de Préparation Professionnelle « INPP » en sigle, porteur du volet 2.1.b) « Développement des compétences » de la sous-composante 2.1 « Inclusion socio-économique »
- La Cellule de Développement Urbain de Kinshasa " CDUK " en sigle, la CDUK coordonnera les activités et les investissements en rapport avec la composante 2 « communautés inclusives et résilientes » au profit de plusieurs entités spécialisées de l'administration de la VK. Elle sera également associée à la mise en œuvre par la CI, CEP-O et UCM des activités de la composante 1.

### 1.3. Objectif et contenu du volet « Energie » du projet KIN-ELEND A

L'objectif de développement du projet est d'améliorer la capacité institutionnelle de gestion urbaine et l'accès à certaines infrastructures et services, ainsi qu'aux opportunités socio-économiques à Kinshasa.

Le volet « Energie » servira de plateforme pour piloter et tester des activités innovatrices et complémentaires aux activités des projets sous gestion d'UCM, en ce compris le Projet d'Accès et d'Amélioration des Services Electriques (PAASE), en mettant l'accent sur la promotion de la technologie solaire hors réseau dans la zone du projet (communes de Ndjili, Matete, Lemba et Kisenso).

Les activités de ce volet ont été réparties en trois (03) lots suivants :

Item		Activités	Cibles
Lot 1	a	Travaux d'installation de kits solaires autonomes dans les bâtiments publics et leur maintenance ultérieure	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 29 Centres de santé</li> <li>– 04 Zones de santé</li> <li>– 02 centres de promotion sociale</li> <li>– 28 Ecoles</li> <li>– 51 Bâtiments publics,</li> </ul>
	b	Travaux d'installation des LED solaires d'éclairage public sur les voiries ciblées par le projet et leur maintenance ultérieure	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Environ 26 km de voiries secondaires et tertiaires dans les communes de Lemba, Matete, Kisenso et Ndjili)</li> <li>–</li> </ul>
Lot 2		Travaux d'électrification par systèmes photovoltaïques de l'UNIKIN et application de mesures d'efficacité énergétique	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Site de l'Université de Kinshasa (Facultés, administration, locaux techniques, homes des étudiants) et éclairage public de la voirie intérieure</li> </ul>
Lot 3		Travaux de protection de postes et sous-stations électriques contre les inondations et les érosions	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Poste de Badiadingi</li> <li>– Poste de Funa</li> <li>– Poste de répartition de Kimwenza</li> <li>– Poste de Lingwala</li> <li>– Poste de Makala</li> <li>– Poste de Mitendi</li> <li>– Poste de Kimbanseke</li> <li>– Sous-station Devinière</li> <li>– Sous station Kinsuka</li> <li>– Sous-station Makala</li> <li>– Sous-station Masina</li> <li>– Sous-station Sendwe</li> </ul>

Dans le cadre de la mise en œuvre des activités du lot 3 de ce volet, UCM collaborera avec la SOCIETE NATIONALE D'ELECTRICITE « SNEL » et la Ville de Kinshasa (VK).

Dans le même cadre, UCM se propose d'utiliser une partie du financement obtenu de l'IDA pour effectuer des paiements autorisés au titre d'un contrat relatif aux services du Consultant chargé d'assumer la fonction d'Ingénieur-conseil (IC) du volet Energie « PKE\_VE » du Projet Kin-Elenda, pour la supervision des travaux de protection des postes et sous-stations de SNEL SA à Kinshasa.

#### **1.4. Organisation et gestion du projet Kin-Elenda**

Le pilotage stratégique du Projet est assuré par le ministère des Ressources Hydrauliques et Electricité.

Le ministère des Ressources Hydrauliques et Electricité a institué l'Unité de Coordination et de Management des projets (UCM) comme agence d'exécution du volet Energie du Projet PDMRUK/KIN-ELEENDA.

A ce titre, UCM soumettra à la Banque les rapports trimestriels analytiques d'avancement du volet Energie du Projet PDMRUK/KIN-ELEENDA et le rapport d'achèvement qu'elle rédigera dans les six mois suivant la fin de toutes les activités du Projet.

Ces rapports incluront:

- les réalisations
- l'état des décaissements
- les problèmes rencontrés et les solutions appliquées
- l'état d'avancement des mesures d'atténuation des impacts environnemental et social
- le suivi-évaluation des activités de chaque marché

La gestion financière des ressources du volet Energie du Projet PDMRUK/KIN-ELEENDA permettra de s'assurer que les fonds mis à la disposition du Projet ont été utilisés de manière efficace et efficiente dans le seul but pour lequel ils ont été accordés et que les dispositions conséquentes ont été prises pour assurer la comptabilité, la sauvegarde des actifs, l'information financière et l'audit des comptes du Projet.

Le volet Energie du Projet PDMRUK/KIN-ELEENDA tiendra une comptabilité autonome distincte de celle des bénéficiaires de ses sous-composantes.

UCM est responsable de la gestion administrative, technique, financière et comptable du volet Energie du Projet PDMRUK/KIN-ELEENDA.

#### **1.5. Description des travaux objet de la supervision**

##### **A) Nature de menaces des postes et sous-stations de SNEL SA de la ville de Kinshasa**

##### **1. Postes et sous-stations menacés par les inondations**

- Postes : FUNA, BADIADINGI et LINGWALA
- Sous-stations : KINSUKA, SENDWE et MASINA

##### **2. Postes et sous-stations menacés par les érosions**

- Postes : KIMWENZA, KIMBASEKE et MITENDI
- Sous-Station : DEVINIÈRE

### 3. Postes et sous-stations menacés par les érosions et inondations

- Poste : MAKALA
- Sous-Station : MAKALA

## B) Consistance des travaux par poste et sous-stations

### 1) POSTE BADIADINGI - il s'agit principalement des travaux d'assainissement suivants :

1. Création caniveau qui ceinture le poste ;
2. Drainage des eaux du poste jusqu'à la route de Matadi ;
3. Rehaussement du mur de clôture sur les deux faces susceptibles de laisser passer les eaux extérieures à l'intérieur du poste
4. Curage des caniveaux de la route de Matadi
5. Contrôle de la vitesse dans le collecteur qui longe la route Matadi du côté Camp Badiadingi

### 2) POSTE LINGWALA - il s'agit principalement des travaux d'assainissement suivants :

- 1. Travaux de réparation sur les caniveaux de drainage et de passage des câbles dans le poste
- 2. Prolongement caniveau du Poste jusqu'à Kasavubu
- 3. Démolition et reconstruction du caniveau le long de l'avenue Kasavubu jusqu'au puisard de l'ouvrage de traversée

### 3) POSTE et SOUS-STATION MAKALA - il s'agit principalement des travaux suivants :

1. Incorporation de 2 chambres de chute sur le grand collecteur existant et son prolongement jusqu'à l'exutoire
2. Construction d'un caniveau d'évacuation des eaux de la sous-station vers le collecteur principal
3. Construction en prolongement du mur de soutènement longeant le poste
4. Construction et réhabilitation du mur en perré protégeant la sous-station

### 4) POSTE KIMWENZA - il s'agit principalement des travaux suivants :

1. Construction d'un réseau de caniveaux ceinturant la concession et aboutissant à un exutoire naturel ;
2. Construction d'un fossé de garde pour protéger la route d'accès existante
3. Construction en chaussée rigide de la deuxième route d'accès
4. Remblaiement des ravins existant dans le site

### 5) POSTE FUNA - il s'agit principalement des travaux suivants :

1. Rehaussement du mur ceinturant le poste de tous côtés
2. Curage de la rivière Funa dans son tronçon compris entre les ponts Sendwe et Poids Lourds
3. Rehaussement des murets bordant l'allée menant vers l'entrée du site
4. Démolition et reconstruction du pont Forgeron
5. Démolition du pont rail et construction passerelle en BA de 2.50 m de largeur
6. Pose des vannes murales sur les deux buses de sortie et d'une porte étanche à l'entrée du poste et de deux autres portes étanches aux points d'entrée de la salle de commande
7. Travaux de réparation sur les caniveaux de drainage et de passage de câbles internes au site, et curage du caniveau traversant l'entrée du site
8. Exécution des travaux anti-affouillement au niveau des ponts Sendwe, Bokasa, Lumumba et Forgeron
9. Expropriation des maisons avoisinant le pont LUMUMBA sur la rive du Poste.

