

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE



Union-Discipline-Travail

PRIMATURE DE CÔTE D'IVOIRE

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA DECENTRALISATION
ET DU DEVELOPPEMENT LOCAL

PROJET DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET INCLUSIF DES VILLES
SECONDAIRES DE LA COTE D'IVOIRE

P177062

FINANCEMENT IDA

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Volume 1

Version finale

DECEMBRE 2022

SOMMAIRE

LISTE DES TABLEAUX	3
SIGLES ET ABREVIATIONS	4
DEFINITIONS DES CONCEPTS CLES	5
1. DESCRIPTION DU PROJET ET DE SA ZONE D'INTERVENTION	7
1.1. Contexte et justification du projet	7
1.2. Objectifs du Projet	7
1.3. Composantes du Projet	7
1.4. Zones d'intervention du Projet	8
1.5. Risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet	9
2. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	11
3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	19
4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	26
4.1. Objectifs et calendrier du Plan de mobilisation des parties prenantes ...	26
4.3. Stratégie proposée pour la diffusion des informations	26
4.4. Stratégie proposée pour les consultations	29
4.5. Stratégie proposée pour la prise en compte du genre et des points de vue des groupes vulnérables	29
4.6. Assistance aux personnes vulnérables	31
4.7. Stratégie en matière de santé et de sécurité	31
4.8. Examen des commentaires	35
4.9. Phases ultérieures	35
5. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	36
6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET	38
7. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	56
8. CONCLUSION	58
Bibliographie	59

CARTE 1: Localisation des regions et villes d'intervention du PDVS	9
---	----------

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Synthèse des besoins exprimés par les différentes parties prenantes	14
Tableau 2: Programme de mobilisation des parties prenantes.....	23
Tableau 3: <i>Stratégie de consultation des Parties Prenantes suivant le cycle de vie du Projet</i>.....	33
Tableau 4: Budget de mise en œuvre du PMPP.....	36
Tableau 5: Responsabilités dans la mise en œuvre du PMM	37
Tableau 6 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	40
Tableau 7: Délai de traitement des plaintes aux différents niveaux	44

SIGLES ET ABBREVIATIONS

Sigles et abréviations	Définitions
AGEROUTE	: Agence de Gestion des Routes
AGR	: Activité Génératrice de Revenus
ANAGED	: Agence Nationale de Gestion des Déchets
ANDE	: Agence Nationale De l'Environnement
BNETD	: Bureau National d'Études Techniques et de Développement
BM	: Banque mondiale
CERC	: Contingent Emergency Response Component (composante contingente d'intervention d'urgence)
CES	: Cadre Environnemental et Social
CGP	: Comité de gestion des plaintes
CGES	: Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CIES	: Constat d'Impact Environnemental et Social
CPR	: Cadre Politique de Réinstallation
COVID 19	: Coronavirus disease 2019
CRP	: City Resilience Program
CSE	: Chargé de Surveillance Épidémiologique
CVET	: Centre de Valorisation et d'Enfouissement Technique
DAUD	: Direction de l'Assainissement Urbain et du Drainage
DGDDL	: Direction Générale de la décentralisation et du développement locale
DGAS	: Direction Générale de l'Assainissement et de la Salubrité
Dollar US	: Dollar américain
EIES	: Etude d'Impact Environnemental et Social
FAO	: Organisation des Nations Unies pour l'Agriculture et l'alimentation
MBPE	: Ministère du Budget et du Portefeuille de l'Etat
MCLU	: Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme
MEDD	: Ministère de l'Environnement et du Développement Durable
MEER	: Ministère de l'Équipement et de l'Entretien Routier
MEF	: Ministère de l'Economie et des Finances
MEPS	: Ministère de l'Emploi et de la Protection Sociale
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MIS	: Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité
MINHAS	: Ministère de l'Hydraulique, de l'Assainissement et de la Salubrité
NES	: Norme Environnementale et Sociale
OCB	: Organisation Communautaire de Base
ONAD	: Office National de l'Assainissement et du Drainage
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
PAR	: Plan d'Action de Réinstallation
PAP	: Personne Affectée par le Projet
PARU	: Projet d'Assainissement et de Résilience Urbaine
PDVS-CI	: Projet de Développement des Villes Secondaires de la Côte d'Ivoire
PME	: Petite et Moyenne Entreprises
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
S&E	: Suivi et évaluation
SG	: Spécialiste en Genre
SDS	: Spécialiste en Développement Social
SSE	: Spécialiste en Sauvegarde Environnementale
UCP	: Unité de Coordination du Projet
UNFPA	: United Nations Population Fund (Fonds des Nations Unies pour la Population)
VBG	: Violence Basée sur le Genre

DEFINITIONS DES CONCEPTS CLES

Abus sexuel: on entend par « abus sexuel » toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi l'abus sexuel (*UNFPA, Prise en charge de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, guide de la formation en ligne, annexe 4*).

Autres parties concernées : l'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le Projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels (*NES 10, CES /Banque mondiale, version numérique, page 2, note d'orientation 5.2*).

Bénéficiaires : Les bénéficiaires d'un projet sont les personnes qui tireront directement profit des activités mises en œuvre dans le cadre du projet. Il s'agit des personnes directement ciblées par les interventions du projet. Les bénéficiaires directs sont les personnes qui participeront directement au projet et bénéficieront ainsi de son existence ; quant aux bénéficiaires indirects, il s'agit de toutes les personnes ou familles qui vivent dans la zone d'influence du projet (*FAO, préparation et analyse des avant-projets d'investissement*).

Exploitation sexuelle: l'expression « exploitation sexuelle » désigne le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique. Certains types de « prostitution forcée » peuvent également entrer dans cette catégorie (*UNFPA, Prise en charge de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, guide de la formation en ligne, annexe 4*).

Feedback : informations utilisées par les organisations d'assistance concernant les perceptions, opinions, préoccupations et suggestions des personnes sur les comportements, les activités, les projets, les priorités et les stratégies. Le feedback comprend des avis positifs ainsi que des critiques et des suggestions d'amélioration (*Catholic Relief Services, Guide du mécanisme de feedback, de plaintes et de réponses 2021, 78 p.*)

Harcèlement sexuel : avances sexuelles importunes, demandes de faveurs sexuelles et tout comportement verbal ou physique de nature sexuelle (*Comité permanent interorganisations, 2015, Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire : réduction des risques, promotion de la résilience et aide au relèvement*).

Mécanisme de gestion des plaintes : un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au Projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au Projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le Projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce. (*NES 10, CES /Banque mondiale, version numérique, page 8, note d'orientation 26.1*).

Parties touchées par le Projet : l'expression « parties touchées par le Projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le Projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales (*NES 10, CES /Banque mondiale, version numérique, page 2, note d'orientation 5.1*).

Partie prenante : selon le CES de la Banque mondiale (*NES 10/Banque mondiale, version numérique, page 2*) le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui :

- a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet); et
b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

Personnes défavorisées ou vulnérables : l'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du Projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un Projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière (*CES/Banque mondiale, page 19, note de bas de page 28*).

Plainte : Préjudice spécifique rapporté par toute personne ayant été affectée de façon négative par l'action d'une organisation ou qui estime qu'une organisation a échoué à remplir un engagement (*Catholic Relief Services, Guide du mécanisme de feedback, de plaintes et de réponses 2021, 78 p.*)

Résilience : elle désigne la capacité de prévenir les catastrophes et les crises ainsi que de les anticiper, de les absorber, de s'en accommoder ou de s'en relever de manière opportune, efficace et durable. Cela inclut la protection, la restauration et l'amélioration des systèmes de moyens de subsistance face aux menaces qui affectent l'agriculture, la nutrition, la sécurité alimentaire et la sécurité sanitaire des aliments". En d'autres termes, la résilience est la capacité des personnes, des communautés ou des systèmes qui sont confrontés à des catastrophes ou à des crises à résister aux dommages et à se rétablir rapidement. (*Site Web FAO*).

Violences Basées sur le Genre : la violence basée sur le genre résulte d'un acte ou d'une pratique exercée en fonction du sexe ou du rôle social d'une personne, entraînant souffrance ou préjudice physique, sexuel, psychologique ou économique. Elle se manifeste par un contrôle et une domination de force, principalement de l'homme sur la femme, dus au rapport de force inégal entre les sexes. La violence basée sur le genre se traduit en plusieurs formes dont : la violence conjugale ; la violence sexuelle ; les pratiques traditionnelles néfastes (mutilations génitales féminines, meurtres liés à la dot, mariages d'enfant...) ; le féminicide ; le harcèlement sexuel, dont les attaques verbales, physiques, psychologiques et sexuelles; la prostitution et le trafic sexuel où les femmes et les filles sont attirées, généralement, par de fausses promesses d'emploi ; la violence sexuelle lors des conflits et après les conflits incluant le viol, l'enlèvement, des grossesses forcées et parfois la réduction en esclavage de populations civiles féminines; les abus à l'encontre des enfants qui peuvent être physiques, sexuels, psychologiques et / ou inclure la privation des ressources et des droits comme l'éducation ou les soins ; les maladies sexuellement transmissibles (MST) et le VIH/SIDA, quand les rapports de force inégaux entre les hommes et les femmes, notamment dans le cadre du mariage, permettent difficilement aux femmes d'exiger des rapports sexuels protégés, les mettant en danger de contracter ces maladies, ou quand les demandes des femmes pour des rapports protégés peuvent entraîner des violences (*Inter Press Service, 2009, Violences basées sur le genre : un manuel à l'intention des journalistes, page 10*).

1. DESCRIPTION DU PROJET ET DE SA ZONE D'INTERVENTION

1.1. Contexte et justification du projet

Le Projet de Développement Durable et Inclusif des Villes Secondaires de la Côte d'Ivoire (PDVS-CI) a été préparé par le gouvernement de Côte d'Ivoire, en collaboration avec la Banque mondiale pour faire face aux défis que sont le manque d'infrastructures urbaines et de services de base (y compris la connectivité numérique limitée), ainsi que l'accès difficile à la terre et aux financements, qui affectent particulièrement les habitants des villes secondaires du pays, augmentant leur vulnérabilité et créant des sources de tensions économiques, sociales et sécuritaires entre les populations.

Par la nature, les caractéristiques et l'envergure des activités envisagées dans le cadre de sa mise en œuvre, le PDVS-CI a fait l'objet d'une évaluation environnementale et sociale complète et a été classé comme un projet avec des risques et impacts environnementaux et sociaux substantiels. A cet effet, certaines Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque ont été déclenchées, afin de prévenir et atténuer les incidences négatives sur l'environnement et le milieu humain, qui pourraient découler de sa mise en œuvre. Au nombre des normes déclenchées dans le cadre du Projet, figure la NES 10 « Mobilisation des parties prenantes et information », qui recommande l'élaboration d'un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) en vue de favoriser l'adhésion des différentes parties prenantes au projet, et la prise en compte de leurs préoccupations.

1.2. Objectifs du Projet

Le Projet de Développement Durable et Inclusif des Villes Secondaires de la Côte d'Ivoire (PDVS-CI) financera des investissements (infrastructures) intégrés dans les villes pour un impact accru, grâce à une approche territoriale axée sur le développement urbain durable et inclusif, et la création d'emplois. Il renforcera également la capacité des autorités locales à gérer et à encourager un développement local inclusif, et favorisera l'inclusion et la cohésion sociale grâce à des investissements communautaires dans les services et les infrastructures sociales, ainsi qu'à de solides approches participatives.

L'objectif de développement dudit projet est d'améliorer l'accès aux infrastructures urbaines ainsi qu'aux services de base, et de renforcer la capacité des acteurs locaux dans les villes ciblées de la Côte d'Ivoire.

1.3. Composantes du Projet

Le projet sera mis en œuvre sur une période de cinq (5) ans, à travers quatre (04) principales composantes :

- **Composante 1 : Infrastructures urbaines vertes et résilientes au climat (250 millions de dollars US)**

Cette composante est guidée par une approche spatiale et se concentrera sur les infrastructures urbaines sociales et économiques adaptées aux besoins et priorités spécifiques de chaque ville ciblée, en mettant l'accent sur des opérations rapides et « sans regret » ainsi que sur des investissements ayant un impact qui permettront le développement économique local, la création d'emplois et l'inclusion sociale. Si nécessaire, les investissements dans les infrastructures seront couplés à un soutien à la mise en œuvre et à une assistance technique pour les dispositions de gestion et d'exploitation. Les considérations relatives au changement climatique seront intégrées dans la conception des infrastructures afin de les rendre plus résistantes aux impacts actuels et futurs liés au climat. Cette composante comprend trois (03) sous-composantes :

- ✓ *Sous-composante 1.1 : Investissements à impact rapide et social (40 millions de dollars US)*
- ✓ *Sous-composante 1.2 : Infrastructures sociales et économiques (60 millions de dollars US)*
- ✓ *Sous-composante 1.3 Routes, drainage, gestion des déchets solides et eau potable (150 millions de dollars US)*

- **Composante 2 : Appui institutionnel (30 millions de dollars US)**

Cette composante se subdivise en deux (02) sous-composantes :

- ✓ *Sous-composante 2.1 : Planification urbaine, administration foncière et services municipaux ; (10 millions de dollars US)*
- ✓ *Sous-composante 2.2 : Renforcement des capacités pour la gestion urbaine (8 millions de dollars US)*
- ✓ *Sous-composante 2.3 : Développement économique local (12 millions de dollars US)*

- **Composante 3 : Gestion et coordination du projet (20 millions de dollars US)**

Cette sous-composante financera les coûts de gestion et de coordination du projet, notamment : (i) le personnel, la formation, l'équipement et les coûts de fonctionnement d'une unité de coordination du projet (UCP) à Korhogo et d'une antenne à Abidjan. Les responsabilités de l'UCP comprendront la coordination générale du projet, les questions fiduciaires, les sauvegardes, le suivi et l'évaluation (S&E). Le personnel de l'UCP sera composé d'experts techniques dans les domaines liés aux activités du projet ; (ii) la mise en place du système de suivi et d'évaluation du projet ; (iii) la mise en œuvre du cadre de gestion de l'environnement et sociale (CGES) et la gestion du mécanisme de réparation des griefs ; et (iv) l'information du public, l'engagement des citoyens, la communication et l'échange de connaissances.

- **Composante 4 : Composante d'intervention d'urgence contingente (0 million de dollars US)**

Une composante d'intervention d'urgence contingente (CERC) est incluse conformément à la politique de la Banque mondiale sur le financement des projets d'investissement, paragraphes 12 et 13. Il n'y aura initialement aucun fonds alloué à cette composante. En cas (i) de besoin urgent d'assistance en raison d'une catastrophe naturelle ou d'origine humaine ou d'un conflit ; ou (ii) d'expérience de contraintes de capacité en raison de la fragilité ou de vulnérabilités spécifiques, l'Emprunteur peut demander la réaffectation des fonds du projet à cette composante.

1.4. Zones d'intervention du Projet

Le Projet de Développement Durable et Inclusif des villes secondaires de la Côte d'Ivoire (PDVS-CI) couvre l'ensemble des 31 régions réparties dans 12 districts de la Côte d'Ivoire. Dans une première phase, le projet cible au départ huit (08) villes secondaires, dont sept (07) au nord et une à l'ouest. Les villes ciblées sont Korhogo, Ferkessedougou, Boundiali, Odienné, Tengréla, Ouangolodougou, Bouna et Man.