**6) SOUS-STATION DEVINIÈRE** - il s'agit principalement des travaux suivants :

1. Parois caniveau en maçonnerie blocs pleins
2. murs de protection du dernier pylône en maçonnerie de moellons
3. Remblaiement et végétalisation du ravin près du dernier pylône d'arrivée

**7) SOUS-STATION MASINA** - il s'agit principalement des travaux d'assainissement et des ouvrages de protection suivants :

1. Constructions de deux voies d'évacuation des eaux : la 1<sup>re</sup> par le Blvd Lumumba, la 2<sup>e</sup> par le collecteur DM [80x100] qui part du poste jusqu'à la rivière
2. Curage du caniveau sur le boulevard Lumumba et de la rivière servant d'exutoire
3. Construction d'un caniveau d'évacuation des eaux internes du site

**8) SOUS-STATIONS SENDWE** - il s'agit principalement des travaux suivants :

1. Construction d'un caniveau d'évacuation des eaux internes du site
2. Démolition et agrandissement du caniveau externe sur l'avenue Zoa
3. Curage de la rivière Sendwe, végétalisation des abords et mise en place d'une clôture en fil barbelé
4. Construction d'un canal avec parois en béton armé et radier en béton cyclopéen

**9) SOUS-STATION KINSUKA** - il s'agit principalement des travaux suivants :

1. Canalisation par buses enterrées sur 379 m avec regards de visite placés tous les 10 mètres
2. Pose du drain parcellaire en concassé 15/25 sur 10 cm d'épaisseur
3. Curage du caniveau principal sur la route principale



4. Remise en état du caniveau interne ceinturant le site
5. Construction d'un caniveau externe ceinturant le poste

- 1. Canalisation par buses enterrées sur 379 m avec regards de visite placés tous les 10 mètres
  - 2. Pose du drain parcellaire en concassé 15/25 sur 10 cm d'épaisseur
  - 3. Curage du caniveau principal sur la route principale
  - 4. Remise en état du caniveau interne ceinturant le site
  - 5. Construction d'un caniveau externe ceinturant le poste
- 

**10) POSTE DE KIMBASEKE** - il s'agit principalement des travaux suivants :

1. Construction d'un réseau des caniveaux drainant les eaux autour du Poste
2. Aménagement Avenue SNEL en chaussée rigide
3. Construction du collecteur principal dans le ravin avec fossés de garde de part et d'autre

**11) POSTE DE MITENDI** - il s'agit principalement des travaux suivants :

1. Drainage des eaux de ruissellement de la Station par deux voies : Vers la RN1 et vers la ligne HT
2. Construction de la glissière jusqu'au bas fond (rivière), du côté de la cité
3. Démolition et agrandissement de l'ouvrage de traversée sous la RN1

## **2. MISSION DE L'INGENIEUR-CONSEIL**

L'Ingénieur conseil a pour mission principale d'appuyer UCM et SNEL SA dans le contrôle et la surveillance des travaux de protection des postes et sous-stations SNEL dans la ville de Kinshasa contre les érosions et les inondations (Lot 3 dans le tableau ci-dessus). Il devra assurer une bonne préparation et un bon déroulement des travaux permettant d'aboutir à des ouvrages cohérents et fonctionnels, dans le respect de la qualité, des délais et des coûts arrêtés.

L'Ingénieur-conseil fournira tous les services professionnels et techniques et le soutien requis, conformément aux règles de l'art afin, de permettre la réalisation du Projet de la façon la plus économique, la plus rapide et la plus efficiente possible et ce, conformément aux prestations du marché de l'entrepreneur.

A ce titre, l'Ingénieur-conseil doit s'assurer de la conformité des travaux avec les plans et devis, ainsi que le suivi des modifications effectuées en cours de la construction.

## **3. RESPONSABILITES ET TACHES DE L'INGENIEUR-CONSEIL**

### **I. Processus de passation des marchés**

L'Ingénieur-conseil appuiera UCM et SNEL dans l'analyse des offres et la mise au point du contrat du marché des travaux de protection de postes et sous-stations électriques contre les inondations et les érosions, dans l'hypothèse où la sélection de l'entrepreneur desdits travaux intervient après le terme de processus de recrutement de l'ingénieur-conseil objet des présents termes de référence.

## **II. Supervision, coordination et gestion du projet**

L'Ingénieur-conseil a la mission d'assister UCM et SNEL dans le suivi et l'évaluation de l'exécution des travaux de protection de postes et sous-stations électriques contre les inondations et les érosions.

Pour le suivi, la surveillance et l'évaluation des travaux proprement dite, il doit :

- Organiser la gestion du programme général des activités du projet ;
- Elaborer le manuel des procédures d'exécution des marchés des travaux Incluant des procédures spécifiques et claires pour les travaux dans des installations électriques HT sous tension.
- Veiller à ce que la méthode de travail sous tension soit respectée et appliquée par tous les intervenants.
- Assurer et faire appliquer le respect de procédures rigoureuses, l'utilisation d'outils et d'équipements spécialement conçus (pour des travaux dans une installation haute tension en service), ainsi que la formation, le suivi et la responsabilité du personnel pour prévenir tout danger sur les hommes et les équipements
- Veiller aussi à ce que les consignations (de toute ou d'une partie des installations) soit demandées par l'entrepreneur et accordées à temps par SNEL pour ne pas retarder les travaux tout en veillant sur la continuité des services des installations
- Mettre en place une organisation pratique d'échanges entre les différents intervenants concernés par le Projet (échanges de correspondance, circulation de plans et autres documents, réunions, etc.)
- Définir les méthodes et circuits de contrôle qualité : contrôle des études, des fabrications des matériels et équipements ainsi que des travaux
- Définir un chronogramme détaillé de mise en œuvre des travaux
- Elaborer un plan de contrôle et surveillance et un programme de suivi et évaluation
- Organiser les rencontres avec SNEL, UCM et l'entrepreneur dans le but d'assurer :
  - la mise en place de l'organisation des différents circuits de transmission et de contrôle
  - la définition des opérations-clés techniques et financières
  - la mise au point des documents de conduite et de surveillance de chantier, ainsi que la structure des rapports mensuels et trimestriels d'avancement des travauxet préparation des procès-verbaux (PV) de ces rencontres
- Emettre les ordres de modifications éventuelles de la consistance des travaux
- Contresigner le rapport journalier (attachement) élaboré par l'entrepreneur
- Contrôler les factures et approuver les demandes de paiement et de tous autres documents soumis par les contractants
- Suivre l'exécution budgétaire des contrats de travaux
- Former le personnel affecté par UCM et SNEL au suivi des travaux
- Elaborer un plan de gestion de la qualité (PGQ) ou plan d'inspection et d'essai (PIE)
- Assurer le suivi de la mise en œuvre du Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) et du Plan d'Action et Réinstallation (PAR)
- Rédiger le rapport de consolidation des différents rapports de clôture du marché

- Assister UCM et SNEL pendant la période de garantie des ouvrages
- Rédiger le rapport de consolidation des différents rapports de clôture du marché
- Rédiger le rapport d'achèvement du marché
- Etablir les documents de fin de chantier
- Signaler les événements relatifs à la santé, à la sécurité et à l'environnement au lieu du travail
- Mettre en place un processus d'évaluation de la criticité des ouvrages

### **III. Contrôle technique des études**

L'Ingénieur-conseil a également pour mission de faire les revues des études suivantes pour s'assurer de la qualité en vue de leur approbation :

- Revue des études techniques des travaux de protection de postes et sous-stations électriques contre les inondations et les érosions
- Revue des Etudes d'Impact Environnementales et Sociales (EIES), des Plans de Gestion Environnementales et Sociales (PGES) et des Plans d'Action de Réinstallation (PAR)
- Revue des études techniques d'exécution des travaux de protection de postes et sous-stations électriques contre les inondations et les érosions

Il effectuera, notamment :

- la définition du chronogramme détaillé de mise en œuvre des travaux
- la revue des études d'exécution qui lui sont soumises pour approbation par l'entrepreneur, l'examen et l'approbation des schémas, plans et notes de calculs relatifs à l'exécution des travaux, ainsi que l'approbation des schémas et plans définitifs (tel que construit)

Il est tenu de vérifier que les notes de calcul, les plans d'implantation générale et les plans détaillés d'exécution soumis à son approbation sont réalisés en accord avec les instructions, spécifications et critères stipulés dans le contrat des travaux avec l'entrepreneur.