Les régions d'intervention du PDVS-CI sont localisées dans la carte ci-après :

Carte 1: Localisation des régions et villes d'intervention du PDVS-CI



Source : Mission d'élaboration du Cadre de politique de Réinstallation du PDVS-CI, juin 2022

1.5. Risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet

En dépit des impacts positifs visés à travers le PVDS-CI, sa mise en œuvre est susceptible d'engendrer certains risques et impacts environnementaux et sociaux négatifs. Les principaux impacts sociaux négatifs sont les suivants :

- ✓ perte de terre liée à l'acquisition de terres pour la réalisation des différents investissements : réalisation d'infrastructures de gestion des déchets, d'infrastructures socio-éducatives de base, voiries, etc.
- ✓ réduction des surfaces cultivables à cause de la demande de terre liée à la réalisation de ces infrastructures ;

- ✓ baisse ou perte de revenus due aux restrictions occasionnées par certaines activités du projet;

Des mesures d'atténuation de ces impacts seront définies tout au long de la mise en œuvre du projet, tel qu'indiqué dans le Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEES). Dans les cas où les sites devant abriter les infrastructures du Projet font l'objet de donation, ces donations volontaires de terres seront confirmées par écrit¹. Elles doivent être accompagnées des documents suivants :

- a) une notification écrite indiquant le lieu et l'étendue des terres recherchées et l'usage qu'il est prévu d'en faire ; et
- b) une déclaration formelle de donation signée par chacun des propriétaires ou des usagers concernés, établissant leur consentement donné en toute connaissance de cause et attestant qu'il n'y a aucune contestation de propriété ni aucune prétention de la part de locataires, d'usagers, de squatteurs ou d'occupants illégaux, et ;
- c) une formalisation de l'acte de cession par l'établissement d'un document ou de titre de sécurisation foncière par les voies autorisées.

Toutes taxes ou tous frais dus sur le traitement ou l'enregistrement de la transmission des terrains, le cas échéant, sont intégralement payés par l'Emprunteur, qui tient un registre des donations, y compris les documents y afférents. En cas de plainte, les documents seront mis à disposition pour examen. Pour assurer la transparence, les donations volontaires de terres pourraient faire l'objet d'une vérification par un tiers indépendant.

Quant aux risques liés à la mise en oeuvre du Projet, ils sont les suivants :

- ✓ risques d'exclusion de certains groupes vulnérables ;
- ✓ risques sur la santé et la sécurité des travailleurs et des communautés riveraines : maladies, incidents ou accidents sur les chantiers du projet;
- ✓ risques de survenue de violences basées sur le genre (exploitation et abus/harcèlement sexuel) liés à l'afflux de la main d'œuvre ;
- ✓ risques de conflits entre les populations et les travailleurs du Projet ;
- ✓ risques de conflits fonciers ;
- ✓ plaintes récurrentes liées à la mise en œuvre des activités du Projet ;
- ✓ risques de contamination à la COVID-19 ;
- ✓ risques de concurrence entre les populations riveraines et le projet pour l'accès à certaines ressources, notamment les ressources en eau.

Les mesures d'atténuation de ces risques sont prises en compte dans le Cadre de Gestion Environnementale et sociale (CGES).

¹ Dans certaines circonstances, il peut être proposé qu'une partie ou la totalité des terres à utiliser par le projet soient données sur une base volontaire sans paiement d'une compensation complète. Sous réserve de l'approbation préalable de la Banque, cela peut être acceptable à condition que l'Emprunteur démontre que : (a) le ou les donateurs potentiels ont été correctement informés et consultés sur le projet et les choix qui s'offrent à eux ; b) les donateurs potentiels sont conscients que le refus est une option et ont confirmé par écrit leur volonté de procéder au don; c) la quantité de terres données est mineure et ne réduira pas la superficie restante du donateur en deçà de ce qui est nécessaire pour maintenir ses moyens de subsistance aux niveaux actuels; d) il n'y a pas de réinstallation de ménage; e) le donateur est censé bénéficier directement du projet; et f) pour les terres communautaires ou collectives, le don ne peut avoir lieu qu'avec le consentement des personnes qui utilisent ou occupent les terres. L'emprunteur tiendra un registre transparent de toutes les consultations et de toutes les ententes conclues.

2. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

La consultation et l'implication des parties prenantes reposent sur une démarche inclusive et participative conduite durant tout le long du cycle du projet, dans le but de construire autour de ces dernières, une adhésion et un engagement effectifs et efficaces pour l'évaluation et la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux du projet.

Depuis l'initiation du processus de préparation du PDVS-CI, la participation de l'ensemble des parties prenantes a été au centre de l'approche. Ainsi, les activités de consultation et d'implication menées pendant l'élaboration du projet sont les suivantes:

☞ **Rencontres organisées par la Banque mondiale**

Des réunions d'échanges ont été organisées par une équipe de la Banque, au cours d'une mission entrant dans le cadre de la préparation du Projet, effectuée du 16 au 23 Novembre 2021. Cette mission a été l'occasion pour l'équipe de la Banque, de rencontrer les représentants des Ministères en charge de l'Economie et des Finances, de l'Intérieur, de l'Urbanisme et du Plan, de l'Assainissement et de la Salubrité, ainsi que les représentants du Bureau National d'Études Techniques et de Développement (BNETD), de l'Office National de l'Assainissement et du Drainage (ONAD) et l'Agence de Gestion des Routes (AGEROUTE), des collectivités territoriales, des services déconcentrés de l'Etat de la Société civile et des populations locales. L'équipe de la Banque a également effectué des missions terrain dans les villes de Korhogo, Ferkessédougou, Boundiali et Odienné, où elle a pu s'entretenir avec des représentants des populations riveraines, des services techniques déconcentrés, leaders d'opinion, autorités locales, ONG/OSC, etc².

Cette mission a entre autres, permis de consulter les différentes parties prenantes sur les investissements à réaliser, sur l'ancrage institutionnel du Projet et de relever les principales préoccupations des populations, notamment celles des femmes et des jeunes des villes visitées.

▪ **Entretiens avec les différentes parties prenantes organisés par l'équipe de préparation du PDVS-CI (partie gouvernementale)**

L'équipe de préparation du PDVS-CI a organisé des missions terrains dans les villes de Ouangolodougou, Bouna et Tengrela où elle a pu s'entretenir avec les représentants des collectivités territoriales, des populations riveraines, des OSC, sur les activités du projet, les différentes opportunités, les risques et impacts potentiels, les mécanismes locaux de gestion des plaintes, etc. Des focus groups ont été organisés avec les différents groupes spécifiques (hommes, femmes, jeunes, autorités coutumières et religieuses).

▪ **Entretiens réalisés par les spécialistes social et environnementaux de l'UCP afin d'évaluer et de sélectionner des 'quick wins'**

Dans le cadre du screening environnemental et social des sous-projets, des consultations ont été organisées dans les communes de Bouna, Ouangolodougou, Ferkessédougou, Korhogo, Boundiali, Tengrela et Odienné. Ces consultations ont été menées auprès des parties prenantes suivantes :

² La liste de présence des membres de la mission et des personnes rencontrées figure en annexe .

- les autorités administratives et structures techniques des régions du Poro, de la Bagoué, du Kabadougou,
- les leaders d'opinion (bureaux et/ou membres actifs des associations des jeunes, des femmes, des personnes vulnérables)
- les organisations interprofessionnelles (fairières).

Les travaux d'investigation de terrain qui se sont déroulées pendant la période du 27 février au 6 Mars 2022 ont commencé par une série de visites de courtoisie, d'information et de consultations des autorités administratives locales et des structures techniques parties prenantes aux sous-projets dans leurs régions d'accueil (Poro, Bagoué, Kabadougou). A cet effet, ont été rencontrées :

- au titre des autorités administratives locales :
 - les préfets d'Odienné, de Ferkessédougou ;
 - le Secrétaire Général de Boundiali, de Ouangolodougou et Korhogo ;
 - le Chef de Cabinet de la préfecture de Tengrela ;
 - les Maires des villes de Korhogo, Ouangolodougou, Ferkessédougou, et de Bouna
 - les Adjoints au maire d'Odienné, et de Tengrela ;
- au titre des ministères et structures techniques parties prenantes aux sous-projets, les personnes rencontrées sont les suivantes :
 - le Directeur Régional du Ministère de l'Environnement et du Développement Durable de la région du Kabadougou, de Tchologo, du Poro et du Bounkani ;
 - le Directeur Régional du Ministère des Ressources Animales et Halieutiques de la Région du Kabadougou,
 - le Chargé de Surveillance Épidémiologique (CSE) de la Direction Départementale de la Santé de Tengrela,
 - le Secrétaire Général de la Direction Régionale de l'Éducation Nationale de Boundiali,
 - des agents de la Direction Régionale du Ministère de la Famille, de la Femme et de l'Enfant des zones concernées,
 - le Directeur Régional du Ministère de l'Équipement et de l'Entretien Routier de la région des régions du projet,
 - le Chef de Service Administratif de la Direction Régionale de la Construction du Logement et de l'Urbanisme de la région du projet.

Globalement, toutes ces autorités administratives locales ont reconnu la pertinence des sous-projets et les ont accueillis favorablement.

Elles ont toutefois souhaité que les éventuels dommages collatéraux sur les personnes et leurs biens établis dans les emprises techniques des sous-projets soient pris en compte et compensés.

Elles n'ont pas manqué de soulever d'autres préoccupations environnementales et sociales pertinentes (cf. tableau 1 ci-dessous).

A la suite de l'information et de la consultation des autorités administratives locales et des ministères et structures techniques parties prenantes aux sous projets, des échanges ont été organisés avec les différents groupes (hommes, femmes, jeunes, groupes vulnérables) des localités concernées par les sous-projets, en vue de recueillir leurs avis, préoccupations et

attentes spécifiques par rapport aux sous-projets. Les entretiens et échanges ont été menés dans les domaines touchés directement ou indirectement par le projet, avec les producteurs de produits maraichers, les exploitants du parc à bovin d'Odienné, etc.

Les échanges ont essentiellement tourné autour :

- des composantes des sous projets, des impacts potentiels, et d'éventuelles mesures d'atténuation ;
- des préoccupations (zone d'intérêt économique et culturelle) sur la gestion de l'emprise des sous-projets et des personnes affectées par les sous-projets ;
- de l'apport des sous-projets en termes de facilitation de la vie dans leur zone d'influence,
- de la nécessité de respecter les interdits/us et coutumes afférentes à la vie en communauté pendant les travaux.

Tableau 1: Synthèse des besoins exprimés par les différentes parties prenantes³

Acteurs/Institutions	Principaux thèmes abordés	Appréciations et préoccupations	Moyens par lesquels les parties prenantes ont été informées	Suggestions et recommandations des parties prenantes ⁴
<p>Collectivités territoriales/Services techniques déconcentrés : mairies, services socio-culturels et techniques de la mairie, Secrétariat général de la préfecture ; Directions régionales des ministères de l'environnement, de la construction, de l'urbanisme et du logement ; des Ressources Animales et Halieutiques ; de la Promotion de la Jeunesse de l'Insertion Professionnelle et du Service Civique ; de la promotion des petites et moyennes entreprises, de l'artisanat et de la transformation du secteur informel ; de l'équipement et l'entretien routier ; de l'Agriculture et du Développement Rural</p>	<p>Conditions de réussite du projet Opportunités offertes par le Projet et gestion équitable des ressources Gestion des impacts et risques E&S Prise en compte du genre Gestion des préoccupations des différentes parties prenantes Préoccupations spécifiques Gestion des risques sécuritaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existence de ressources humaines disposées à accompagner le projet - Existence de sites pour les différents services - Existence d'associations œuvrant dans le domaine des EAS/HS/VCE et la promotion du genre - Existence d'associations de femmes et de jeunes - Existence d'instance traditionnelle de gestion des conflits - Renforcement des infrastructures existantes - Disponibilité des acteurs intéressés par le projet à apporter leur appui dans la mise en œuvre du projet. - Difficulté pour la circulation de l'information entre les responsables des services techniques - Insuffisance de personnel formé dans le suivi environnemental et social de projet - Insuffisance d'implication des services techniques et administratifs lors de la mise en œuvre du projet - Récurrence des conflits agropastoraux dans la zone du projet - Insuffisance d'équipement en matériel et mobilier de bureau - Difficultés dans la mobilisation des fonds pour le dédommagement des personnes affectées par le projet 	<p>Les collectifs territoriaux ont été informés du projet par une lettre officielle. Suite à ces informations introductives, l'UCP a eu des discussions individuelles spécifiques avec les 7 villes secondaires consultées dans le cadre de la préparation du PMPP</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Former ou recycler le personnel des services techniques et administratifs dans le suivi environnemental de projet ; - Impliquer les services techniques et administratifs dans la mise en œuvre du projet ; - Mettre en place une stratégie efficace de résolution des conflits agropastoraux ; - Évaluer les besoins et équiper les services techniques et administratifs en matériels et mobiliers de bureau ; - Prévoir et intégrer un budget d'indemnisation dans les coûts globaux du projet - Prévoir un appui spécifique à l'inspection du travail pour le suivi et contrôle de la main-d'œuvre ; - Veuillez à l'application des textes sur la qualité, santé, hygiène et sécurité ; - Renforcer le contrôle sur les pesticides au niveau des portes d'entrées du pays ; - Former les producteurs dans l'utilisation optimale des pesticides ; - Mettre en place un plan de gestion des pesticides ; - Mettre en place un plan de gestion des déchets ; - Former et appuyer la jeunesse à la réalisation de projets - Faciliter l'accès des femmes à la terre. - Sensibiliser les communautés pour un changement de mentalité en vue de la sécurisation des terres au profit des femmes en fonction des contextes - Encourager les agriculteurs et les commerçants à adopter les systèmes de paiements électroniques (système bancaire, orange money, Moov money, etc.)

³ Cette synthèse a été effectuée sur la base des données recueillies lors de la mission terrain effectuée par les spécialistes de l'équipe de préparation du PDVS et des données fournies par le CPR. Les détails sur les lieux et dates de rencontres ainsi que les listes de toutes les personnes rencontrées et les Comptes-rendus de rencontres figurent en annexe.

⁴ L'ensemble des suggestions et recommandations reprises dans ce tableau sera pris en compte dans la mise en œuvre du projet, qu'elles soient du ressort de l'UCP ou des entreprises contractantes.