Il vérifiera notamment :

- (i) la conformité des travaux aux spécifications techniques du cahier des charges du marché notifié par le Maître de l'ouvrage à l'entrepreneur et aux normes imposées dans ce marché
- (ii) les plans d'implantation
- (iii) les plans des ouvrages de génie civil
- (iv) les hypothèses prises en compte, la méthodologie et les résultats des notes de calculs

Seront notamment concernées, les notes de calculs relatives au dimensionnement des ouvrages de protection.

L'Ingénieur-conseil s'assurera que les modifications constructives pouvant être éventuellement apportées au projet sont justifiées et que les propositions technico - financières des modifications préconisées par l'entrepreneur sont acceptables avant d'être soumises à l'agrément du Maître de l'ouvrage à travers UCM.

Tous les documents approuvés par l'Ingénieur-conseil et ayant une incidence financière sur le projet seront soumis à l'approbation d'UCM et de SNEL avant exécution.

#### **IV. Contrôle et suivi de l'exécution des travaux**

L'Ingénieur-conseil assurera un contrôle permanent de l'exécution des travaux sur chaque site. Les prestations à effectuer sont :

##### ***(a). Prestations de contrôle technique :***

- Surveillance régulière de la qualité et de la conformité aux spécifications techniques de la réalisation, avec essais et mesures à travers notamment les examens de conformité et la vérification de la qualité des matériaux et des travaux conformément aux PGQ et PIE
- Contrôle systématique de la conformité des ouvrages ou sous-ensembles avec les spécifications des marchés et les annexes à ces dernières, lorsqu'une étape de construction ou un sous-ensemble a atteint un certain stade d'avancement
- Supervision des travaux, suivi et contrôle de coût/qualité/emploi du temps pour assurer une réalisation du Projet dans les délais
- Suivi des mesures d'atténuation des impacts environnemental et social à charge des contractants
- Supervision des réceptions provisoires et définitives des travaux ainsi que de la préparation des procès-verbaux (PV)

##### ***(b). Prestations de coordination et de gestion :***

- Vérification du déroulement et du remaniement éventuel du programme d'exécution

#### **V. Coordination des essais de mise en service, contrôle en fin des travaux et assistance pendant la période de garantie**

En fin de travaux, l'Ingénieur-conseil devra :

- Procéder au contrôle et au suivi de la réception des travaux
- Emettre les certificats correspondants en accord avec UCM et SNEL
- Vérifier et approuver les schémas et plans «As-built» fournis par l'entrepreneur
- Examiner les manuels d'exploitation et de maintenance fournis par l'entrepreneur

Durant la période de garantie des ouvrages, l'Ingénieur-conseil devra :

- Répondre à partir de son siège aux questions qui lui seront adressées par UCM soit par courrier soit par e-mail.
- Assurer le suivi de la levée, par les entrepreneurs des travaux, des éventuelles réserves formulées lors de la réception provisoire.

A la fin de la période de garantie, l'Ingénieur-conseil devra :

- Effectuer une mission de deux semaines sur le site pour préparer et superviser la réception définitive des ouvrages. Le nombre maximum de mission à prévoir sera au maximum 3 et l'ingénieur-conseil devra proposer un groupement des ouvrages pour les réceptions provisoires et définitives ; ce en fonction des délais d'exécution des travaux.

#### 4. PRODUCTIONS DES LIVRABLES

Les livrables attendus de l'Ingénieur-conseil sont repris dans le tableau ci-dessous :

Items	Type de rapport	Echéance maximale
1	<b>Pour le démarrage de la mission</b>	
	Rapport de démarrage	Trente (30) jours après le démarrage des prestations de l'Ingénieur-conseil
2	<b>Pour les prestations périodiques Durant la mission</b>	
	Rapport mensuel	Sept (7) jours calendaires suivant le mois considéré
	Rapport trimestriel: - Rapport trimestriel	Quatorze (14) jours calendaires suivant la fin du trimestre considéré
3	<b>Pour les prestations en fin de mission</b>	
	Décompte de fin de travaux	Trente (30) jours à compter de la réception provisoire des travaux
	Rapport de clôture ou rapport final	Quarante-cinq (45) jours calendaires suivant la réception provisoire des travaux
	Rapport d'achèvement	Vingt (20) jours calendaires suivant la fin de la période de garantie

L'Ingénieur-conseil devra préparer et présenter six (6) copies des rapports en français sur papier et un exemplaire sur support électronique:

- 1) Le rapport de la réunion de démarrage comprendra l'état des lieux et un programme détaillé du travail à réaliser pour atteindre les objectifs ainsi que les indications sur le personnel-clé mobilisé et les matériels et équipements alignés pour la réalisation des travaux. Il sera soumis à UCM 30 jours après la notification de l'ordre de service de démarrage des prestations.

Au démarrage de sa mission, une réunion sera tenue entre le Consultant et la SNEL. UCM sera associée à cette réunion qui aura pour objet d'analyser dans le détail et s'accorder sur :

- l'approche technique et la méthodologie du Consultant et son programme de travail pour les besoins de la mission ;
- l'organisation de la collaboration avec la SNEL et UCM tout au long de la mission ;

- la présentation de la liste des outils matériels et logiciels, ainsi que de la documentation nécessaires pour le travail à réaliser ;
- l'organisation des visites sur les lieux ;
- les éventuelles innovations apportées aux TDR ;
- la confirmation du personnel mobilisé.

2) Les rapports mensuels des travaux et les commentaires sur la situation du site au plus tard le 7<sup>ème</sup> jour du mois suivant celui de la réalisation des travaux.

Ils comprendront :

- Le résumé de l'avancement des travaux accomplis pendant la période couverte par le rapport, l'identification des situations critiques et proposition des mesures correctives pour rattraper d'éventuels retards ou régler les problèmes entravant la bonne exécution des chantiers
- le temps d'exécution des différentes tâches liées aux travaux
- l'avancement physique illustré par des tableaux et des graphiques représentant le niveau de réalisation
- la comparaison entre la prévision d'avancement pour la période considérée et la réalisation effective, avec le cas échéant l'explication des causes du retard et les mesures prises pour y remédier
- l'avancement physique estimé pour la période suivante
- la liste de tous les tests et contrôles réalisés sur chantier par l'entrepreneur, avec indication du lieu, de la date et de l'interprétation des résultats
- les difficultés futures prévisibles et les solutions proposées pour les résoudre
- le progrès d'approvisionnement (par phase), les données du contrat, la comparaison entre les estimations (dates, coûts) et les réalisations
- l'état des décaissements du contrat, la circulation des fonds et leur suivi budgétaire
- la comparaison des délais réellement atteints avec ceux initialement prévus, sous la forme d'un diagramme de Gantt amélioré ou de tout autre méthode approuvée par le client. Cette comparaison sur les délais donnera des indications sur leur influence, les délais de réalisation des marchés et les délais globaux
- la liste de son personnel et les tâches de supervision accomplies par chacun des membres de ce personnel pendant la période
- le décompte par poste de son contrat
- le programme d'activités pour la période suivante
- le volet environnemental et social rendant compte notamment de la mise en œuvre des mesures de sauvegardes

Les rapports mensuels et trimestriels comporteront une note de synthèse donnant les éléments suivants :

- le résumé de l'état d'avancement des travaux de la période considérée
- l'appréciation des principaux postes

- la tendance sur le respect du planning
  - les difficultés rencontrées et solutions préconisées
  - l'appréciation générale du chantier
  - le volet environnemental et social rendant compte notamment de la mise en œuvre des mesures de sauvegardes
- 3) Les rapports ad-hoc et spéciaux dans les 2 jours suivant la survenance de l'incident ou risque technique, environnemental et social advenu lors de l'exécution des travaux ; ces rapports seront complétés dans les 7 jours pour les incidents ou risques nécessitant une recommandation ou un conseil à l'attention d'UCM
- 4) Le rapport trimestriel sur l'état d'avancement des travaux au plus tard le 14<sup>ème</sup> jour suivant la fin du trimestre concerné.