Acteurs/Institutions	Principaux thèmes abordés	Appréciations et préoccupations	Moyens par lesquels les parties prenantes ont été informées	Suggestions et recommandations des parties prenantes ⁴
(MINADER) ; mines et géologie ; emploi et protection sociale.		<ul style="list-style-type: none"> - Manque de moyens (en personnels, logistiques et financiers) de la direction régionale de l'inspection du travail pour le suivi des travailleurs - Non-application des textes sur la qualité, santé, hygiène et sécurité ; - Invasion de la zone du projet par les pesticides non homologués ; - Prolifération des dépotoirs sauvages dans la zone du projet - Insécurité due aux transactions financières physiques (en espèces) faites par les agriculteurs et les commerçants de produits agricoles - Réticence des hommes par rapport au recensement et à la compensation des terres exploitées par les femmes car sur le plan traditionnel, les femmes ne peuvent avoir la propriété de la terre 		
Groupes de jeunes : Union Jeunesse Communale Ouangolodougou	Opportunités offertes par le Projet et gestion équitable des ressources Gestion des impacts et risques E&S Prise en compte du genre Mode de recueil et de Gestion des plaintes Gestion des risques sécuritaires Préoccupations spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> - Non-implication des jeunes dans la restitution des études et dans la mise en œuvre du projet - Intérêt perçu du projet - Engouement à participer aux activités du projet - Existence d'instance traditionnelle de gestion des conflits - Règlement non transparent des plaintes au niveau administratif - Faible confiance à l'instance administrative - Existence de nombreux jeunes sans emploi dans la zone du projet - Difficulté d'accès à la terre des jeunes - Coût élevé des formations dans les filières techniques - Absence d'infrastructure de sport - Absence de formation des jeunes dans la création d'entreprise 	Une communication de proximité (focus group) pour toute information liée au PDVS.	<ul style="list-style-type: none"> - Impliquer les leaders de la jeunesse pendant la réalisation du projet - Exiger le recrutement de la main-d'œuvre locale et mettre en place une commission préfectorale de suivi du recrutement de la main-d'œuvre ; - Impliquer les chefs de terre dans la réalisation des projets - Enregistrer les plaintes par écrit pour des raisons de traçabilité - Assurer une réinsertion socio-professionnelle des jeunes - Intégrer le recrutement de la main-d'œuvre locale dans le contrat de l'entreprise - Appuyer le retour à la terre des jeunes : - Subventionner la formation des jeunes dans les filières techniques - Réaliser un complexe omnisports pour les jeunes - accompagner les jeunes dans la création d'entreprise (exonération des taxes, crédits, etc.) - faciliter l'accès à la terre des jeunes
Groupes de femmes	Opportunités offertes par le Projet et gestion équitable des ressources	<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'appui dans la réalisation des AGR (Activité Génératrice de Revenu) - Difficulté d'accès aux crédits 	Une communication de proximité (focus group) pour	<ul style="list-style-type: none"> - Appuyer les femmes dans la réalisation des AGR - Faire des aménagements Hydro agricole au profit des femmes ;

Acteurs/Institutions	Principaux thèmes abordés	Appréciations et préoccupations	Moyens par lesquels les parties prenantes ont été informées	Suggestions et recommandations des parties prenantes ⁴
	Gestion des impacts et risques E&S Prise en compte du genre Mode de recueil et de Gestion des plaintes Préoccupations en lien avec les risques VBG, la participation des femmes. Gestion des risques sécuritaires Préoccupations spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> - Intérêt perçu du projet - Engouement à participer aux activités du projet - Existence d'instance traditionnelle de gestion des conflits - Règlement non transparent des plaintes au niveau administratif - Faible confiance à l'instance administrative - Difficulté d'accès aux documents administratifs pour la reconnaissance pour les associations et groupements - Dégradation avancée de certains marchés - Fréquence des cas de VBG - Difficulté d'accès à l'eau potable et à l'électricité, et coupures intempestives pour des ménages approvisionnés. 	toute information liée au PDVS	<ul style="list-style-type: none"> - Faciliter l'accès aux crédits aux femmes - Impliquer les chefs de terre dans la réalisation des projets - Enregistrer les plaintes par écrit pour des raisons de traçabilité - Appuyer les femmes dans l'obtention de récépissés pour la création des associations et organisations professionnelles ; - Moderniser les marchés - accompagner les femmes dans la lutte contre les cas de VBG
Groupes d'hommes	Opportunités offertes par le Projet et gestion équitable des ressources Gestion des impacts et risques E&S Implication des hommes dans la prise en compte du genre Mode de recueil et de Gestion des plaintes Mode d'acquisition des terres Gestion des risques sécuritaires Préoccupations spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'appui dans la réalisation de projet - Non-respect du prix bord -champs des produits agricoles par les acheteurs et les intermédiaires - Absence d'une institution spécialisée dans la résolution des conflits agropastoraux - Difficulté d'accès aux semences améliorées et aux intrants - Dégradation avancée de certaines pistes de desserte agricoles - Difficulté d'accès à l'eau pour la production agricole - Occupation illégale des terres par les agriculteurs - Existence de mécanisme traditionnel de gestion de plaintes - Déplacements à effectuer sans prise en charge de la part du Projet - Difficulté d'accès aux crédits - Intérêt perçu du projet - Engouement à participer aux activités du projet - Dégâts d'animaux récurrents dans les champs - Insuffisance de terres 	Une communication de proximité (focus group) pour toute information liée au PDVS	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter le prix bord-champs des produits agricoles ; - Mettre en place une stratégie efficace de résolution des conflits agropastoraux ; - Faciliter l'accès des producteurs aux semences améliorées ; - Faciliter l'accès aux intrants agricoles ; - Réhabiliter les pistes de desserte agricoles ; - Réaliser des aménagements Hydro agricoles (barrages, irrigation...) ; - Mettre en place une banque agricole adaptée aux besoins des producteurs. - Enregistrer les plaintes par écrit pour des raisons de traçabilité - Faciliter la procédure de sécurisation foncière

Acteurs/Institutions	Principaux thèmes abordés	Appréciations et préoccupations	Moyens par lesquels les parties prenantes ont été informées	Suggestions et recommandations des parties prenantes ⁴
		- Démarrage tardif du projet		
Autorités coutumières et religieuses	Opportunités offertes par le Projet et gestion équitable des ressources Gestion des impacts et risques E&S Implication des hommes dans la prise en compte du genre Mode de recueil et de Gestion des plaintes (disponible et à mettre en place par le Projet) Mode d'acquisition des terres Gestion des risques sécuritaires Préoccupations spécifiques	Les échanges ont révélé que pendant la réalisation des travaux du projet des difficultés peuvent être rencontrées en raison de la présence de sites culturels et sacrés (tombes, lieux sacrés, lieux de cultes...) situés sur les potentiels sites de réalisation des ouvrages -	Une communication officielle (visite avec un traducteur, téléphone, courrier...)	<ul style="list-style-type: none"> - Impliquer les autorités coutumières et religieuses dans le choix des sites - Respecter les engagements vis-à-vis des communautés - Adopter une bonne démarche de négociation en impliquant tout le monde - Impliquer toutes les sensibilités Dialogue entre les acteurs concernés. - Consulter les propriétaires terriens et les coutumiers - Impliquer les autorités coutumières et religieuses si les sites du patrimoine culturel seront perturbés - Règlement à l'amiable et Négociation avec le soutien des autorités traditionnelles - Acceptation des décisions - Sauvegarde de la cohésion sociale et l'entente - Prendre en compte les avis des communautés locales
Populations migrantes ou étrangères	Opportunités offertes par le Projet et gestion équitable des ressources Gestion des impacts et risques E&S Implication des hommes dans la prise en compte du genre Mode de recueil et de Gestion des plaintes (disponible et à mettre en place par le Projet) Mode d'acquisition des terres Gestion des risques sécuritaires Préoccupations spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> - Intérêt perçu du projet - Difficile intégration des populations migrantes dans le tissu social - Enfants transformés en bouvier - Prendre en compte les avis des communautés locales - Récurrence des conflits liés aux dégâts d'animaux dans les champs 	Une communication officielle (visite avec un traducteur, téléphone, courrier...)	<ul style="list-style-type: none"> - renforcer la sensibilisation contre l'emploi des enfants dans le secteur commercial - sensibiliser et encourager les parents à scolariser les enfants - créer et renforcer des couloirs transhumance pour le bétail.
ONG/OSC	Domaines d'intervention Opportunités offertes par le Projet et gestion équitable des ressources Gestion des impacts et risques E&S Prise en compte du genre et inclusion sociale Mode de recueil et de Gestion des plaintes (disponible et à mettre en place par le Projet) Contions de réussite du projet Gestion des risques sécuritaires	<ul style="list-style-type: none"> - Bonne connaissance du milieu - Intérêt perçu du projet - Non implication des OSC/ONG - Situation sécuritaire relativement stable - Atténuation des risques des VBG/EAS/HS grâce aux activités de sensibilisation - Existence de structures de femmes qui mènent des plaidoyers dans les villages en faveur des femmes 	Une communication officielle (courriel, téléphone, courrier, plateforme d'échange...) pour toute information liée au PDVS	<ul style="list-style-type: none"> - former à la transformation de produits agricoles et la recherche de marchés. - Recruter la main d'œuvre locale - Mettre à Disposition le matériel - Assurer la maintenance - Organiser des rencontres de concertations pour que tout le monde se sente concerné - Développer des AGR des femmes et les appuyer techniquement et financièrement - Sensibiliser les populations contre les VCE - Sensibiliser la population sur tous les aspects du projet - Former les ONG/OSC

Acteurs/Institutions	Principaux thèmes abordés	Appréciations et préoccupations	Moyens par lesquels les parties prenantes ont été informées	Suggestions et recommandations des parties prenantes ⁴
	Situation des droits humains Préoccupations spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> - Le phénomène des enfants de la rue ; - Déni de ressources - Les enfants talibés 		<ul style="list-style-type: none"> - Construire des centres d'accueil pour les enfants en situation difficile et en situation de rue. - Sensibiliser les populations sur les risques sanitaires qui peuvent découler de l'excision (infections, décès, etc.) - sensibiliser les populations, les leaders religieux et les autorités coutumières contre les violences faites aux enfants - Construire des centres d'accueil pour les enfants en situation difficile et en situation de rue. - Sensibiliser les populations sur les risques sanitaires qui peuvent découler de l'excision (infections, décès, etc.)

Source : Mission de préparation du PMPP/PDVS-CI, février 2022/CPR du PDVS, Août 2022

3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Les parties prenantes du Projet regroupent les acteurs ou groupes d'acteurs intervenant à un niveau quelconque de la mise en œuvre, ayant un intérêt direct ou indirect spécifique, pouvant influencer ou être influencés par le projet dans un processus décisionnel. Les parties prenantes incluent des individus ou des groupes qui peuvent être directement impactés par le projet, ou ceux qui peuvent être des bénéficiaires du projet, tels que : des individus, des groupes d'associations, des groupes de communautés locales ou des organisations communautaires. Les parties prenantes des projets peuvent également inclure des acteurs qui sont impliqués dans la mise en œuvre du projet et ont une forte influence sur le succès des projets tels que la CEP, les ministères, agences ou départements du gouvernement, OSC/ONG, les collectivités territoriales et les institutions gouvernementales locales et les prestataires, par exemple. Leur identification nécessite la prise en compte d'éléments tels que le rapport au projet, le besoin de participation, le niveau de vulnérabilité, les attentes en termes de participation et les priorités.

Les principales parties prenantes qui seront informées et consultées au sujet du PDVS-CI sont constituées par celles qui :

- sont ou pourraient être affectées par le Projet (parties touchées par le Projet) ;
- peuvent avoir un intérêt dans le Projet (autres parties concernées).

3.1. Parties prenantes susceptibles d'être touchées par le projet

Les parties prenantes susceptibles d'être touchées par le Projet sont les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il s'agit notamment des populations riveraines des zones d'intervention du projet, qui sont les principaux bénéficiaires (groupes de femmes, de jeunes, groupes d'association, des producteurs, agriculteurs et individus) des investissements et des opportunités offertes par le Projet, mais qui pourraient subir les impacts environnementaux et sociaux négatifs du PDVS-CI, tels que les pertes de terres, de revenus, de bâtiments, les restrictions d'accès à des ressources dans le cadre de la mise en œuvre des activités du projet : réhabilitation/construction d'infrastructures socio-éducatives, et infrastructures de gestion des déchets, de voirie etc. En outre, ces populations peuvent être exposées à des risques de pollutions et nuisances diverses, des risques de Violences Basées sur le Genre, d'exploitation, d'abus et de harcèlement sexuels, VBG/EAHS, de propagation des IST, du VIH/SIDA, etc. Comme le projet PDVS-CI a une portée nationale, les communautés riveraines spécifiques et les groupes d'intervenants qui bénéficieront potentiellement du projet et seront touchés par celui-ci seront identifiés dans chaque ville secondaire où le PDVS-CI est mis en œuvre.

Au cours de la phase d'évaluation des sous-projets, il y aura une analyse de tous les intervenants qui ont un intérêt ou le potentiel d'influencer chaque sous-projet. Des consultations seront menées avec ces intervenants au cours des processus d'identification et de sélection des projets, ainsi que pendant les études d'évaluation environnementale et sociale. Tel qu'indiqué dans le présent PGRP, les résultats de cette mobilisation seront intégrés à la conception et à la mise en œuvre du sous-projet.

3.2. Autres parties concernées par le projet

Les autres parties prenantes concernées par le Projet regroupent les acteurs ou groupes d'acteurs intervenant à un niveau quelconque de la mise en œuvre, ayant un intérêt direct ou indirect spécifique, pouvant influencer ou être influencés par le Projet dans un processus

décisionnel. Elles se composent notamment des acteurs des structures et organisations suivantes :

- La Primature

La Primature est l'organisme gouvernemental responsable de la mise en œuvre de PDVS-CI et où l'UCP du projet sera hébergée. La Primature aura la responsabilité générale de tous les aspects liés à la mise en œuvre du Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) du projet, y compris en veillant à ce qu'un engagement adéquat des parties prenantes soit effectué (conformément aux exigences des NES 1, 5 et 10).

- Ministère de l'Hydraulique, de l'Assainissement et de la salubrité (MINHAS)

Le MINHAS apportera son appui pour la planification et la mise en œuvre de sous-projets liés au drainage et à l'assainissement.

- Ministère de l'Economie et des Finances (MEF)

Le Ministère de l'Économie et des Finances est chargé de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière économique, financière et monétaire. Ce Ministère est chargé entre autres de la coordination de toutes les activités de mobilisation de financement au profit de l'État, de la négociation et signature des accords et conventions à caractère économique et financier, notamment ceux concernant tous les concours financiers extérieurs, les contrats de prêtaccords de prêts du s'assurer que le financement du projet est disponible pour la mise en œuvre du sous-projet. Supervision et audit des dépenses des projets

- Ministère du Budget et du portefeuille de l'Etat (MBPE)

Responsable de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière de budget, de douanes, de fiscalité, de marchés publics et de gestion des entités appartenant à l'État, le Ministère du Budget et du portefeuille de l'État (MBPE) assure la supervision du portefeuille de la Banque mondiale en Côte d'Ivoire. Ainsi, le MBPE est l'un des interlocuteurs clé de la Banque chargé entre autres, de mobiliser et de mettre à la disposition du projet, les fonds nécessaires représentant la contrepartie de l'État.

- Ministère de l'Emploi et de la Protection Sociale (MEPS)

Le MEPS apportera son appui au PDVS, afin de s'assurer que tous les sous-projets soient élaborés conformément au code du travail et que des mesures de protection sociale suffisantes soient mises en place et répondent aux exigences nationales. Appuyer la résolution des griefs d'emploi au besoin.

- Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme (MCLU)

Le MCLU sera impliqué dans tous les aspects liés à l'utilisation des terres, à l'aménagement du territoire, à l'expropriation des terres pour des projets d'utilité publique. MCLU sera également coprésident de la commission administrative qui sera mise en place pour l'évaluation des pertes liées à l'acquisition de terres et aux déplacements physiques ou économiques.

- Ministère de l'Environnement et du Développement Durable (MINEDD) ;

Le MINEDD, par l'intermédiaire de l'Agence Nationale de l'Environnement (ANDE) sera responsable de l'examen de tous les sous-projets afin d'identifier la portée des évaluations environnementales et sociales requises. Ils seront également responsables de l'approbation nationale de l'EIES/CIES avec l'appui du comité interministériel mis en place pour évaluer les projets d'évaluations environnementales et sociales. Le MINEDD assurera également la supervision générale du projet, tandis que l'ANDE assurera un suivi et une évaluation

spécifiques des sous-projets en fonction des exigences des projets CGES et des PGES / PGES-
Chantier pour les sous-projets.

- Ministère d'État, Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural

Ce ministère a pour mission l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique du gouvernement dans les domaines de l'agriculture et du développement rural. Par conséquent, il sera impliqué dans l'évaluation des pertes éventuelles de cultures liées à la mise en œuvre des activités du projet, en vue de leur indemnisation. Le Ministère d'État, Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural sera un acteur clé dans la composante agriculture urbaine des projets (sous-composante 2.3).

- Ministère des Transports ;

Le Ministère des Transports est chargé de la mise en œuvre et du suivi de la politique du Gouvernement en matière de transport. A ce titre, ce ministère apportera son appui au projet pour la planification et la mise en œuvre des sous-projets liés au Transport dans les villes secondaires.

- Ministère du Plan et du Développement

Le Ministère du Plan et du Développement est chargé de la mise en œuvre et du suivi de la Politique du Gouvernement en matière de planification et de Programme de développement. Le Ministère du Plan et du Développement apportera son appui au PDVS, afin que les sous-projets en cours d'élaboration sont conformes aux plans et programmes nationaux de développement et appuient la réalisation des objectifs nationaux de développement.

- Ministère de l'Équipement et de l'Entretien Routier (MEER)

Le MEER est chargé de la mise en œuvre et du suivi de la politique du Gouvernement en matière d'équipement et d'entretien routier. Il assure la gestion du domaine public de l'État et apportera son soutien au projet pour la planification et la mise en œuvre de sous-projets liés au transport, et à l'entretien routier

- Ministère de la Promotion des PME, de l'Artisanat et de la Transformation du secteur informel

Ce ministère sera engagé dans chaque ville secondaire pour s'assurer que le secteur informel est pris en compte dans la conception des projets et que les parties prenantes du secteur sont en mesure de bénéficier des investissements du projet, par exemple dans la sous-composante 1.1 Gains rapides, sous-composante 1.2 Infrastructure sociale et économique.

- Ministère de la Promotion de la Jeunesse, de l'insertion professionnelle et du service civique ;

Ce ministère sera engagé pour s'assurer que les priorités des jeunes dans les villes secondaires impliquées dans le projet seront intégrées dans la conception du projet.

- Ministère de la Réconciliation et de la cohésion nationale

Dans la mesure où les villes secondaires se trouvent dans tout l'intérieur du pays, il est important que ce ministère de la réconciliation et de la cohésion nationale soit engagé pour s'assurer que les priorités du projet sont élaborées conformément aux priorités nationales en matière de réconciliation et de cohésion sociale. Le Ministère peut également fournir des conseils en cas de conflits survenant au cours des activités de mise en œuvre.

- Ministère de la Solidarité et de la lutte contre la pauvreté

L'engagement de ce ministère permettra de s'assurer que les sous-composantes du projet soutiennent la réduction de la pauvreté et aident à atteindre les objectifs nationaux de l'ensemble de la population ivoirienne urbaine et périurbaine, et des sous-groupes qui devraient être ciblés tels que les sans-abri, les jeunes, les femmes vulnérables, les handicapés physiques ou mentaux, les migrants ou les réfugiés, par exemple.

- Direction Générale de la décentralisation et du développement local (DGDDL);

La DGDDL, ainsi que les collectivités territoriales seront consultées tout au long du projet, afin de recueillir leur avis dans la conception du projet, leur soutien à la mise en œuvre du projet et leur appropriation des différentes activités du projet. Ceci est d'autant plus important que les maires de ces villes secondaires seront responsables de la mise en œuvre des sous-composantes du projet et recevront un renforcement des capacités et une assistance technique.

- structures déconcentrées, Assemblée des Régions et Districts de Cote d'Ivoire;

Consultation de l'administration gouvernementale décentralisée pour s'assurer de leur engagement dans la conception du projet, de leur soutien et de leur appropriation des différentes activités du projet.

- organisations de la société civile (ONG et OCB) chefferies locales

Ces acteurs poursuivent des intérêts environnementaux et socio-économiques ainsi que la médiation et la protection des droits des communautés et peuvent devenir des partenaires dans la réalisation du Projet.

- entreprises et fournisseurs de services, de biens et de matériaux

Seront impliqués ou concernés par les travaux de manière plus large et seront consultés sur les aspects liés au passation du marché.

- médias et les groupes d'intérêt associés, y compris les médias parlés, écrits et audiovisuels ainsi que leurs associations.

Seront informées des activités du projet afin qu'elles puissent être des relais du Projet dans la communication pour informer le grand public et des groupes ciblés ou spécifiques des parties prenantes

3.3. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

L'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du Projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un Projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière (*CES/Banque mondiale, page 19, note de bas de page 28*).

Ainsi, certaines personnes ou groupes de personnes peuvent avoir des difficultés à participer aux activités du projet ou être exclus du processus de consultation. Il s'agit notamment des personnes analphabètes ou ayant peu d'instruction, parmi lesquelles se retrouvent de nombreuses femmes qui peuvent avoir difficilement accès aux informations et opportunités offertes. En outre, d'autres sont susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée par le Projet, en raison de leur situation de vulnérabilité. L'équipe de

préparation du PDVS-CI a identifié les groupes suivants de personnes vulnérables qui pourraient être touchées par des sous-projets. Il s'agit entre autres :

- des personnes en situation de handicap ;
- des jeunes et des femmes qui peuvent être exclues des instances de décision ;
- des personnes démunies vivant seules, notamment les femmes chefs de ménages, les veuves avec orphelins et enfants vulnérables, les personnes âgées, etc.
- les agriculteurs sans terre ;
- les ménages marginalisés ou vivant dans la pauvreté;
- les populations migrantes ou étrangères.

La magnitude de l'impact sur ces personnes vulnérables sera basée sur le type d'activité de chaque sous-projet et sera analysée au fur et à mesure de la mise en œuvre des sous-projets. Des mesures spécifiques seront mises en œuvre dans le cadre du projet, en vue de s'assurer de la prise en compte des besoins et préoccupations spécifiques de ces différents groupes. Comme le PDVS-CI a une portée nationale, les types de personnes marginalisées peuvent changer par région et / ou ville secondaire incluse dans le projet.

Les catégories identifiées ci-dessus seront vérifiées et mises à jour au cours du processus d'examen préalable du sous-projet et d'évaluation de l'environnement et du socail. Au cours de cette phase, l'UCP et ses consultants seront également responsables de l'identification du représentants des groupes vulnérables dans chaque villes secondaires, et ils seront mobilisés afin de s'assurer que les activités du projet et les mesures d'atténuation prévues ont pris en compte les besoins des personnes vulnérables.

Le tableau 2 ci-dessous présente le Programme de Mobilisation des Parties Prenantes par phase du projet

Tableau 2: Programme de mobilisation des parties prenantes

Phase	Objectifs d'activité	Outils de consultation	Cibles	Responsable	Période
Préparation des conditions préalables à la phase d'évaluation du Projet	Élaboration des documents du projet (Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES), Plan de Mobilisation des Parties prenantes (PMPP), Procédures de gestion de la main d'œuvre	Rencontre des parties prenantes locales sur les conditions d'un meilleur engagement Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale	Primature, MIS, Mairies du Villes Secondaires (premier phase), Services déconcentrées, Banque Mondiale	UCP	2022
Préparation des conditions préalables à la phase d'évaluation du Projet	Élaboration des documents de sauvegarde : Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES), du Cadre de Politique de Réinstallation (CPR),)	Rencontre, focus group et consultation publique des parties prenantes sur les impacts et mesures d'atténuation des activités du programme	-Personnes potentiellement affectées, Autorités locales -Populations-Bénéficiaires, ONG/OCB	UCP	2022
Préparation de la stratégie et du plan de communication	Élaborer une stratégie commune de communication et un plan de communication spécifique à chaque	Rencontre des principales agences exécution, rencontre avec des ONG	Toutes les parties prenantes	UCP/consultant	Premier semestre après signature accord de

Phase	Objectifs d'activité	Outils de consultation	Cibles	Responsable	Période
	sous- projet /Villes Secondaires	Rencontre avec les populations riveraines			financem ent
Préparation des composantes du projet qui ne nécessitent pas de travaux physiques (Composante 1)	Consulter les parties prenantes sur la conception de sous-projets, en commençant par la composante 1.1 Quick Wins dans certaines villes du Nord. D'autres cycles de consultations seront effectués pour les Composantes 1.2 et 1.3 dans les villes secondaires de la première phase, et éventuellement dans d'autres villes secondaires de la Côte d'Ivoire.	Rencontres avec les mairies, les services gouvernementaux décentralisés, les préfetures, les administrateurs des écoles et des hôpitaux où des investissements seront réalisés. Groupes de discussion avec des associations communautaires locales (femmes, jeunes, aînés) et des organisations de la société civile (y compris celles qui représentent les intérêts des personnes vulnérables)	Parties prenantes dans certaines villes secondaires où des sous-projets seront mis en œuvre.	UCP/Partenaires gouvernementaux /consultants	Tout au long de toutes les phases du projet
Préparation des documents techniques pour les travaux d'infrastructure à réhabiliter ou à maintenir dans le cadre de la sous-composante 1	Délimitation des emprises des travaux	Rencontre et focus group avec les populations vivant à proximité des zones d'intervention	Populations riveraines des zones de travaux	Bureau d'études spécialisé	Tout au long de toutes les phases du projet
Préparation des études de faisabilité et de traçabilité	Recensement exploitant et délimitation des exploitations	Enquêteur, dépliant, enquête ménages,	Populations bénéficiaires	Bureau d'études spécialisé	Bureau d'études spécialisé
Préparation des études environnementales et sociales spécifiques pour chaque sous-projet	Détermination des impacts environnementaux et sociaux de la mise en œuvre des activités à risque	Entrevues, Réunion, Présentation audiovisuel	Populations dans les zones de sous-projet pouvant être affectées	Bureau d'études spécialisé	Par suite de la validation des APS et étude de faisabilité
Démarrage des activités de réinstallation	Élaboration de PAR/PRMS	Enquête auprès des PAP	Personnes présentes ou ayant des actifs dans la zone d'emprise de sous-projet d'infrastructures	Opérateur responsabilisé	Quelques mois Avant le démarrage des travaux

Phase	Objectifs d'activité	Outils de consultation	Cibles	Responsable	Période
Exécution des sous-projets d'infrastructure	Suivi de la mise en œuvre des mesures des PGES, PGN et PAR/PRMS	Rencontre avec des personnes affectées et des organisations de la société civile spécialisées Réunions formelles	Personnes/ménages/groupes affectés par le projet (PAP) Autorités locales	Consultants, spécialistes sauvegardes de l'UCP	Sera étalé sur la durée des travaux
Exécution des sous-projets AGR	Suivi de la mise en œuvre des mesures des PGES, PGN et PAR/PRMS	Rencontre avec des personnes affectées et des organisations de la société civile spécialisées Réunions formelles	Personnes/ménages/groupes affectés par le projet (PAP) Autorités locales	Consultants, spécialistes sauvegardes de l'UCP	Pour la durée de la mise en place des activités
Exécution des sous-projets	Suivi et évaluation de la mise en œuvre du PMPP Rapports d'évaluation	Sorties sur le terrain, enquêtes publiques auprès des communautés bénéficiaires, méthode de randomisation	Bénéficiaires et acteurs locaux du projet	Spécialiste sauvegarde social/environnementale Spécialiste en communication Le chargé du suivi-évaluation du projet	Toute la durée du projet
Exécution des sous-projets	suivi indépendant : panel environnemental et social	Enquête individuelle et réunion formelle et informelle	Toutes les parties prenantes	Expert du panel	À plusieurs reprises pendant la durée du projet
Clôture	Évaluation globale du projet	Interviews et entretiens Réunions formelles Élaboration du rapport de clôture	Tous les acteurs du projet	Évaluateurs	Dernier semestre du projet

Source : mission de préparation du PDVS-CI, Octobre 2022

4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

4.1. Objectifs et calendrier du Plan de mobilisation des parties prenantes

Le but du programme de mobilisation des parties prenantes est de favoriser l'adhésion de ces dernières à la conception ainsi qu' à la mise en œuvre du projet, et d'en améliorer la durabilité environnementale et sociale. Il s'agira précisément d'identifier les différentes parties prenantes du projet, en vue de la prise en compte de leurs avis et préoccupations, de définir les rôles et les responsabilités de chacune d'elles, ainsi que les échéances d'exécution des activités et les coûts (au besoin) des consultations et des activités de participation.

Ainsi, le plan de mobilisation des parties prenantes sera traduit en un programme d'activités qui définit clairement les échéances de réalisation de chaque activité, les coûts y afférant, ainsi que les personnes responsables de la mise en œuvre de ces activités. Par ailleurs, pendant la mise en œuvre du Projet, un suivi continu et un ajustement flexible de la gestion des risques sociaux et environnementaux permettront d'adapter le PMPP à la situation de mise en œuvre du Projet.

4.2. Information aux Collectivités locales et aux PAP

Conformément à la NES n°10, les informations sur les risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet seront communiquées aux populations affectées par le projet et aux autres parties concernées. Le moment de la sélection sociale de l'investissement/sous projet pourra être mis à profit pour commencer l'information aux collectivités locales et aux PAP. Ce partage d'informations se poursuivra tout au long du processus de mise en œuvre des sous-projets, dans un lieu accessible et sous une forme et dans des termes compréhensibles et accessible à toutes les couches et catégories sociales.

4.3. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

4.3.1. Type d'informations à diffuser

- Les objectifs du Projet et les zones d'intervention
- Le calendrier de mise en œuvre des activités du Projet
- La gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux
- Les bénéficiaires du projet
- Le mécanisme de gestion des plaintes, y compris la résolution des plaintes EAS/SH

4.3.2. Moyens et outils de communication

Dans le cadre de la mise en œuvre du PDVS-CI, les outils et moyens de communication suivants seront favorisés :

- ✓ Assemblées avec les communautés

Il s'agit en général de consultations publiques formelles, présidées par l'autorité locale, sanctionnées par un compte rendu dûment rédigé et signé par les parties présentes. L'inconvénient de ce type de réunions est que, seules les personnes les plus influentes exprimeront librement ou facilement leurs opinions et, par conséquent ne constituent pas une voie de consultation appropriée dans de nombreux contextes sociaux. Ces réunions sont néanmoins utiles, pour partager des informations générales sur une activité, et ne nécessite pas toujours la prise de parole de tout le monde. Dans ces cas, elles rassurent le public local sur le soutien que le projet a reçu des autorités. Elles sont aussi considérées comme un effort de transparence et de partage de l'information et offrent l'opportunité de transmettre des informations à un grand nombre de

personnes. Elles complètent également les petites réunions en rassurant le public local sur le fait que la communication échangée lors de petites réunions correspond à la communication « officielle » et permettent de prendre en compte les orientations et décisions adoptées dans la conduite des activités du projet.

✓ Focus group

Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques. Ces rencontres ciblent en général les personnes intéressées par les mêmes questions (par exemple, la compensation foncière ou l'assistance aux groupes vulnérables, ou l'emploi des femmes). Ces groupes de discussion peuvent être établis par catégorie d'âge, par sexe, par type d'activité, et comprennent 6 à 12 personnes. Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques. En organisant des groupes de discussion, il est important de s'assurer (i) que toutes les opinions divergentes sont exprimées ; (ii) la discussion est centrée sur la question à aborder ; et (iii) conclure avec des propositions concrètes faites en tenant compte des disponibilités et possibilités du projet et convenir des prochaines étapes s'il y a lieu.