Ces rapports présenteront en détail :

- L'état d'avancement des travaux, la situation financière et administrative du contrat par rapport aux dispositions initiales de l'entrepreneur et les recommandations sur la conduite des travaux futurs.
  - Tout événement majeur qui peut interférer avec les travaux ainsi que les recommandations et les mesures afin de résoudre cette interférence.
  - La liste du personnel de l'Ingénieur conseil dans le contrôle et la surveillance des travaux, les tâches réalisées et le calendrier provisoire prévu pour les trois prochains mois. Les programmes provisoires peuvent être modifiés par l'Ingénieur conseil conformément aux exigences de l'engagement.
  - La liste du personnel et d'équipement de l'entrepreneur ayant participé à l'exécution des travaux et également aux équipements disponibles pendant les périodes correspondantes.
  - La situation financière lié à l'engagement de l'entrepreneur, et les revenus distribués au personnel local (ouvriers, sous-traitants, partenaires, etc.), selon le cas.
  - Le rappel des mesures prises dans les rapports précédents et mentionner l'état du progrès de l'implémentation de ces mesures
  - Le volet environnemental et social.
- 5) Rapport provisoire d'exécution des travaux au plus tard 30 jours calendaires suivant la réception provisoire des travaux

A la réception provisoire des travaux, l'Ingénieur-conseil établira avec SNEL, UCM et l'entrepreneur les décomptes de fin des travaux dans lesquels seront présentés :

- les rapports d'exécution physique et financière du marché
- les principaux événements survenus pendant le déroulement du marché
- les caractéristiques principales des ouvrages du marché
- les plans généraux conformes à l'exécution, dressés par l'entrepreneur et vérifiés par ses soins

- le programme réel des études et travaux comparé au programme prévisionnel
- l'état des points particuliers devant faire l'objet d'un examen ou d'une surveillance spécifique, etc
- les leçons apprises et recommandations

Le rapport sera préparé en coordination avec les agents techniques, financiers et comptable d'UCM, d'UNIKIN et de l'entrepreneur.

- 6) Le rapport de clôture ou rapport final sera soumis au plus tard 45 jours après la réception provisoire des ouvrages.

Le rapport de clôture ou rapport final portera sur la consolidation des différents rapports trimestriels et sur la synthèse du projet. Son dépôt déclenchera la procédure de paiement du décompte définitif de l'Ingénieur-conseil.

Il sera coordonné avec les exigences énoncées ci-dessus afin d'intégrer les points suivants :

- l'enregistrement des réclamations relatives aux contrats
- les demandes de modifications exécutées et en préparation
- les réclamations enregistrées, prises en considération et réglées.

- 7) Le rapport d'achèvement du projet sera soumis au plus tard vingt (20) jours calendaires après la période de garantie des ouvrages.

A la fin de la période de garantie et après la réception définitive des ouvrages, le rapport de clôture élaboré après la réception provisoire des travaux sera mis à jour et transmis à UCM.

Seront intégrées dans ce rapport les activités menées au cours de la période de garantie par l'Ingénieur -conseil sur demande d'UCM, notamment en ce qui concerne les réponses aux questions d'UCM et le suivi de la levée, par l'entrepreneur des travaux, des éventuelles réserves formulées lors de la réception provisoire.

Si dans un mois après la soumission du rapport final, les commentaires faits par UCM demandent une correction du rapport, l'Ingénieur conseil doit préparer ce nouveau rapport, dans un mois après la date de remise de ces observations.

Si, dans les 15 jours qui suivent la remise du rapport incorporant ces observations, aucun commentaire supplémentaire n'a été formulé par UCM, le rapport est considéré approuvé et l'Ingénieur conseil fournit dix (10) copies dudit rapport.



## **5. ORGANISATION DES REUNIONS**

Le programme des réunions régulières, avec la participation d'UCM, de SNEL SA, de l'Ingénieur conseil et de l'entrepreneur, sera fixé au début du projet et amendé au fur et à mesure de l'évolution de celui-ci.

Des réunions spécifiques pourront être organisées à l'initiative de l'ingénieur-conseil ou à la demande d'UCM ou de SNEL SA.

Ces réunions de coordination serviront pour faire le point sur l'état d'avancement des prestations, pour informer toutes les parties impliquées dans la réalisation du Projet sur les activités des uns et des autres et enfin pour le règlement de tout litige pouvant survenir.

## **6. OBLIGATIONS DE L'INGENIEUR-CONSEIL**

L'Ingénieur-conseil sera entièrement responsable de la réalisation de ses prestations. Il prendra toutes les dispositions nécessaires pour la bonne exécution du travail qui lui sera confié et dans les délais impartis, Il programmera et spécifiera les tâches à réaliser en accord avec UCM.

Il devra s'engager à :

- Entreprendre les prestations avec tout le sérieux requis conformément aux règles et aux normes internationalement reconnues, avec un personnel compétent et qualifié pour les besoins de sa mission
- Vérifier la cohérence des données et informations collectées dans le cadre de l'exécution de son mandat
- Réaliser sa mission avec diligence et en conformité avec le calendrier d'exécution des travaux
- Soumettre, dans les limites du possible, les rapports dans un format acceptable et approuvé
- Souscrire toutes les assurances requises couvrant ses activités, ses employés, les véhicules, sans recours contre des tiers
- Garder la confidentialité des renseignements obtenus ainsi que des résultats de ses tâches durant l'exécution de son mandat et restituer à la fin de sa mission les documents qui lui auront été remis.

## **7. OBLIGATIONS D'UCM**

Les documentations et services devant être fournis par UCM sont :

- L'accord de financement
- Le Document d'évaluation du projet
- Le Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) des travaux
- Le Plan d'Action et Réinstallation (PAR) des travaux, le cas échéant,
- Le Manuel d'exécution du Projet
- Les Dossiers d'appels d'offres et les contrats relatifs aux marchés concernant la mission du consultant
- Les facilitations auprès des services de l'administration concernés par la réalisation du Projet, en particulier pour obtenir en temps voulu les consignations des installations auprès de SNEL

## 8. CALENDRIER DE PAIEMENT

Items	Faits générateurs de paiement	Calendrier indicatif	Paiement (%)
1	Signature du contrat	T0	20
2	Rapport mensuel	M + 7 jours	Paiement des prestations réalisées au cours du mois M

## 9. DUREE DE LA MISSION

La durée de la mission couvrira la période entière d'exécution des travaux (16 mois).

## 10. PROFIL DU CONSULTANT

L'Ingénieur-conseil doit être un cabinet ou un groupement de cabinets spécialisé dans la supervision des travaux de génie civil au cours des dix (10) dernières années.

Il devra justifier d'au moins (3) références similaires dans la supervision des travaux de protection des infrastructures contre les érosions et les inondations au cours des dix (10) dernières années.

L'Ingénieur-conseil est responsable de la composition de l'équipe de contrôle et de surveillance. Toutefois, il est demandé la présence d'un chef de mission résident à temps plein pendant toute la durée des travaux. Il sera assisté d'ingénieurs expérimentés et autres experts pour la supervision des travaux qui prêteront à temps partiel pendant toute la phase d'exécution des travaux.

Le Consultant optimisera le nombre des intervenants en fonction des calendriers prévisionnels d'intervention.

L'équipe de la mission devra comporter le personnel clé suivant :

- 1) **Un ingénieur en génie civil** (Bac+5 ou équivalent), **Chef de mission permanent** : il devra justifier au moins quinze (15) ans d'expérience professionnelle confirmée dans les prestations des études, de contrôle et de surveillance des travaux de construction des infrastructures de protection contre les inondations et les érosions. Il devra avoir supervisé pendant les dix (10) dernières années au moins trois (3) projets similaires relatifs aux études et à la supervision des travaux de protection contre les érosions et les inondations, dont un (1) dans la sous-région subsaharienne et un (1) comme Chef de mission.
- 2) **Un ingénieur hydrologue**, (Bac+5 ou équivalent) : il devra justifier (i) au moins dix (10) ans d'expérience dans son domaine et (ii) l'élaboration d'au moins deux (2) études hydrologiques des projets relatifs à la supervision des travaux de protection contre les érosions et les inondations, au cours des cinq (5) dernières années.