✓ Entretiens individuels

Cette approche cible en particulier les autorités locales, les élus locaux, les chefs coutumiers, les leaders d'opinion, les personnes vulnérables. Cette méthode est un excellent moyen d'implication de ces acteurs. Ces entretiens ont pour objectif de collecter les avis de toutes les personnes interrogées, sans discrimination, et de les prendre en compte dans la mise en œuvre du projet. Il est important d'établir des ententes avec l'interlocuteur sur la façon dont l'information sera utilisée et la gamme d'autres personnes à consulter, de sorte que toutes les personnes consultées comprennent les objectifs visés par le projet et que personne ne se sente déçue si toutes ses idées ne sont pas reflétées. Ce message sera fait lors de la première réunion, et des rappels seront fournis lors de toutes les réunions supplémentaires. Le principal message à communiquer est le suivant : *« le Projet engage toutes les catégories de parties prenantes pour la sélection et la conception des sous-projets. Si toutes les contributions seront prises en compte par l'équipe de projet, toutes les suggestions ne peuvent pas nécessairement être intégrées dans le projet. Votre contribution et votre engagement, cependant, sont appréciés ».*

✓ Médias

Les médias de masse (journaux, radios locales, télévisions, sites web) offrent des possibilités de diffusion de l'information sur une large échelle, à travers des communiqués de presse ; des reportages sur le projet ; des campagnes de lancement, des entrevues avec la direction du projet ; des visites de sites organisées ; etc. Une collaboration étroite sera établie entre le Projet (à travers sa Cellule de Communication) et les organes de presses afin que les informations réelles soient communiquées.

✓ Comités de suivi

Le comité de suivi est responsable du suivi de la performance du projet pendant toute sa durée. Les membres de ce comité seront installés au niveau des régions et communes, et des cellules projet peuvent être établis au niveau local (Villages, communes ou régions), afin de surveiller certaines activités sensibles du Projet (par exemple recrutement local, suivi environnemental des travaux, acquisition de terres au niveau local et impact sur les personnes vulnérables). Ces comités seront composés en tenant compte du genre, et comprendront des représentants du Projet, des représentants de la société civile, de la communauté, et les autorités administratives locales peuvent permettre un engagement régulier et efficace avec les parties prenantes. Toutes les

parties prenantes seront directement informées de l'existence de ces comités et de leur niveaux d'implication et missions dans le cadre de la mise en œuvre du Projet. Les capacités des comités seront renforcées dès leur mise en place.

✓ Comités de gestion des plaintes

Les comités de gestion des plaintes seront mis en place pour soutenir le règlement des plaintes liées au projet PDVS. Ces comités seront installés au niveau des communes, et des cellules projet peuvent être établis au niveau local (Villages, communes ou régions), afin de surveiller certaines activités sensibles du Projet (par exemple recrutement local, suivi environnemental des travaux, acquisition de terres au niveau local et impact sur les personnes vulnérables). Ces comités seront composés en tenant compte du genre, et comprendront des représentants du Projet, de la société civile, de la communauté ; par ailleurs, les autorités administratives locales peuvent permettre un engagement régulier et efficace avec les parties prenantes. Toutes les parties prenantes seront directement informées de l'existence de ces commissions et comités et leurs niveaux d'implication et missions dans le cadre de la mise en œuvre du Projet. Les capacités desdits comités seront renforcées dès leur création.

✓ Ateliers et séminaires

La tenue des ateliers et séminaires rassemblant diverses parties prenantes est un outil permettant de partager des informations sur le projet, établir un consensus et favoriser l'engagement des différents acteurs concernés : ateliers de validation des Constats d'Impact Environnemental et Social (CIES), Plan d'Action de Réinstallation (PAR) ou de renforcement des capacités en matière des sauvegardes etc. peuvent être des voies où les parties prenantes concernées aux niveaux local et national sont impliquées.

✓ Brochures

Une brochure simplifiée de présentation du projet, présentant les informations suivantes :

- objectifs du projet et caractéristiques clés, y compris l'emplacement exact et les principales composantes;
- principaux impacts environnementaux et sociaux du projet;
- mécanisme de consultation du projet;
- mécanisme de règlement des plaintes du projet, y compris les plaintes EAS/SH ;
- disponibilité de la documentation (quoi, où);
- informations de contact du Projet, du centre d'appel pour les plaintes et renseignement, des Comités de gestions des plaintes, des agences d'exécution, etc.

Cette brochure pourrait être éditée pour une large diffusion et sera actualisée de manière périodique durant la mise en œuvre du projet en intégrant les réalisations clés du projet, les activités à réaliser, les événements importants (comme les lancements d'activités, etc.), les indicateurs d'emploi (nombre d'employés locaux pour les travaux, entreprises principales et sous-traitants). Ces informations seront désagrégées par sexe et autres.

4.3.3. *Gestion des feedbacks et partage d'information avec les parties prenantes*

Le feedback est une évaluation, positive ou négative, à la suite d'une action ou une expérience. En ce sens, les feedbacks sont indispensables car ils sont un moyen d'instaurer un climat de confiance entre le Projet et ses différentes parties prenantes. En outre, le feedback permet au Projet d'améliorer ses pratiques dans certains domaines et d'apprendre à miser sur ses forces.

Ainsi, les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes sur les différentes activités du Projet seront recueillies durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes auront la possibilité d'envoyer leur feedback (anonyme ou pas) par courrier électronique et courrier édité ou de manière interactive par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web du Projet ou en se rendant directement dans les locaux du Projet (boîte à suggestion) ou des comités installés. Les feedbacks compilés par le personnel dédié du projet sont partagés avec le management du projet pour une prise en charge rapide. Les informations confidentielles fournies dans l'anonymat seront traitées dans la discrétion. Les parties prenantes concernées seront informées par écrit ou par voie orale des dispositions prises ou envisagées suite au traitement de leurs feedbacks dans un délai maximum de deux semaines. En outre, des réunions seront organisées sur une base trimestrielle, afin de communiquer avec les représentants des différentes parties du Projet, sur l'état d'avancement du Projet et la mise en œuvre des différentes activités.

4.4. Stratégie proposée pour les consultations

Les méthodes de consultation des parties prenantes seront adaptées aux cibles visées :

- ✓ des entretiens individuels seront organisés avec les différents acteurs étatiques (ministères et structures concernées, etc.) à travers des ateliers, des vidéo-conférences, des échanges de mails ou des échanges téléphoniques, des entretiens de visu ou via le téléphone, les mails,. Outre ces entretiens, des rencontres en petits groupes (dix personnes au maximum) seront organisées avec les parties prenantes au niveau institutionnel ;
- ✓ des enquêtes, sondages et questionnaires seront utilisés pour recueillir les avis des personnes susceptibles d'être affectées par le Projet et les personnes bénéficiaires ;
- ✓ des réunions (en effectif réduit) ou des focus groups seront régulièrement organisées à l'intention des acteurs les plus éloignés. Des groupes de discussion (ou focus group) seront organisés avec les femmes et les jeunes, les éleveurs, les producteurs de manière séparée afin de recueillir leurs opinions de manière éthique et sûre pour ces groupes. Les groupes de discussion ciblant les femmes seront animés par des femmes. Pour limiter les grands rassemblements qui pourraient contribuer à la propagation du COVID-19, ces réunions pourraient rassembler des représentants des différents groupes spécifiques. Un mécanisme de restitution sera initié pour relayer l'information à la base. Les parties prenantes seront bien identifiées et impliquées suivant les thématiques à aborder.

4.5. Stratégie proposée pour la prise en compte du genre et des points de vue des groupes vulnérables

Les consultations avec les communautés seront organisées sur une base participative et inclusive. Le projet prendra toutes les dispositions pour assurer la participation des femmes, des ménages dirigés par des femmes, à travers des campagnes d'information et un soutien adapté, et en impliquant des femmes dans les équipes chargées de la réalisation des études, la diffusion des informations, la collecte des données, les campagnes de sensibilisation. L'approche consiste précisément à :

- ✓ impliquer les représentants des communautés locales, les organisations de la société civile (OSC), notamment les associations ou groupements de femmes et de jeunes, les ONG intervenant dans les zones du Projet ;

- ✓ impliquer les femmes durant le processus d'élaboration des instruments en veillant à leur présence dans les équipes de collecte de données et en organisant des entretiens spécifiques avec les PAP ;
- ✓ organiser des entretiens individuels et des focus groupes avec les personnes vulnérables et ou défavorisées, ainsi que les groupes de femmes vulnérables ou défavorisées;
- ✓ sensibiliser les femmes sur les opportunités offertes par le projet, les avantages de leur accès aux infrastructures sociales de base ;
- ✓ utiliser le canal de structures telles que des organisations à base communautaires pour renforcer la participation et l'action des femmes afin d'accroître la durabilité des opérations.
- ✓ Offrir divers canaux de réception des plaintes, afin de faciliter l'accès des personnes vulnérables et/ou défavorisées et les femmes au mécanisme de gestion des plaintes mis en place par le Projet.

La prise en compte des femmes, des jeunes et des personnes vulnérables lors de la phase de préparation des sous-projets (y compris les dépistages, les études, les évaluations, les plans de gestion) doit se faire à travers les dispositions suivantes :

- l'élaboration des outils de collecte de données (guide d'entretien, fiche d'enquête socio-économique...) doit prendre en compte des questions touchant aux préoccupations et besoins spécifiques des femmes et des différents groupes spécifiques, notamment les personnes défavorisées ou vulnérables ;
- la composition des équipes de collecte des données doit également se faire dans une perspective de genre et combiner des approches de communication adaptées au contexte et aux différentes cibles. Les consultations doivent être menées dans un environnement garantissant que les personnes consultées soient dans des dispositions où elles peuvent exprimer librement leurs points de vue (focus group pour chaque groupe spécifique, présence de femmes dans l'équipe de collecte et de personnes comprenant la langue locale...) ;
- l'identification des personnes et groupes vulnérables dans la mesure où le projet présente des risques d'accroître la vulnérabilité dans laquelle se retrouvent certaines parties prenantes : paysans sans terre vivant essentiellement de l'agriculture, personnes en situation de handicap physique ou mental, femmes ou jeunes chefs de ménages, personnes migrantes, personnes analphabètes avec des moyens de subsistance limités, personnes déplacées internes, personnes vivant sous le seuil de pauvreté...
- l'analyse des impacts différenciés du projet sur les femmes, les hommes, les jeunes et les différents groupes vulnérables, et l'identification des obstacles qui pourraient empêcher certains groupes d'avoir accès aux bénéfices et opportunités offerts, afin de prévoir les mesures additionnelles nécessaires pour réduire les inégalités de genre dans le cadre du projet;
- la définition de procédures et mesures accessibles aux femmes et aux autres groupes vulnérables dans l'élaboration du mécanisme de gestion des plaintes, notamment la présence de membres de sexe féminin dans les organes en charge de la gestion des plaintes, pour s'assurer que les femmes puissent être accompagnées par ces dernières, surtout en cas de harcèlement, d'exploitation ou d'abus sexuels.

4.6. Assistance aux personnes vulnérables

L'assistance à accorder aux différents groupes spécifiques, notamment aux personnes vulnérables doit être adaptée à leur situation. Les mesures à définir devront permettre aux personnes concernées, d'accéder aux bénéfices et opportunités offerts par le projet, au même titre que les autres. Ainsi, les mesures suivantes peuvent être mises en œuvre au profit des personnes vulnérables ou défavorisées :

- les activités de sensibilisation et de communication doivent être menées de manière inclusive et de sorte à prendre en compte les besoins des groupes défavorisés ou vulnérables et dans le souci de veiller à ce que leurs droits soient respectés ;
- pour les personnes à mobilité réduite, les équipes de chargées de la préparation et de la mise en œuvre de sous-projets peuvent s'organiser de sorte à minimiser les distances à parcourir pour assister à des réunions de consultation, en utilisant des outils de projet tels que le mécanisme de règlement des plaintes, ou dans le cadre d'activités de projet spécifiques telles que l'EIES ou les PAR ;
- des activités de renforcement des capacités peuvent être développées pour soutenir les personnes vulnérables ayant un accès égal aux avantages du projet ;
- Selon le niveau de vulnérabilité des PAP et l'ampleur des impacts subis, le projet peut envisager l'accompagnement des personnes vulnérables à travers un appui en matériel spécifique : fauteuil roulant, bicyclette au profit des orphelins et enfants vulnérables, appui pour le paiement des frais de scolarité, appui financier pour la mise en œuvre d'Activités Génératrices de Revenus (AGR) au profit des femmes, etc.

En tous les cas, des études spécifiques doivent être menées afin de déterminer le besoin réel de ces personnes et un suivi doit être effectué auprès de ces personnes pour s'assurer que leur niveau de vie ne se dégrade pas.

4.7. Stratégie en matière de santé et de sécurité

Dans le but d'assurer la sécurité des populations et des employé (e)s des prestataires et principaux fournisseurs, un certain nombre de mesures sont requises :

- ✓ organiser tout au long du projet, des séances de sensibilisation (causeries éducatives par groupe de dix personnes au maximum) des populations et du personnel, sur la prévention de la COVID-19, du VIH/SIDA, des IST, des grossesses non désirées, des VBG/EAS-HS, les risques d'incidents et/ou d'accidents. Ces réunions doivent être organisées dans le respect des gestes barrières ;
- ✓ doter les travailleurs du Projet de masques et de gel hydroalcoolique ;
- ✓ respecter les distances d'au moins 1m lors des regroupements ;
- ✓ installer des dispositifs de lavage des mains dans les endroits où se tiennent les rencontres et dans les lieux de travail ;
- ✓ débiter chaque rencontre par une sensibilisation sur la prévention de la COVID-19.

(Nota Bene): Le/la consultant(e) qui sera recruté(e) pour l'évaluation des risques environnementaux et sociaux du Projet, veillera à impliquer les services en charge de la femme

et de la santé, les ONG/OSC, afin de définir les mesures à prendre pour la prévention et la réponse aux risques EAS/HS.

Le tableau ci-après fait la synthèse de la stratégie de diffusion des informations et propose un calendrier pour la réalisation des différentes activités.