- 3) **Un ingénieur géotechnicien**, (Bac+5 ou équivalent) : il devra justifier (i) au moins dix (10) ans d'expérience dans son domaine et (ii) l'élaboration d'au moins deux (2) études géotechnique des projets similaires relatifs à la supervision des travaux de protection contre les érosions et les inondations, au cours des cinq (5) dernières années
- 4) **Un ingénieur Topographe**, (Bac+5 ou équivalent) : il devra justifier (i) au moins dix (10) ans d'expérience dans son domaine et (ii) l'élaboration d'au moins deux (2) études de levés topographiques des sites de plus de 25 km<sup>2</sup> pendant les cinq (5) dernières années
- 5) **Un expert en environnement**, (Bac + 5 ou équivalent) : il devra justifier (i) au moins dix (10) ans d'expérience dans le domaine de l'environnement et (ii) la mise en œuvre d'au moins deux (2) EIES, au moins deux (2) PGES et au moins un (1) PAR des projets d'infrastructures pendant les cinq (5) dernières années.
- 6) **Un expert en communication et sensibilisation communautaire** (Bac+3) : il devra justifier (i) au moins sept (7) ans d'expérience dans la communication et la sensibilisation communautaire et (ii) au moins deux (2) missions de communication et au moins deux (2) missions de sensibilisation communautaire au cours de cinq (5) dernières années

Aucun changement du personnel-clé proposé, ne pourra être effectué sans l'avis préalable d'UCM et de SNEL SA.

La maîtrise de la langue française pour tous experts-clés aligné est obligatoire et une expérience des projets financés par la Banque mondiale sera également considérée.

**L'Ingénieur-conseil pourra y ajouter toute compétence** qu'il jugera indispensable. Par ailleurs, il assurera à l'équipe affectée aux prestations, un appui technique du siège.

**Ces experts devront fournir leur CV datant d'au moins deux mois à compter de la date d'ouverture des propositions techniques, doublement signé (par eux-mêmes et par l'employeur ou son représentant dûment habilité). Tout CV non doublement signé et ne datant pas de moins de deux mois ne fera pas l'objet d'évaluation et sera purement et simplement rejeté.**

## 11. LOGISTIQUE

Dans le cadre de sa mission, l'Ingénieur-conseil acquerra, sur les frais remboursables, au moins quatre (4) véhicules utilitaires pour les sites des travaux et d'autres matériels et appareils inhérents qu'il jugera nécessaires à la gestion des projets.

Il mettra à la disposition de son équipe tous les moyens nécessaires à la bonne exécution de ses tâches et notamment :

- les bureaux et équipements nécessaires tenant compte des normes environnementales et sociales (NES)
- les moyens logistiques pour le déplacement de ses agents sur le terrain
- les moyens de communication (téléphone, internet, talkie-walkie etc.)

- les équipements et matériels informatiques et scientifiques permettant le bon déroulement de la mission de contrôle et surveillance
- les logements de son personnel répondant aux NES.
- tout autre équipement jugé utile.

Toute la logistique acquise par l'Ingénieur- conseil sur fonds du projet sera remise sans frais à UCM à la fin de sa mission, moyennant inventaire détaillé.

## **12. POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE**

Dans le cadre de la mise en œuvre des activités du volet Energie du Projet PDMRUK/KIN-ELEENDA sous sa gestion, l'Unité de Coordination et de Management des projets du ministère des Ressources Hydrauliques et Electricité (UCM) s'est engagé à promouvoir « un développement sain et durable du point de vue environnemental et social ».

Le développement durable sur le plan environnemental et social constitue un aspect indispensable pour parvenir à des résultats conformes au mandat de gestionnaire des projets et reconnaît que le projet promet à travers sa politique en matière de la protection de l'environnement, l'hygiène et la sécurité au travail.

Cette politique s'appuie sur les lois et règlements suivants en vigueur en République Démocratique du Congo en la matière :

- la protection de l'environnement (loi n°11/009 du 09 juillet 2011 portant principes fondamentaux relatifs à la protection de l'environnement)
- la Conservation de la nature (Loi n°014/003 du 11 février 2014 relative à la conservation de la nature)
- l'élimination des déchets solides et liquides (Arrêté ministériel n°409/CAB/MIN/TC/0082/2006)
- la gestion des ressources en eau (Loi n° 15/026 du 31 décembre 2015 relative à l'eau) et les normes relatives au rejet et aux bruits (Arrêté du 22/07/06 relatif aux conditions exceptionnelles de rejets d'eau des centrales de production d'électricité les normes relatives au rejet et aux bruits)
- sociale et sécurité des travailleurs (Loi n°15/2002 du 16 octobre 2002 portant code du travail) détaillant dans le milieu du travail toutes les normes relatives aux heures de travail et autres.
- la prévention des violences sexuelles basées sur le genre (Loi n°06/019 du 20 juillet 2006), ainsi que
- les politiques opérationnelles de la Banque mondiale déclenchées dans le cadre du projet PDMRUK/KIN-ELEENDA (PO 4.01, PO 4.36, PO 4.11, PO 4.10 et PO 4.12) et les directives environnementales, sanitaires et sécuritaires générales de la Banque mondiale (Directives EHS) et tous les autres normes ratifiées par la RDC en matière de protection de l'environnement.

### **1) Objectif de la présente politique**

La politique environnementale et sociale applicable aux travaux du projet PDMRUK/KIN-ELEENDA vise à :

- promouvoir l'égalité des sexes dans le recrutement du personnel du contractant et ingénieur conseil
- assurer la protection des enfants et des groupes vulnérables;
- combattre et éradiquer toute forme d'harcèlement sexuel et de violence à caractère sexiste (VCS) dans le milieu de travail et l'exploitation et les abus sexuels (EAS)

- prévenir les risques liés de VIH/SIDA à travers un programme de dépistage volontaire, de sensibilisation et d'information des parties prenantes au projet sur les moyens de lutte contre cette pandémie du SIDA
- assurer l'engagement des parties prenantes au projet dans le processus de prise de décision et la planification des activités du projet
- mettre en place un système de communication, d'information et de concertation avec les parties prenantes au projet.

## **2) Engagements des parties prenantes dans le processus de planification et mise en œuvre des activités environnementales et sociales**

A cet effet, les parties prenantes au projet PDMRUK/KIN-ELENDÀ à travers la présente politique s'engage à :

- se conformer aux politiques opérationnelles de la Banque, déclenchées dans le cadre du projet PDMRUK/KIN-ELENDÀ et à la législation congolaise en matière de protection de l'environnement, aux quelles ses prestataires de services et ses Consultants sont soumis et à la norme ISO 14 001 sur le système de management environnemental et social
- assurer le suivi des aspects environnementaux et sociaux à travers les instruments de sauvegardes environnementale et sociale préparés dans le cadre du projet conformément aux exigences des politiques de de la Banque mondiale et aux exigences règlementaires applicables,
- appliquer les bonnes pratiques professionnelles internationales pour la protection et la conservation de l'environnement naturel et minimiser les impacts inévitables ;
- identifier et évaluer les risques potentiellement pouvant être induits par les travaux et mettre en place des moyens de protection collectives et individuelles ;
- faire respecter les règles et consignes de sécurité générale et particulières liées aux sites d'intervention du projet ;
- mettre en place une coordination optimale et promouvoir la culture de prévention et de gestion des risques dans la mise en œuvre des activités du projet à travers l'élimination des actes et situations dangereuses aux lieux de travail ;
- lutte contre la consommation des stupéfiants (alcool et drogues au travail) et mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux
- procurer et maintenir un cadre de travail respectant l'hygiène et la sécurité et des systèmes de travail sécurisés ;
- protéger la santé et la sécurité des communautés locales et des usagers, avec une attention particulière pour les personnes handicapées, âgées ou plus généralement vulnérables ;
- assurer que les conditions d'embauche et de travail de tous les travailleurs engagés pour les Travaux se conforment aux conventions du bureau international du travail (BIT) relatives à la main d'œuvre auxquelles la RDC a adhéré ;
- ne pas tolérer les activités illégales et mettre en œuvre les mesures disciplinaires à leur rencontre. Ne pas tolérer les activités de violences à caractère sexiste (VCS), mauvais traitement, activités sexuelles avec des enfants, et harcèlement sexuel et mettre en œuvre les mesures disciplinaires à leur rencontre ;