Tableau 3: Stratégie de consultation des Parties Prenantes suivant le cycle de vie du Projet

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupes cibles	Responsabilité
Phase de préparation du Projet					
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du Projet	Elaboration des documents du Projet (Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES), Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre (PGMO)	Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale Correspondances électroniques et vidéoconférence Séances de concertation et de consultation virtuelles Entretiens directs au téléphone	Tout au long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du Projet Salle de réunion acteurs institutionnels/Banque mondiale	Ministères concernés ; ONG ; Travailleurs du Projet ; Populations riveraines ; Bénéficiaires du projet ; Personnes affectées potentielles Personnes ressources.	TTL Projet Equipe de la Banque mondiale, Membres du COPIL/Comité de revue Consultant
	Evaluation sociale du Projet (Evaluations des risques sociaux y compris les risques sécuritaires et détermination des mesures d'atténuation)	Séances de concertation et de consultation virtuelles Entretiens directs au téléphone Consultations des parties prenantes (focus group en nombre limité) dont les bénéficiaires potentiels Des réunions plus élargies sont envisagées selon l'évolution de la pandémie du COVID-19, en respectant les consignes d'hygiène et de sécurité (dispositif de lavage des mains, distanciation sociale, distribution de masques).	Dans les 6 mois après la mise en vigueur du Projet Sur les différents sites	Personnes potentiellement affectées ; Autorités locales ; Services techniques ; Autres partenaires techniques Populations, bénéficiaires du Projet ; ONG. OSC.	Consultant Equipe de préparation du Projet
Phase de mise en œuvre du Projet					
Mise en œuvre des mesures préconisées à l'issue de l'évaluation sociale	Information et consultation sur les risques et les impacts sociaux potentiels du Projet et détermination des mesures de gestion ainsi que la prise en compte du genre et des personnes vulnérables : femmes chefs de ménages, personnes en situation de handicap	Réalisation d'enquêtes (de préférence en ligne ou au téléphone) Entretiens téléphoniques Focus group (en nombre limité) Consultations publiques, ateliers de restitution et de validation respectant les mesures d'hygiène et de sécurité Presse écrite et audiovisuelle Site web du Projet Affiches dans les lieux publics	Tout au long de la mise en œuvre du Projet Salles de réunion Sur les différents sites	Populations bénéficiaires Groupes vulnérables Autorités locales Communautés et ONG locales	Coordonnateur, Spécialistes en sauvegarde environnementale et en développement social et Spécialistes, Passation de marché et Suivi-évaluation de l'UCP Spécialiste en Communication Chefs d'antenne
Phase de suivi-évaluation de la mise en œuvre du Projet					
Suivi de l'exécution du PMPP	Elaboration des Rapports de suivi de la mise en œuvre, selon les indicateurs établis par	Visite de terrain dans les meilleures conditions de sécurité Consultation des parties prenantes	Tout au long du cycle du Projet Salle de réunion UCP	UCP Parties prenantes	Chargé de suivi-évaluation Spécialistes en sauvegarde environnementale et en

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupes cibles	Responsabilité
	le Projet pour mieux comprendre à quel point l'engagement des parties prenantes répond aux attentes	Mécanisme de gestion des plaintes	Sur les différents sites		développement social du Projet Coordonnateur
Evaluation de la mise en œuvre du PMPP	Elaboration de rapport d'évaluation	Visite de terrain dans les meilleures conditions de sécurité Consultation des parties prenantes Mécanisme de gestion des plaintes	A Mi-parcours ou à la clôture du Projet Salle de réunion de l'UCP Sur les différents sites	UCP Bénéficiaires Populations affectées	Toute l'équipe de mise en œuvre du Projet
Clôture	Evaluation globale du Projet	Interviews et entretiens Réunions formelles Elaboration du rapport de clôture	Tous les acteurs du Projet Salle de réunion de l'UCP Sur les différents sites	UCP Bénéficiaires Populations affectées	UCP Consultant externe

Source : Mission d'élaboration du PMPP/PDVS-CI, février 2022

4.8. Examen des commentaires

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires plaintes, le/la spécialiste en Développement Social et le/la spécialiste en Genre se chargeront de l'examen régulier et de la prise en compte des commentaires provenant des parties prenantes au Projet.

Les parties prenantes auront la possibilité d'envoyer leur feedback par email, courrier physique ou par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web de l'UCP. Les commentaires verbaux oraux ou écrits seront recueillis dans un registre ouvert à cet effet au niveau de l'UCP et feront l'objet d'examen et de retour aux personnes concernées. Ainsi, dès réception, le/la spécialiste en développement social et genre de l'UCP procédera au tri de ces commentaires, afin de les transférer aux responsables techniques concernés pour la formulation des réponses appropriées dans les meilleurs délais. Les réponses aux parties prenantes concernés seront envoyées dans une forme accessible à ces dernières. Elles seront notifiées formellement aux intéressés par courrier ; les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse inclura:

- un résumé de la compréhension du commentaire soumis ;
- les explications sur la ou les solution (s) proposée (s) ;
- la solution retenue ;
- la procédure de mise en œuvre de la solution retenue y compris les délais.

Par ailleurs, les feedbacks reçus seront partagés avec le Coordonnateur du Projet pour une prise en charge adéquate, afin de favoriser la mise en œuvre efficiente du Projet, et de mieux répondre aux attentes des parties prenantes.

4.9. Phases ultérieures

Les populations ainsi que les représentants de l'administration locale, des ONG et OSC seront régulièrement informées de l'évolution du Projet, notamment sur la mise en œuvre des activités, y compris les mesures E&S ainsi que la performance environnementale et sociale du projet, la mise en œuvre du présent plan de mobilisation des parties prenantes, la gestion des plaintes, etc. Ces informations seront communiquées à travers des documents de synthèse des rapports trimestriels, semestriels et annuels d'activités. Pour favoriser l'accès de ces informations au plus grand nombre, des ateliers pourront être organisés au moins une fois par an, avec l'implication des collectivités territoriales, notamment les mairies.

5. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

5.1 Budget et ressources humaines

Des ressources financières et humaines seront mobilisées pour la mise en œuvre du PMPP.

Le budget prévisionnel pour la mise en œuvre du PMPP figure dans le tableau 4 ci-après :

Tableau 4: Budget de mise en œuvre du PMPP

N°	Activités	Unités	Quantités	Coûts unitaires		Total	
				FCFA	\$ US	FCFA	\$ US
1	Atelier de présentation du PMPP auprès des parties prenantes	Région	31	500 000	1 000	15 500 000	31 000
2	Elaboration du plan de communication	Etude	1	10 000 000	20 000	10 000 000	20 000
3	Renforcement de capacités des parties prenantes pour participe dans les activités d'engagement (group des femmes, vulnérable, COVID-19)	Région	31	1 000 000	2 000	31 000 000	62 000
4	Publication dans les journaux/radio/TV	An	5	10 000 000	20 000	50 000 000	100 000
5	Réunions de consultation (lieux, impression, location de salle, pauses, etc.)	Réunions	62 (2 réunions par région)	100 000	200	6 200 000	12 400
6	Frais de prise en charge de transport des participants notamment les vulnérables	Nombre participants	62	50 000	100	3 100 000	6 200
7	Mise en œuvre du MGP (développement des outils, formation des PP, mise en place du numéro vert, composante plaintes sensibles)	Forfait	31	2 000 000	4 000	62 000 000	124 000
8	Edition et diffusion des rapports sur la mobilisation du PMPP	An	5	1 000 000	2 000	5 000 000	10 000
9	Mise à jour du PMPP et suivi de la mobilisation des PP	An	5	2 000 000	4 000	10 000 000	20 000
10	Prestation d'ONG pour la mise en œuvre du PMPP	AN	5	20 000 000	40 000	100 000 000	200 000

N°	Activités	Unités	Quantités	Coûts unitaires		Total	
				FCFA	\$ US	FCFA	\$ US
11	Evaluation de la performance du PMPP	AN	2	6 000 000	12 000	12 000 000	24 000
12	Total	-	0	52 605 000	105 210	296 010 000	592 020
13	Imprévus 10%	0	0	5 260 500	10 521	29 601 000	59 202
	Total général	An		57 910 500	115 821	334,401,000	670,802

Source : Missions d'élaboration du PMPP, Février 2022

Les ressources allouées aux activités de mobilisation des parties prenantes seront intégrées au budget global du Projet.

5.2 Fonctions de gestion et responsabilités

Les activités de mobilisation des parties prenantes font partie intégrante des mesures de sauvegardes environnementale et sociale. A ce titre, sous l'autorité du Coordonnateur, toutes ces activités seront principalement menées par le (la) spécialiste en développement social, en collaboration avec le/la spécialiste en Genre et VBG. Les autres spécialistes du projet seront également impliqués dans la mise en œuvre du projet, en fonction de leur domaine d'intervention.

Les responsabilités de chaque acteur dans la mise en œuvre du PMPP sont synthétisées dans le tableau 5 ci-après :

Tableau 5: Responsabilités dans la mise en œuvre du PMPP

N°	Personne de contact	Rôles et responsabilités	Contacts
1	Coordonnateur du Projet	Coordonner et superviser la mise en œuvre du PMPP ; Transmettre les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, à savoir leur numéro de téléphone, adresse, courriel et fonction (ces personnes ne seront pas forcément les mêmes sur toute la durée du projet)	Nom Tél: cell: email:
2	Spécialiste en développement social	Assurer la mise en œuvre du PMPP intégrant le MGP, sous la supervision du Coordonnateur de l'UCP Elaborer et mettre en œuvre le plan de communication du PMPP Surveiller, rendre compte et évaluer régulièrement le rendement du PMPP intégrant le MGP afin de gérer les risques du projet grâce à l'engagement des parties prenantes Soutenir la gestion du processus de résolution des plaintes, y compris la base de données et les processus pour soutenir l'amélioration continue du MGP,	Nom Tél: cell: email:
3	Spécialiste en Genre et VBG	Assurer la mise en œuvre du PMPP intégrant le MGP pour les plaintes sensible, sous la supervision du Coordonnateur de l'UCP Soutenir la gestion du processus de résolution des plaintes, y compris la base de données et les processus pour soutenir l'amélioration continue du MGP, en particulier pour le volet SEA/SH	Nom Tél: cell: email :

		Élaborer et mettre en œuvre le plan d'action VBG dans toutes les régions Former le personnel de l'UCP, les entrepreneurs, les consultants, le Comité de suivi et la gestion des plaintes, entre autres sur le SEA/SH, et comment il n'est pas toléré dans le cadre des projets	
4	Responsable Administratif et Financier	Confirmer l'établissement d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes	Nom Tél: cell: email:
5	Spécialiste en Passation des Marchés (SPM)	Elaborer les contrats avec les différents prestataires (contrat avec les radios et télévisions, site Web, les consultants) et s'assurer de la prise en compte des exigences environnementales et sociales dans les contrats et documents d'appel d'offre	Nom Tél: cell: email:
6	Spécialiste en suivi évaluation	Mettre en place une base de données des parties prenantes au niveau national et de registres des engagements au niveau départemental ; Faire le suivi du PMPP et des indicateurs de performance environnementale et sociale du projet.	Nom Tél: cell: email:

Source : Mission d'élaboration du PMPP/PDVS-CI, Février 2022

6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET

Certaines plaintes peuvent survenir dans la mise en œuvre du projet, d'où la nécessité de mettre en place un mécanisme opérationnel, transparent et accessible à tous, à même de gérer ces plaintes.

Deux mécanismes de gestion des plaintes sont prévus dans le cadre du PDVS-CI : le mécanisme de gestion des plaintes relatif aux relations de travail, traité dans le cadre des procédures de gestion de la main d'œuvre, et le mécanisme défini dans le cadre du présent document, pour prendre en charge les autres plaintes entrant dans le cadre des activités du Projet. Dans les deux mécanismes **il faut noter que pour les plaintes sensibles tels que celles liées aux VBG/EAS/HS, des mesures spécifiques seront mises en œuvre** pour assurer que a) la Banque mondiale soit immédiatement informée de ces plaintes avec les informations sur la date de l'incident, date du rapport de l'incident, âge/sexe/genre de la survivante, âge/sexe/employeur de l'auteur présumé, si la survivante déclare que l'incident est liée au projet, et les services offerts et acceptés/reçus par la survivante ; b) la survivante soit immédiatement référée aux services de base (médicaux, psychosociaux, et si possible et souhaité, légaux) ; c) la confidentialité et les principes directeurs pour assurer que les procédures soit centrées sur la survivante, sont respectées à toutes les étapes du processus/accompagnement des survivantes. Ces protocoles devraient décrire clairement qui est responsable de gestion des cas de VBG/EAS/HS au niveau du MGP (par exemple, un point focal VBG), les fiches à remplir (différent de celles d'autres formes des plaintes), et les protocoles de stockage et partage des informations pour assurer la confidentialité et la non-divulgaration des informations sur la survivante ou l'auteur présumé. Ces protocoles vont être développés par un consultant à qui sera confiée la mission d'élaborer un plan de prévention et de réponse aux risques de VBG/EAS/HS et seront inclus comme annexe dudit plan.

Le projet mettra en place un mécanisme de règlement des plaintes qui est culturellement approprié et répondant aux exigences de la NES n° 10 de la Banque mondiale.

Des comités de gestion des plaintes seront mis en place pour prendre en compte les plaintes liées à la réinstallation, aux travaux, à l'utilisation de la main d'œuvre, et des procédures spécifiques seront retenues pour les plaintes relatives aux EAS/HS, afin d'assurer le traitement confidentiel des plaintes EAS/HS.

Les mécanismes de gestion des plaintes devront offrir plusieurs canaux de signalement, y compris le dépôt de plaintes de manière anonyme. Des considérations doivent également être prises pour s'assurer que les victimes de l'EAS/HS ont confiance dans le mécanisme et qu'elles peuvent déposer une plainte auprès de personnes de confiance (par exemple un point focal dans l'association des femmes dans chaque quartier). Les mécanismes de gestion des plaintes seront fondés sur une approche centrée sur les besoins des survivants-es, assurant la confidentialité du traitement des cas, la sécurité des survivants-es, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers les plateformes de lutte contre les VBG mis en place par le biais du Comité National de Lutte Contre les Violences Basées sur le Genre (CNLVBG).

Toutes les parties prenantes seront directement informées de l'existence du comité national et plateformes de lutte contre les VBG et leurs niveaux d'implication et missions dans le cadre de la mise en œuvre du PDVS-CI. Les capacités desdits comités et plateformes seront renforcées dans le cadre du plan d'action VBG (voir CGES pour plus d'informations).

6.1 Types de plaintes

Les plaintes pouvant intervenir aux différentes phases du Projet sont les suivantes (la liste n'étant pas exhaustive) :

- les plaintes relatives à l'exclusion de certaines personnes des bénéficiaires du Projet ;
- les plaintes relatives à la non-prise en compte des mesures de mitigation des impacts négatifs du Projet ;
- la non-compréhension/acceptation des critères d'éligibilité ;
- les conflits sur la propriété d'un bien ;
- les problèmes familiaux ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille sur les titres d'occupation, ou sur les parts d'un bien donné ;
- les occupations illégales de servitudes ;
- les empiètements de limites de villages ou de communes ;
- le non-respect des dispositions des schémas d'aménagement ;
- les plaintes liées à des circonstances environnementales ;
- les plaintes liées à des incidents de santé et de sécurité, des accidents, des accidents évités de justesse ; les abus de pouvoir ;
- les plaintes sensibles, qui portent sur des situations telles que la corruption, la concussion, les abus de toutes sortes, la discrimination, les exploitations et abus sexuels, le harcèlement sexuel, les violences contre les enfants, etc. Des précautions particulières sont nécessaires concernant le traitement des plaintes sensibles.

6.2 Instances de règlement (pour les plaintes non-sensibles)

Dans le but de favoriser le règlement endogène et efficient des éventuelles plaintes, des instances ou comités de règlement seront mis en place à l'échelle du village, de la commune, région et au niveau central (UCP). Ces comités prendront en compte les différentes sensibilités (agriculteurs, éleveurs, femmes, jeunes, autorités coutumières, associations, groupements professionnels, services administratifs, groupes vulnérables, PAPs, communautés riverian, VCE et autres personnes affectées en fonction des différentes zones et du niveau de règlement (village, commune, région).

Aucun règlement à l'amiable ne doit être envisagé dans le cadre du Projet pour les plaintes liées aux EAS/HS, qui auront un processus distinct et confidentiel pour le traitement, en dehors du circuit défini pour les autres plaintes.

Ainsi, les plaintes pourront être reçues et enregistrés aux niveaux suivants :

Tableau 6 : Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

Niveau	Membres du Comité
Niveau quartiers ou villages	<ul style="list-style-type: none"> - L'autorité locale (le Chef de Canton, chef du village, chef de communauté, chef religieux ou chef de quartier, notables) ; - la représentante des associations des femmes qui sera désignée par l'ensemble des associations de femmes ; - le représentant des associations des jeunes désigné par l'ensemble des associations des jeunes du quartier ou du village; - le représentant de l'ONG recrutée dans le cadre du projet et les services techniques
Niveau communal ou sous préfectoral	<ul style="list-style-type: none"> - le maire ou autres élus locaux de la commune ou le sous-préfet; - l'autorité locale (le chef du village et sa notabilité, chef de terre, chef religieux ou chef de quartier) ; - le représentant de l'Agence d'exécution concerné; - le représentant des services techniques de la mairie concernée, désigné par le maire; - le représentant de l'ONG active recrutée dans le cadre du projet ; - la représentante de l'association des femmes désignée par l'ensemble des associations des femmes de la commune ou de la préfecture; - le représentant des associations de jeunes désigné par l'ensemble des associations des jeunes de la commune ou de la préfecture.
Régional	<ul style="list-style-type: none"> - le Préfet, est le président ; - le Maire ou le sous-préfet de la localité ; - le Secrétaire Général de la commune concernée ; - un représentant de l'ONG recrutée dans le cadre du projet ; - la représentante de l'association des femmes désignée par l'ensemble des associations de femmes de la région, - le représentant des associations de jeunes désigné par l'ensemble des associations de jeunes de la région ; - Agence d'exécution.
Niveau central (UCP)	<ul style="list-style-type: none"> - Coordonnateur - Spécialiste en Développement Social et Genre - Spécialiste en Sauvegarde Environnementale - Toutes autres personnes ressources au niveau de l'UCP.