- adopter une perspective sexo-spécifique et procurer un cadre favorisant l'égalité des hommes et des femmes dans la participation à la planification et à la préparation des Travaux et leur permettant d'en bénéficier de manière égale ;
- travailler de manière collaborative, y compris avec les usagers in fine des Travaux, les autorités concernées, les entreprises et les communautés locales ;
- entendre et écouter les personnes et organisations affectées et répondre à leurs préoccupations, avec une attention particulière pour les personnes vulnérables handicapées ou âgées ;
- procurer un cadre faisant la promotion d'échange d'information, de vues et d'idées en toute liberté et sans crainte de représailles, et assurer la protection des lanceurs d'alertes à travers le mécanisme de gestion des plaintes,;
- minimiser le risque de transmission VIH et réduire les effets de VIH/SIDA liés à la réalisation des Travaux, à travers les campagnes de sensibilisation du personnel qui travaillent dans le projet et la population des zones d'intervention du projet.
- respecter les obligations liées à la préservation de la vie, de la santé et de la protection de l'environnement dans la mise en œuvre des activités du projet PDMRUK/KIN-ELEND. Chaque Consultant ou contractant d'UCM a le devoir de respecter ses engagements.

UCM reconnaît qu'il incombe à ses prestataires, ses Consultants et à leurs activités de respecter les droits universels de la personne et que cette responsabilité fait partie intégrante du développement environnemental et social durable. Cette responsabilité consiste, entre autres, à respecter les droits universels de la personne, à éviter d'enfreindre les droits universels de la personne, à remédier aux impacts négatifs sur les droits universels de la personne que leurs activités sont susceptibles de provoquer ou auxquels elles peuvent contribuer.

Toutes les prestations relatives à la supervision et contrôle des travaux du projet PDMRUK/KIN-ELEND sous gestion d'UCM sont structurés pour répondre aux exigences de la présente Politique.

### **3) Cadre de suivi**

UCM examinera périodiquement la performance environnementale et sociale des activités du projet et sa conformité par rapport aux engagements convenus tels qu'ils figurent dans la présente politique. L'ampleur du suivi est proportionnée aux impacts et problèmes environnementaux et sociaux associés au projet.

Le suivi porte sur l'examen des rapports environnementaux et sociaux mensuels, trimestriels et annuels que préparent les Consultants et les contractants dans le cadre du projet. UCM peut aussi vérifier périodiquement les informations de suivi préparées par l'Ingénieur Conseil et le Contractant en envoyant sur les sites du projet ses spécialistes en questions environnementales et en développement social et/ou des Consultants indépendants.

Si l'Ingénieur Conseil et le Contractant ne se conforme pas à ses engagements environnementaux et sociaux, tels qu'ils figurent dans le contrat de services ou des travaux, UCM peut demander à l'Ingénieur Conseil et au Contractant de mettre en œuvre des mesures correctives pour respecter ses engagements.

Si l'Ingénieur Conseil ne se conforme pas aux mesures correctrices convenues, UCM peut résilier le contrat de l'Ingénieur conseil ou du contractant conformément aux clauses environnementales et sociales incluses dans le contrat.

#### **4) Processus d'amélioration continue de la politique**

UCM évalue périodiquement les activités du projet PDMRUK/KIN-ELEENDA pour s'assurer de leur conformité à sa politique environnementale et sociale. La politique environnementale et sociale sera mise à jour tous les six (6) mois en fonction de la leçon apprise dans l'implémentation des activités du projet et les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des mesures environnementales et sociales.

Le processus de révision de la politique se fera suivant une approche participative de manière à ce que les parties en charge de la supervision et de l'exécution de travaux apportent également leur contribution dans la révision de la politique en relation avec l'expérience acquise dans son application et y respecter les engagements de son contenu.

Tout changement des objectifs du projet et de la nature de ses activités entraînera des modifications de la politique environnementale et sociale du projet.

#### **5) Mécanisme de conformité des politiques aux règles environnementales et sociales**

UCM réalise un examen périodique de sa Politique pour s'assurer que les indicateurs clés définis dans les règles environnementales et sociale de ladite politique soient respectés. Cet examen se fait sur base des indicateurs ci-après :

- pourcentage de femmes embauchées dans les entreprises en charge des travaux et dans les cabinets d'ingénieur conseil pour la supervision des travaux
- nombre des plaintes enregistrés sur les sites en relation avec la pollution de l'eau, des sols et de l'air
- nombre des cas de violence à caractère sexiste, d'exploitation et d'abus sexuels enregistrés dans la zone d'intervention du projet en relation avec le personnel du Contractant et de l'Ingénieur Conseil
- nombre de campagne de sensibilisation et de dépistage volontaire du VIH/SIDA réalisés dans les sites du projet
- nombre de cellules locales et comités de gestion des plaintes installés dans la zone d'intervention du projet et opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes
- nombre de campagne de sensibilisation et de diffusion des activités du projet réalisées et opérationnalisation du plan de communication et de sensibilisation des activités du projet.

### **13. CODE DE CONDUITE**

#### **A. PREAMBULE**

Afin d'assurer la bonne marche du chantier et la bonne exécution des travaux, et soucieuse de voir le personnel travailler dans de bonnes conditions, le Consultant a établi le présent code de bonne conduite.

Le présent Règlement intérieur et code de bonne conduite a pour objet de définir :

- Les règles générales de la discipline au travail ;
- Les principales mesures en matière d'hygiène et de sécurité dans la société ;
- Le respect des droits de l'homme ;
- Le respect de l'environnement ;
- Les dispositions relatives à la défense des droits des employés ;
- Les mesures disciplinaires ;
- Les formalités de son application.

Le présent Code de bonne conduite s'applique sans restriction ni réserve à l'ensemble des membres du personnel et des apprentis à la société.

## **B. DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES ET DE BONNE CONDUITE**

### **Article 1 – DE LA DISCIPLINE GENERALE**

Le personnel est astreint aux jours, durée et horaire de travail fixés conformément aux dispositions légales et conventionnelles du code de travail en vigueur en République Démocratique du Congo. Le personnel se soumettra aux mesures de contrôle des présences mises en place par la société.

Dans le cadre de la discipline générale, il est formellement interdit à tout membre du personnel de la société, sous peine de sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement, sans préjudice des éventuelles poursuites judiciaires par l'autorité publique, de :

- tenir de langages et comportements avilissants, menaçants, harcelants, abusifs, culturellement et sexuellement provocants vis-à-vis des personnes de sexe opposé.
- avoir recours aux services de prostituées durant les heures de service
- avoir des comportements de violences physiques ou verbales violents dans les installations ou sur les lieux de travail
- Attenter volontairement aux biens et intérêts d'autrui ou à l'environnement
- commettre des actes de vandalisme ou de vol
- refuser de mettre en application les ordres donnés par sa hiérarchie et les procédures internes édictées par la Direction du chantier
- faire preuve d'actes de négligence dans le cadre de ses fonctions ou d'imprudences entraînant des dommages ou préjudices à la population, aux biens d'autrui ou de l'Entreprise, à l'environnement, notamment en rapport avec les prescriptions de lutte contre la propagation des IST et du VIH Sida
- quitter son poste de travail sans autorisation de la Direction du chantier
- introduire et diffuser à l'intérieur de l'entreprise des tracts et pétitions
- procéder à des affichages non autorisés sous réserve de l'exercice du droit syndical
- introduire sans autorisation dans l'entreprise des personnes étrangères au service sous réserve du respect du droit syndical
- emporter sans autorisation écrite des objets appartenant à l'entreprise