Source : Cadre de Politique de Réinstallation du PDVS-CI, Août 2022

NB : Au nombre des missions de l'Unité de Coordination du Projet (UCP) figurent la coordination des activités du projet, la prévention et la gestion des éventuelles plaintes et conflits qui pourraient naître de la mise en œuvre du projet.

A cet effet, dans le cadre du MGP, l'UCP aura pour rôles :

- d'assurer la mise en place des comités du MGP en lien avec les activités ;
- de veiller au bon fonctionnement des comités (renforcement de capacités, appui à l'inter-coordination, etc.) ;
- de recueillir des plaintes directement lorsqu'il est saisi, les traiter et transmettre celles qui paraissent sensibles ou complexe au Comité de Pilotage;
- d'appuyer techniquement la résolution de plaintes liées à la réinstallation d'où la nécessité d'une connaissance ample de la NES 5 ;
- de centraliser et archiver toutes les données liées au MGP et de soumettre les bilans d'activités à l'UCP.

6.3 Procédures de traitement des plaintes (pour les plaintes non-sensibles)

La procédure de gestion des plaintes dans le cadre du Projet fait appel aux principales étapes suivantes :

Etape 1 : réception et enregistrement des plaintes

Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Les canaux de réception des plaintes sont diversifiés et adaptés au contexte socioculturel et sécuritaire des différentes zones d'intervention du Projet. Ils comprendront :

1. boîtes à plaintes au niveau de l'UCP ;
2. téléphone (Numéro à définir ultérieurement par l'UCP) ;
3. courrier à une adresse mail standard qui sera créée dès la mise en place de l'UCP;
4. saisine du comité par voie orale ou par écrit auprès des comités au niveau villages et communes ;
5. saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales ; association de défense des droits humains, etc.).
6. Réseaux sociaux en ligne (en particulier Facebook) ;
7. Remplissage de la fiche de plainte disponible sur le site web de la coordination ;
8. Dépôt d'une plainte sur les plateformes VBG (en particulier pour les plaintes sensibles)

Toutes les plaintes seront recevables par les projets MGP. Un processus sera mis en place pour enquêter s'il s'agit de plaintes légitimes liées au projet. En outre, toutes les plaintes seront documentées, même les plaintes orales et seront inscrites immédiatement dans un registre disponible au niveau des différents comités MGP tel que présenté dans le tableau 6 (village ou quartier, commune ou sous-préfecture, région et UCP). Un accusé de réception est remis au plaignant dès réception de sa plainte ou dans un délai de 48 h après le dépôt de sa plainte.

Le Projet mettra en place un registre des plaintes au niveau de chaque quartier ou village concerné de la commune et à la Préfecture. Le chef de quartier ou l'autorité coutumière du village, le maire et l'Administrateur civil sont responsables de la réception de la plainte et de la tenue du registre de plaintes. Les coordonnées (noms et prénoms, fonction, numéro téléphone, adresses des domiciles) des membres de ces Comités de Gestion des Plaintes seront communiquées aux populations. Il y aura également une campagne d'information pour informer les parties prenantes qu'ils peuvent déposer des plaintes sensibles auprès des plateformes VBG (y compris de manière anonyme) et qu'ils seront traités selon l'approche centrée sur les survivants.

L'existence de ces registres et leurs conditions d'accès (où ils sont disponibles, quand on peut accéder aux agents chargés d'enregistrer les plaintes, etc.) seront largement diffusées aux populations locales, (particulièrement celles affectées) dans le cadre des activités de consultation et d'information.

Aucune discrimination ne doit être observée dans la gestion des plaintes. Les personnes vulnérables ou marginalisées (illettrées, ne pouvant pas se déplacer etc.) pourront déposer la plainte oralement en personne ou par téléphone en fournissant l'ensemble des données nécessaires (notamment les coordonnées et moyens de contact) au président du CGP de chaque niveau de règlement.

La possibilité sera donnée à toute partie prenante de porter plainte de façon anonyme si elle le souhaite. Le MGP facilitera le moyen pour le faire. En effet, un numéro de téléphone (de préférence un numéro vert) sera communiqué par tous les moyens aux parties prenantes dans les zones d'intervention du projet pour permettre aux plaignants de déposer une plainte anonyme au sujet du projet. Un code identifiant sera attribué aux sujets anonymes et la procédure de traitement sera entamée dans le strict respect des droits du plaignant.

Aussi, dans le cadre de la mise en œuvre du MGP, les comités de gestion des plaintes (CGP) auront la possibilité de s'autosaisir si la partie prenante affectée pour des raisons diverses, n'est pas en mesure de le faire.

Etape 2 : Tri et classification des plaintes

Un tri est opéré à l'issue du dépôt de la plainte par le comité concerné, en vue de déterminer le type de plainte enregistrée (sensible ou non sensible), et la procédure d'examen adéquate.

Ainsi, ce tri permettra aux membres des différents comités, de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain, l'intervention d'autres membres de l'équipe du Projet ou de certaines personnes ressources. De même, le tri permettra de savoir si la plainte est du ressort de l'UCP, des prestataires ou fournisseurs, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du Projet. Le (la) spécialiste en développement social, le spécialiste en genre du Projet et les autres membres de l'UCP concernés, seront régulièrement informés après cette phase de tri et de classification, afin de recueillir leurs avis et suggestions, et un accusé de réception sera envoyé au requérant.

Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires que par l'instance centrale. Quant aux plaintes sensibles, elles seront gérées au niveau central (coordination du projet). Ces dernières, après enregistrement, sont référées aux points focaux identifiés, pour une prise en charge immédiate et appropriée lorsqu'il s'agit de plaintes liées aux EAS/HS. L'UCP devrait également être immédiatement informée de ces cas.

Pour les plaintes sensibles liées aux autres aspects (fiduciaires, VCE, droits humains, etc.) elles doivent être directement transmises à l'UCP qui assurera avec les personnes compétentes, les investigations nécessaires à leur traitement.

Etape 3 : Vérification et actions

A cette phase, seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse à la réclamation du requérant.

Si la plainte est fondée, une proposition de solution est faite au requérant par le président du comité concerné. Si celui-ci n'y trouve pas d'objection, la solution est mise en œuvre. Dans le cas contraire, la plainte peut être transmise au niveau supérieur pour réexamen et si aucune solution acceptée par le plaignant n'est trouvée à ce niveau, ce dernier peut engager la procédure judiciaire. Toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes et réclamations se fasse à l'amiable.

Par ailleurs, le traitement des plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences qui ne sont pas disponibles au sein des organes du MGP ou la médiation d'une tierce partie indépendante. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées seront sollicitées. Le MGP du projet comprendra des dispositions pour enregistrer de manière sûre et éthique, documenter les plaintes et traiter correctement les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, de harcèlement sexuel (EAS/HS) et de violences contre les enfants. Les rapports de gestion des plaintes détailleront les cas d'incidents de VBG/EAS/HS au moyen de mécanismes de

rapport spécifiques. Il s'agit concrètement de veiller à préserver autant que possible, la confidentialité des données collectées, préserver dans la mesure du possible l'intégrité des plaignants et des auteurs d'EAS/HS. Il s'agit notamment de s'assurer que les entrevues ou les enquêtes soient effectuées de manière confidentielle, en stockant tous les fichiers confidentiels dans une armoire verrouillée (papier) ou un fichier protégé par mot de passe (numérique), conformément aux meilleures pratiques.

Etape 4 : Suivi et évaluation/Reporting

L'ensemble des plaintes sera enregistré dans une base de données pour en faciliter le suivi. Un rapport trimestriel sur l'état de traitement des plaintes sera intégré aux rapports contractuels du Projet. Les plaintes de VBG/EAS/HS seront quant à elles enregistrées dans un registre séparé, et référées aux points focaux des plateformes de lutte contre les VBG.

Par ailleurs, des entretiens seront menés auprès des différentes parties prenantes pour recueillir leur avis sur le fonctionnement du mécanisme. La satisfaction du plaignant par rapport au traitement qui a été fait de sa plainte doit être mesurée, afin d'apporter au besoin, les correctifs nécessaires pour la suite du Projet.

De même, une description des plaintes enregistrées selon leur typologie sera faite dans les rapports trimestriels, en même temps que des initiatives développées par le Projet pour procéder à la mise en conformité des activités concernées ou à la résolution des problèmes ayant causé ces plaintes, et partant, à la prévention de ce type de plaintes.

Un dossier individuel sera créé pour chaque requérant et comportera le formulaire de plainte, le formulaire de clôture, les PV issus des sorties de vérification, les états de paiement (si le requérant a obtenu à terme une compensation financière), et toute pièce rentrant dans le cadre de la gestion de la plainte.

Toutes les plaintes reçues dans le cadre du MGP du PDVS-CI seront enregistrées dans un registre (copie papier et électronique) de traitement à compter de la date d'émission de la plainte. Cette opération permettra de documenter tout le processus de gestion des plaintes et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données simple et adaptée conçue à cet effet. La base de données signalera également les problèmes soumis le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes, les résolutions appliquées, les suggestions ou meilleures pratiques, etc.

Le responsable de communication de l'UCP centralisera toutes informations et documents relatives aux plaintes et les fera parvenir aux Spécialistes en sauvegarde du PDVS-CI.

Etape 5 : Délai de traitement

Les délais de traitement des plaintes aux différents niveaux sont indiqués dans le tableau ci-dessous :

Tableau 7: Délai de traitement des plaintes aux différents niveaux

Étape /Niveau de traitement	Action	Responsable	Délai maximum de traitement ouvrable (en jours)
Déclaration, enregistrement et examen préliminaire	Réception et enregistrement de la plainte	Secrétaire ou représentant (e) du CGP	1
Tri et traitement	Examen préliminaire, classement et constitution du dossier de plainte	Comité de Gestion des Plaintes où la plainte est déposée (CGP 1,2,3 ou 4)	1

Étape /Niveau de traitement	Action	Responsable	Délai maximum de traitement ouvrable (en jours)
Vérification et investigation au niveau villageois ou quartier (CGP 1)	Séance avec le plaignant et le Comité de gestion de plaintes de niveau 1	CGP1	7
	Préparation et rédaction de la décision de 1 ^{ère} instance	CGP1	7
	Mise en place de la décision de 1 ^{ère} instance	CGP1	20
	Formulation d'un appel à la décision en cas de désaccord	Secrétaire ou représentant du CGP1 et plaignant	30 à partir de la notification de la résolution de 1 ^{ère} instance
Vérification et investigation niveau communal ou sous-préfectoral (CGP 2)	Séance avec le plaignant et le Comité de Gestion des Plaintes de 2 ^{ème} instance	(Comite de Gestion de Plaintes 2) CGP2	14
	Délibération par le Comité de Gestion des Plaintes de 2 ^{ème} instance	CGP2	7
	Mise en place de la décision de la 1 ^{ère} instance	CGP2	20
	Suivre la mise en place des décisions	CGP2	60
	Formulation d'un appel à la décision en cas de désaccord	Secrétaire du CGP2 et plaignant	30 à partir de la notification de la résolution de niveau 2
Traitement niveau régional (CGP 3 3)	Séance avec le plaignant et le Comité de Gestion des Plaintes de niveau 3 (CGP3)	(Comite de Gestion des Plaintes 3) CGP3	10
	Délibération par le Comité de niveau 3	CGP3	2
	Suivre la mise en place des décisions en cas d'accord	CGP3	60
	Formulation d'une appelation en cas de désaccord	Secrétaire ou représentant du CGP3 et plaignant	30 à partir de la notification de la résolution de niveau 3
Traitement au niveau central (CGP 4)	Préparation du dossier par le Spécialiste en Développement Social de l'UCP	UCP	5
	Délibération par le Comité de 3 ^{ème} instance	UCP et Comité de Pilotage (Comite de Gestion des Plaintes 4) CGP4	7
	Suivre la mise en place des décisions	UCP et Comité de Pilotage CGP 4	60
Suivi & clôture	Clôturer le cas de plainte	Comité respectif (CGP 1,2,3, ou 4)	30

Source : Cadre de Politique de Réinstallation du PDVS-CI, mars 2022

Etape 6 : Règlement judiciaire

Si toutes les tentatives de résolution à l'amiable ne trouvent pas l'assentiment du plaignant, ce dernier peut recourir au traitement judiciaire. Toutes les dispositions doivent être prises pour favoriser le règlement à l'amiable des plaintes (à l'exception des plaintes relatives aux EAS/HS) à travers le mécanisme mis en place à cet effet, mais les plaignants sont libres d'entamer la procédure judiciaire s'ils le souhaitent. Toutefois, il s'agit souvent d'une voie qui n'est pas recommandée pour le projet car pouvant constituer une voie de blocage et de retard dans le déroulement planifié des activités. Il est donc nécessaire d'informer les plaignants de ce que les procédures à ce niveau sont souvent coûteuses, longues, et peuvent de ce fait perturber leurs activités, sans qu'il y ait nécessairement garantie de succès. Ainsi, les plaignants doivent être informés de leur liberté d'avoir recours à la justice, et des implications du recours à la voie judiciaire. Toutefois, les dépenses seront à la charge du projet si sa responsabilité est engagée.

Etape 7 Clôture ou extinction de la plainte

La procédure sera clôturée par les instances de l'organe de gestion des plaintes si la médiation est satisfaisante pour les parties en particulier pour le plaignant et mène à une entente prouvée par un Procès-Verbal signé des deux parties. La clôture du dossier intervient au bout de trois (03) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la réponse attestée pour les instances locales ou communales et de cinq (5) jours ouvrables par l'instance départementale.

Les plaintes résolues sont clôturées à travers un formulaire cosigné par le président du comité de gestion selon le niveau de résolution de la plainte (village, commune, UCP), le/les plaignant(s) en (03) trois exemplaires. Une copie du formulaire signée est remise au plaignant, une autre, archivée au niveau du comité ayant conduit le processus, et la dernière copie, transmise à l'UCP pour archivage (physique et électronique). De même, les plaintes pour lesquelles le requérant a choisi d'engager la procédure judiciaire, feront l'objet de clôture au niveau du Projet, pour indiquer que toutes les tentatives de règlement à l'amiable ont été épuisées.

L'extinction sera alors documentée par ces différentes instances selon le/les niveaux de traitement impliqués

Etape 7 : Archivage

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UCP, pour le classement des plaintes. Toutes les pièces justificatives établies dans le processus de règlement seront consignées dans chaque dossier constitué au nom des plaignants.

Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

L'archivage s'effectuera dans un délai de six (06) jours ouvrables à compter de la fin du rapportage. Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte.