- se livrer à des travaux personnels sur les lieux du travail
- introduire dans l'entreprise des marchandises destinées à être vendues pour son compte personnel
- divulguer tous renseignements ayant trait aux opérations confidentielles dont le Personnel aurait connaissance dans l'exercice de ses fonctions
- garer les véhicules de l'Entreprise hors des emplacements prévus à cet effet
- quitter son poste de travail sans motif valable
- consommer de l'alcool ou être en état d'ébriété pendant les heures de travail, entraînant des risques pour la sécurité des riverains, clients, usagers et personnels de chantier, ainsi que pour la préservation de l'environnement
- signer des pièces ou des lettres au nom de l'entreprise sans y être expressément autorisé ;
- conserver des fonds appartenant à l'entreprise
- frauder dans le domaine du contrôle de la durée du travail
- commettre toute action et comportement contraires à la réglementation et à la jurisprudence du droit du travail
- se livrer dans les installations de la société à une activité autre que celle confiée par l'Entreprise
- utiliser les matériels et équipements mis à sa disposition à des fins personnelles et emporter sans autorisation écrite des objets appartenant à la société

## **Article 2 – DE L'HYGIENE ET SECURITE**

Le Personnel observera les mesures d'hygiène et de sécurité ainsi que les prescriptions de la médecine du Travail qui résultent de la réglementation en vigueur.

La société organise un service médical adapté à l'effectif de son personnel, et fournit les services de premiers secours nécessaires.

La société met à la disposition du personnel qui se rend sur les chantiers de travaux des équipements de protection individuelle (EPI) et les badges et en veillant à ce que l'affectation des équipements soit faite en adéquation avec la fonction de chaque membre du personnel.

En conséquence, il est obligatoire pour chaque membre du personnel de :

- se présenter sur le chantier muni des équipements qui lui ont été attribués (paire de bottes, combinaison appropriée pour chaque tâche, gant, cache-nez, casque, etc.) ;
- utiliser les accessoires et vêtements de sécurité mis à sa disposition par l'entreprise, chaque jour travaillé.
- Ne pas utiliser pour son intérêt personnel lesdits équipements, lesquels doivent être conservés par lui en bon père de famille
- porter le badge indiquant le nom et la fonction pour l'ensemble du personnel.

## **Article 3 – DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME**

La personne humaine est sacrée dans sa dignité et ne peut faire l'objet d'un traitement inhumain, cruel et dégradant sous aucune forme. Par conséquent, les actes de barbarie suivants sont sévèrement réprimés :

**(i) Harcèlement moral**

Aucun Employé et apprenti de la société, de ses sous-traitants et de ses partenaires sécuritaires et autres ne doivent subir ou faire subir des agissements répétés de harcèlement moral ayant pour objet ou effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte aux droits et à la dignité, d'altérer sa santé physique ou compromettre son avenir professionnel.

Aucun membre du personnel ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir subi ou refusé de subir les agissements définis ci-dessus ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés.

Est donc passible d'une sanction disciplinaire tout membre du personnel et apprenant de la société, ses sous-traitants ainsi que ses partenaires sécuritaires qui aura commis de tels actes.

**(ii) Violences physiques**

Aucun Membre du personnel et apprenti de la société et de ses sous-traitants ne doit subir ou faire subir des violences physiques, sous toutes ses formes, des voies de faits, des coups et blessures volontaires, des mutilations physiques à l'endroit de tout être humain ou ses biens personnels.

**(iii) Proxénétisme, harcèlement, Violences basée sur le Genre et pédophilie**

Conformément aux textes nationaux, régionaux et internationaux sur le proxénétisme, le harcèlement et les violences sexuelles contre les femmes, la pédophilie et le respect des us et coutumes des populations et des relations humaines d'une manière générale, tout acte de proxénétisme, harcèlement, abus, violences sexuelles, pédophilie est strictement prohibé et sera immédiatement sanctionné par une rupture du contrat de travail du membre du personnel concerné<sup>1</sup> sera immédiatement sanctionné par un licenciement dès la première constatation de la faute, avec transmission des éléments caractéristiques de la faute pour les poursuites judiciaires par l'autorité publique compétente, le cas échéant.<sup>2</sup>

Violence Basée sur le Genre

1. Les actes de VBG constituent des fautes graves et sont donc des motifs de sanctions, qui peuvent qui peuvent entraîner la cessation d'emploi, ainsi qu'un référencement approprié vers la police, uniquement avec l'accord de la victime, pour poursuivre l'action.
2. Toutes les formes de VBG sont inacceptables, qu'elles aient lieu sur le lieu de travail, dans les environs du lieu de travail, dans les camps des travailleurs ou au sein de la communauté locale. Les

---

- <sup>1</sup> Résolution 48/104 des Nations Unies relative à la déclaration sur l'élimination des violences contre les femmes, Résolution 2011/33 sur la prévention, la protection et la coopération internationale contre l'utilisation des nouvelles technologies d'information pour abuser et/ou exploiter les enfants

- <sup>2</sup> Le texte des deux lois  
<http://www.pnmls.cd/doc/Lois%20portant%20protection%20des%20PVV%20et%20PA,%20Protection%20de%20l'enfant%20et%20contre%20VS%20J.O.%20n%C2%B0%20Sp%C3%A9cial%20du%2025%20mai%202009.pdf>

- Loi n° 06/018 et 06/019

normes internationales décrivent six principaux types de VBG, définissant l'acte de violence, plutôt que le contexte dans lequel il a été commis :

- a) Viol : pénétration non consensuelle (même légères) du vagin, l'anus ou de la bouche par le pénis, d'autres parties du corps, ou un objet.
- b) Agression sexuelle : toute forme de contact sexuel non consensuel qui n'entraînent pas ou n'inclut pas de pénétration. Exemples : tentative de viol, ainsi que les baisers, les caresses, ou l'attouchement des organes génitaux et les fesses.
- c) Harcèlement sexuel : avances sexuelles importunes, les demandes de faveurs sexuelles, et d'autres comportements physiques ou verbaux de nature sexuelle. Le harcèlement sexuel n'est pas toujours explicite ou évident, il peut inclure des actes implicites et subtils mais implique toujours un pouvoir et une dynamique de genre dans laquelle une personne ayant un certain pouvoir utilise sa position pour harceler un autre en fonction de leur sexe. Le comportement est importun à chaque fois que la personne à laquelle il est soumis estime qu'il est importun (par exemple : regarder quelqu'un de haut en bas ; les baisers, ses hurlements ou des bruits de claquement ; traîner autour de quelqu'un ; siffler et chahuter ; dans certains cas, donner des cadeaux personnels).
- d) Sexe transactionnel : l'échange ou la promesse d'argent, d'emploi, de biens ou de services pour le sexe, y compris des faveurs sexuelles et d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou d'exploitation.
- e) Faveurs sexuelles : est une forme de harcèlement sexuel et comprend des promesses de traitement favorable (promotion) ou des menaces d'un traitement défavorable (p. ex. perte d'emploi) dépendant des actes sexuels ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou d'exploitation.
- f) Agression physique : un acte de violence physique qui n'est pas de nature sexuelle. Exemples : frapper, gifler, étouffer, entailler, bousculer, brûler, fusillade ou usage des armes, attaques à l'acide ou tout autre acte ayant pour résultat la douleur, l'inconfort ou la blessure.
- g) Violence psychologique/émotionnelle : infliger une douleur ou blessure mentale ou émotionnelle. Exemples : menaces de violence physique ou sexuelle, intimidation, humiliation, isolement forcé, traque, harcèlement, attention indésirable, commentaires, gestes ou mots écrits d'une agression sexuelle et/ou de nature menaçante, destruction des choses chères, etc.
- h) Mariage forcé : le mariage d'une personne contre son gré. Cela inclut le mariage d'enfants de moins de 18 ans.
- i) Déni de ressources, Opportunités ou Services : refus d'accès légitime aux ressources économiques et d'actif ou de subsistance, à l'éducation, à la santé ou d'autres services sociaux (p. ex. une veuve empêchée de recevoir un héritage, des gains ravis de force par un partenaire intime ou un membre de la famille, d'une femme empêchée d'utiliser les contraceptifs, une fille empêchée d'aller à l'école, etc.).

Conformément à la législation nationale, tout contact ou activité sexuelle avec des enfants de moins de 18 ans, y compris via les médias numériques - est interdite. La croyance erronée concernant l'âge d'un enfant n'est pas une défense. Le consentement de l'enfant n'est pas non plus une défense ou une excuse.

Conformément à la législation nationale, les travailleurs du projet ne doivent pas s'engager dans de nouvelles relations avec des filles de moins de 18 ans, y compris épouser une jeune fille de moins de 18 ans pendant qu'ils sont en cours d'emploi.

Les interactions sexuelles entre les employés de l'entreprise (à tout niveau) et les membres des communautés entourant le lieu de travail sont interdits. Cela inclut les relations impliquant le prélèvement/promesse d'attribution de prestations (monétaires ou non) aux membres de la communauté en échange de sexe, une telle activité sexuelle (sollicitation de sexe transactionnel par les membres de la communauté en échange d'argent ou d'autres services) est considérée comme de l'exploitation<sup>3</sup> et "non consensuelle" dans le champ d'application du présent code.

En plus des sanctions disciplinaires de l'entreprise, des poursuites judiciaires de ceux qui commettent des actes de VBG sont applicables, le cas échéant, en respectant les droits et la dignité de la victime, y compris le droit à l'agence, à la confidentialité et à la sécurité.

Tous les employés, y compris les bénévoles et les sous-traitants sont fortement encouragés à signaler des actes réels ou suspects de VBG par un collègue de travail. Les rapports doivent être pris en conformité avec le projet de mécanisme de plainte de VBG. L'entreprise doit favoriser, par des politiques et pratiques, un environnement sans craintes de représailles et qui encourage l'établissement de rapports et de responsabilité pour ceux qui commettent des actes de VBG.

Les superviseurs et les gestionnaires ont le mandat de faire rapport et de prendre des mesures à l'encontre de l'action supposée ou réelle de VBG comme ils ont la responsabilité de faire respecter les engagements de l'entreprise et tiennent leurs subordonnés directs responsables. À défaut de le faire, ils s'exposent à des sanctions.

#### ***(iv) Exploitation des enfants***

Conformément aux textes nationaux, régionaux, et internationaux<sup>4</sup> en vigueur en la matière l'emploi et l'exploitation des enfants est strictement interdit au sein de la société.

Dans ce cadre, il est prescrit à chaque membre du personnel de la société de :

---

<sup>3</sup> Est considéré comme une exploitation, toute relation qui constitue l'exploitation sexuelle, c'est-à-dire tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel (y compris le pouvoir lié au genre) ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais non limité à, profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'un autre.

<sup>4</sup> Résolution 2011/33 sur la prévention, la protection et la coopération internationale contre l'utilisation des nouvelles technologies d'information pour abuser et/ou exploiter les enfants et Résolution 44/25 du 20 novembre 1989 sur les droits des enfants)

- a) Traiter les enfants (personnes de moins de 18 ans avec respect quelle que soit leur race, couleur, langue, religion, opinion politique ou autre, origine nationale, ethnique ou sociale, propriété, handicap, naissance ou autre statut
- b) Ne pas utiliser de langage ou de comportement envers les enfants qui ne sont pas appropriés, harcelants, abusifs, sexuellement provocateurs, dégradants ou culturellement inappropriés
- c) Ne pas participer à un contact sexuel ou à une activité avec des enfants y compris le « grooming » (l'action de manipuler sur internet les enfants à des fins sexuelles) ou le contact par le biais de médias numériques. La méconnaissance de l'âge d'un enfant n'est pas une défense. Le consentement de l'enfant n'est pas non plus une défense ou une excuse
- d) Ne pas engager des enfants de moins de 18 dans toute forme de rapport sexuel ou d'activité sexuelle, y compris le paiement des services ou des actes sexuels
- e) Si possible, s'assurer qu'un autre adulte est présent lors des travaux effectués à proximité des enfants
- f) Ne pas dormir près des enfants non surveillés, sauf nécessité absolue, auquel cas je dois obtenir la permission de mon manager, et m'amuser qu'un adulte est présent si possible
- g) Avant de photographier ou de filmer un enfant, évaluer et essayer de se conformer aux traditions locales ou des restrictions pour la reproduction d'images personnelles
- h) Avant de photographier ou de filmer un enfant, obtenir le consentement de l'enfant ou d'un parent ou tuteur de l'enfant et expliquer comment la photographie ou le film sera utilisé
- i) Veiller à ce que les photographies, les films, les vidéos et les DVD présentent les enfants de manière digne et respectueuse et non de manière vulnérable ou soumise et à ce que les enfants soient vêtus de manière adéquate et ne soient pas dans les poses pouvant être considérées comme sexuellement suggestives
- j) S'assurer que les images sont des représentations honnêtes du contexte et des faits
- k) S'assurer que les étiquettes de fichiers ne révèlent pas d'informations d'identification sur un enfant lors de l'envoi électronique d'images
- l) Assister et participer activement aux séances de formation liées à la protection des enfants contre les abus et l'exploitation que la société s'oblige à organiser.

#### **Article 4 – DU RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT**

Etant donné le contrôle du respect et de l'effectivité de la mise en œuvre des clauses environnementales et sociales par les Entrepreneurs des travaux fait partie des prestations usuelles de la société, cette dernière et son personnel doivent être des modèles en matière de sauvegardes environnementales et sociales.

Conséquemment, il est formellement interdit de :

- a) transporter, détenir et/ou consommer de la viande de brousse et des végétaux d'espèces protégées par la convention de Washington (CITES), l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN) et la réglementation nationale ;
- b) s'adonner au commerce et/ou trafic de tout ou partie d'espèces protégées et/ou d'espèces provenant d'aires protégées, notamment l'ivoire ;

- c) abattre les arbres dans le campement et dans les zones environnantes ou dans les zones du projet, que ce soit pour la commercialisation du bois de chauffe, du charbon de bois ou pour les besoins personnels ;
- d) polluer volontairement l'environnement ;
- e) faire preuve d'actes de négligence ou d'imprudences entraînant des dommages ou préjudices à l'environnement.

## **Article 5 – DES DROITS DE LA DEFENSE DES EMPLOYES**

### ***Des procédures disciplinaires :***

Hormis les cas des infractions considérés comme imprescriptibles par la loi, aucune faute commise par un travailleur ne peut être invoquée au-delà d'un délai de 2 mois à compter du jour où la société en a eu connaissance, à moins que des poursuites pénales n'aient été exercées dans ce même délai.

Aucune faute antérieure de plus de (3) trois ans à l'engagement des poursuites disciplinaires ne peut être invoquée à l'appui d'une nouvelle faute dûment commise.

Toute sanction disciplinaire notifiée doit comporter l'énonciation des griefs qui la motive.

Toute sanction disciplinaire est précédée d'une convocation du membre du personnel concerné pour audition et présentation de ses moyens de défense. Ce dernier peut se faire assister d'un conseil de son choix lors de l'entretien.

## **Article 6 – FAUTES ET SANCTIONS DISCIPLINAIRES**

Les fautes disciplinaires susceptibles d'être commises par les membres du personnel de la société et les sanctions y associées allant jusqu'au licenciement selon la gravité des faits reprochés au travailleur sont repris en annexe.

En cas de violation de ces interdictions, le travailleur contrevenant est passible de sanctions. Lorsque la responsabilité de la société 0est civilement engagée, elle se réserve le droit de poursuivre en réparation civile ou en action de remboursement, le travailleur responsable.

## **Article 7 – FORMALITES ET DEPOT**

Le présent Règlement Intérieur et Code de bonne conduite a fait l'objet d'une présentation à tous les Employés et apprenants de l'Entreprise, ses sous-traitants ainsi que ses partenaires sécuritaires.

Il a été également:

- Communiqué à l'Inspection du Travail de XXX et ;
- Affiché à la base-vie de l'entreprise et dans les véhicules et engins.

- Et un exemplaire remis à chaque Employé. Il en sera de même en particulier lors de chaque embauche.

A l'exception des plaintes liées aux VBG, pour tout autre plainte de quelque nature que ce soit ; prière contacter UCM.