6.4 Procédures de traitement des Plaintes sensibles

Une plainte de nature sensible porte habituellement sur des cas de corruption, d'exploitation ou d'abus sexuel, de harcèlement sexuel, de faute grave ou de négligence professionnelle ayant entraîné une blessure grave ou la mort d'une personne. Compte tenu des risques associés au fait de soulever des questions sensibles, il est indispensable de concevoir une procédure qui rassure les personnes plaignantes qu'elles peuvent le faire en toute sécurité. La

Banque mondiale préconise une approche centrée sur la survivante (« *survivor-based approach* »).

En assurant les usagers que les plaintes de nature sensible seront traitées de façon confidentielle et sans représailles de la part de l'organisation, il est possible de garantir aux personnes plaignantes un certain degré de protection.

Tout comme la précédente voie, il est important que les bénéficiaires finaux, directs ou indirects soient éduqués et sensibilisés à comment utiliser le MGP. Cela inclut donc, selon la Note de bonnes pratiques de la Banque Mondiale *Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de grands travaux de génie civil*, les termes de violences basées sur le genre, d'exploitation et d'abus sexuel, de mariages des enfants, de viol, de harcèlement sexuel en milieu professionnel et de prostitution qui se définissent comme suit :

▪ **Violence basée sur le genre (VBG)**

Expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (Directives du Comité permanent inter-organisations sur la VBG, 2015, p.5).

▪ **Exploitation et abus sexuels**

Exploitation sexuelle : Le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les abus sexuels, 2017, p.6).

▪ **Exploitation et abus sexuel / Harcèlement sexuel :**

- Exploitation sexuelle : Le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les abus sexuels, 2017, p.6).
- Abus sexuel : Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p. 5).
- Harcèlement sexuel : Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle.

▪ **Mariage d'enfants**

Le mariage d'enfants désigne un mariage officiel ou toute union non officialisée entre un enfant de moins de 18 ans et un adulte ou un autre enfant (UNICEF)

▪ **Traite des personnes**

L'expression « traite des personnes » désigne le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou l'accueil de personnes par la menace de recours ou le recours à la force ou d'autres formes de contrainte, par enlèvement, fraude, tromperie, abus d'autorité ou d'une situation de vulnérabilité, ou par l'offre et l'acceptation de paiements ou d'avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant autorité sur une autre à des fins d'exploitation. Les femmes et les enfants sont particulièrement vulnérables au trafic humain (NES no 2, note de bas de page 15).

▪ **Harcèlement sexuel**

Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle.

▪ **Fautes lourdes**

Selon l'article 18.8 du Code du Travail de Côte d'Ivoire, peuvent être considérées comme fautes lourdes⁵ sous réserve de l'appréciation de la juridiction compétente les faits ou comportements d'un travailleur ayant lien avec ses fonctions et rendant intolérable le maintien des relations de travail.

6.4.1. Options pour porter plainte

Porter plainte peut se faire selon les modes suivants :

- Boîtes à suggestion accessible à tous dans les communautés où les bénéficiaires peuvent déposer des plaintes anonymes ou connues selon leur choix formulée par écrit ;
- Une heure par semaine est réservée aux bénéficiaires qui désirent se rendre au bureau d'une organisation⁶ et faire part de leurs « inquiétudes » ; une femme, membre de la communauté, peut également être formée pour recevoir ce type de plaintes et être disponible à un créneau accordé.
- Un numéro de téléphone (de préférence un numéro vert) où les bénéficiaires peuvent appeler pour déposer une plainte anonyme ou non anonyme (selon leur choix) au sujet du projet.
- Une période est réservée à la fin de chaque assemblée communautaire pour permettre aux bénéficiaires de faire part de leurs inquiétudes et plaintes au personnel local, de préférence en privé dans le cas des autres plaintes sensibles ;

⁵ A titre d'exemples, sous réserve de l'appréciation de la juridiction compétente, sont considérés comme fautes lourdes (i) **les manquements aux obligations professionnelles** (absences irrégulières, abandon de poste, refus de rejoindre le poste d'affectation, refus d'assurer le service, insubordination, manquement aux règles de la morale professionnelle, violation du secret professionnel, corruption ; détournement de fonds ou de biens, abus de confiance, mauvaise manière de servir, etc.), (ii) **infractions de droit commun** (commises par le fonctionnaire dans l'exercice de ses fonctions ou hors de l'exercice de ses fonctions mettant en cause son honorabilité, sa respectabilité et le crédit de l'Administration qui l'expose à des sanctions disciplinaires), etc.

⁶Une organisation peut être identifiée pour recevoir les plaintes dites sensibles. Elle sera alors formée sur les principes directeurs en matière d'EAS / HS.

Toutes ces voies de dénonciations doivent être discutées avec les communautés concernées afin d'identifier celles qui leur conviennent le plus. Une attention particulière sera accordée aux femmes, filles et personnes vivant avec un handicap etc.

Au cas où la plainte est faite de façon anonyme, il est important pour le/la plaignant-e- de donner le maximum d'information afin de faciliter les investigations sans que l'on ait besoin de revenir vers elle/lui.

Toute personne qui signale un cas d'exploitation ou d'abus sexuels ou autres, en agissant de bonne foi, ou qui a coopéré dans le cadre d'une enquête sur des actes d'exploitation ou d'abus sexuels, de violences sexuelles présumés, bénéficiera de la protection si nécessaire.

6.4.2. Comités de traitement de plaintes sensibles

Le présent Mécanisme de Gestion des Plaintes dites « Sensibles » prévoit deux (2) Comités de Réception des Plaintes : l'un pour le personnel de l'UCP et où le spécialiste genre de l'UCP a un rôle essentiel, et l'autre pour le personnel des constructeurs.

Un troisième comité, le comité éthique, traitera les plaintes liées à la corruption ou à d'autres plaintes de nature similaire.

- Un Comité de plaintes sensibles au niveau de l'UCP qui sera composé par :
 - La/le spécialiste genre de l'UCP ;
 - Une ONG locale en charge de la réception des plaintes au niveau de la communauté spécialisée dans les VBG.
- Un Comité de plaintes sensible au niveau des Constructeurs (pour le cas d'un sous-traitant (et son personnel) pour le cas dans le domaine du travail. Ce comité sera composé de :
 - du chef de chantier ;
 - du représentant HSE ;
 - d'une ONG locale en charge de la réception des plaintes au niveau de la communauté spécialisée dans la VBG.
- Un Comité éthique au niveau de l'UCP pour les plaintes liées à la corruption ou à d'autres plaintes sensibles similaires :
 - La/le Spécialiste genre du projet ;
 - Une ONG locale ou national spécialisé dans le domaine de la gouvernance ou de la transparence.

Une ONG locale ou nationale avec une expertise avérée en VBG et/ou gouvernance et transparence sera identifiée et formée sur l'EAS / HS par un/une expert, un cabinet ou une ONG avec des compétences prouvées en matière de VBG (selon les standards de la Banque mondiale et ses principes directeurs), de MGP ainsi le que le système de référencement, afin de faciliter l'accomplissement des tâches suivantes :

- Sensibilisation des populations sur les procédures du MGP ainsi que les voies de dénonciations de plaintes ;
- Réception et enregistrement de plaintes EAS / HS ;
- Participation aux réunions du comité éthique afin d'assurer que les actions sont prises conformément aux principes directeurs de VBG et la protection des intérêts des survivant-e-s ;
- Accompagnement des survivant-e-s dans le processus de prise en charge etc.

Une plainte peut se faire selon les voies orales et ou écrites. Dans le cas d'une plainte orale ou verbale, la personne qui la reçoit doit recueillir les informations ci-dessous et par la suite remplir la fiche de plainte disponible auprès de l'ONG locale.

Il est important de collecter les informations suivantes afin de permettre des investigations *si telle est la volonté du/ de la plaignant-e*.

Pour le/la survivant-e

- Âge
- Sexe
- Lieu de l'incident
- Forme de violence reportée : les faits
- Lien avec le projet (dans les propos de la survivante)
- Services de prise en charge dont il/elle a déjà bénéficié auxquels elle est référencée suite à sa plainte, le cas échéant

De façon séparée et sécurisée, l'opérateur du MGP enregistrera le consentement de la survivante à saisir le MGP et participera à la vérification ainsi qu'à l'indication d'un moyen sécurisé de la recontacter.

En dehors de l'ONG locale VBG, le/la plaignant-e a le choix de dénoncer une situation à n'importe lequel des membres de l'UCP, cela au regard du critère de confiance.

Il est indispensable que le comité de réception de plainte informe, dans le cas de plainte/dénonciation non anonyme d'EAS/HS, que des informations soient données sur les services de prise en charge et fournissant des informations sur comment y accéder, sur base de la cartographie des services et protocoles de référencement des violences sexuelles qui devront être établis par le projet et encourager la victime à y aller afin de prévenir l'infection au VIH/SIDA, les grossesses indésirées, les infections sexuellement transmissibles et autres conséquences.

Les plateformes de lutte contre les VBG seront impliquées dans la gestion des plaintes liées aux exploitations, abus sexuels/Harcèlement sexuel. Une évaluation de leurs capacités à accompagner le projet sera faite par l'UCP.

6.4.3. Délai et feedback après la dénonciation de plaintes dites sensibles

Le comité, après le premier tri, fera une communication au/ à la plaignant-e- dans les quinze (15) jours ouvrables suivants la dénonciation sur la suite donnée à la plainte (non fondée, fondée et action sera prise, transmise aux autorités judiciaires pour enquête etc.).

Une seconde communication est faite au plaignant-e- quinze (15) jours après pour l'informer des mesures prises (résultat de l'enquête préliminaire, etc.).

Une troisième communication suivra dans les 15 jours après la seconde pour informer sur les résultats et recommandations finaux de l'enquête menée.

Toute communication relative à une plainte doit être faite de manière confidentielle et sécurisée.⁷

6.4.4. Réponse à un cas d'exploitation et abus sexuel / harcèlement sexuel (EAS / HS)

La personne qui reçoit la plainte d'EAS/HS par exemple, une femme membre de la communauté formée et autorisée à le faire, la/le spécialiste genre de l'UCP, un/une membre d'une ONG locale chargée de recevoir les plaintes, ou le chef du chantier ou représentant/e HSE de l'entreprise, documente les détails éléments de base sur la plainte, y compris par exemple le type d'incident présumé (exploitation sexuelle, abus sexuel ou harcèlement sexuel), le sexe et l'âge de la personne qui a subi l'EAS/HS, le lien présumé au projet, selon les propos du/de la plaignante, et les référencement faits vers les services de prise en charge. Il est essentiel qu'en documentant et en répondant à l'allégation, l'identité de la survivante présumée et de l'auteur présumé reste confidentielle et que la sécurité de la survivante soit priorisée.

Dès que la personne désignée par le Projet ou l'entreprise reçoit une allégation d'EAS/HS ou qu'elle en est informée, le protocole de réponse en matière d'EAS/HS accordé doit être appliqué. Cela inclut (1) l'application de processus éthiques et sûrs pour enquêter sur l'allégation et y répondre et (2) l'orientation comprend orienter la survivante vers des prestataires de services compétents identifiés à l'avance en matière d'EAS/HS dans divers domaines, notamment la santé et les services médicaux le soutien psychosocial et l'hébergement. Les prestataires de services relatifs à l'EAS/HS doivent accompagner la survivante tout au long du processus et jouent peuvent jouer un rôle essentiel en les informant de l'avancement de l'évolution de la gestion de plainte de la planification de sa sécurité, en particulier lorsque des sanctions sont envisagées ou seront bientôt appliquées. Le rôle des prestataires de services se limitera à l'appui aux survivantes, selon leur mandat. Cela comprendra la prise en charge psychosociale, médicale et juridique. Les prestataires de services recevront les référencement et confirmeront avoir reçu l'individu confidentiellement et selon des protocoles préétablis.

Les personnes membres des comités de plaintes sensibles chargés de vérifier le lien de la plainte avec le projet doivent faire preuve de discrétion, de bonne probité morale et doivent être formés sur les principes directeurs en matière d'EAS/HS avant le début de leurs investigations. Suite à la vérification faite par le comité, il relève de la responsabilité de l'employeur du staff impliqué de prendre les sanctions administratives pertinents, selon le code de conduite du projet et la législation pertinent (voir section suivante).

⁷ Aucune mention relative au sujet sensible ne sera faite tant dans l'objet que dans le corps de la correspondance

6.4.5. Mesures disciplinaires

Mesures visant les membres du personnel des entreprises de mise en œuvre des activités du projet

En fonction de la véracité des allégations des cas d'EAS/HS concernant des membres du personnel du projet, les sanctions disciplinaires et administratives suivantes pourront s'appliquer au coupable des faits.

En plus de ces sanctions disciplinaires et administratives, des poursuites pénales peuvent être engagées selon le choix du/de la survivant-e et/ou du cadre légal en vigueur en la matière dans chaque pays du projet.

Mesures en cas d'infraction aux dispositions du présent MGP par des collaborateurs externes (consultants, sociétés contractantes, etc.)

Si des actes d'EAS /HS concernent des collaborateurs, le projet prendra des mesures au cas par cas. S'il est avéré que les actes ont eu lieu, le projet sera habilité à prendre les mesures ci-après :

- Cessation immédiate de la relation contractuelle (pour les personnes relevant d'un accord qui ne leur confère pas le statut de membres du personnel ou d'un autre accord de collaboration) et cela en conformité avec le cadre légal national ;
- Lorsqu'il est avéré que des personnes ont participé à des actes d'exploitation ou d'abus sexuels, de fraude, de harcèlement sexuel, de mariage des enfants, les ont encouragés ou tolérés, une mention sera inscrite dans les registres du projet afin d'empêcher ces personnes de se porter candidates à de futures offres et d'avoir d'autres relations contractuelles avec celui-ci.

6.4.6. Indicateurs de suivi du MGP de plaintes sensibles

Les projets ont un rôle important à jouer pour maintenir des espaces sanctuarisés permettant aux femmes et aux enfants de relater leur expérience de la violence. Il convient de noter que l'accroissement du nombre de cas déclarés par un projet n'est pas nécessairement synonyme d'augmentation de l'incidence de l'EAS/HS ; il peut aussi être le reflet de l'amélioration des mécanismes de notification en toute sécurité et confidentialité, et de l'intérêt accru pour les services de soutien aux survivants/es de VBG.

Ces indicateurs concernent :

- Données globales sur le nombre de cas :
 - Nombre de cas d'EAS/HS reçus/transmis par le mécanisme de gestion des plaintes, ventilés par âge et par sexe ;
 - Nombre de dossiers ouverts, et durée moyenne depuis leur enregistrement ; et
 - Nombre d'affaires closes, et durée moyenne de l'instance.
- Un mécanisme approprié pour gérer les plaintes pour EAS/HS est en place et fonctionne

- Confidentialité absolue du traitement de la plainte et de la survivante/survivant respectée
- Délais de traitement respectés

Par ailleurs, l'UCP a l'obligation dans les 24 heures suivant la connaissance d'un cas de EAS / HS d'informer la Banque mondiale en spécifiant les informations suivantes par tous moyens (mails, rapport sommaire etc.) :

- Type d'EAS / HS
- Lieu de l'incident
- Service de prise en charge dont a bénéficié le/la survivant-e-
- Actions futures

En aucun cas, les détails de l'incident ne seront communiqués à la Banque mondiale ni à d'autres membres de l'UCP ou aux autres parties prenantes du projet. La protection de l'identité de la victime sera assurée à tout moment.

6.4.7. Clôture et archivage de la plainte

L'archivage des bases de données du MGP se fera au niveau de l'UCP. Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes reçues et traitées. Le projet établira une base de données qui capitalisera l'ensemble des plaintes et doléances reçues et traitées dans le cadre du projet. L'unité de mise en œuvre du projet assurera la capitalisation générale et la gestion de la base de données centrale ainsi que le suivi global du traitement des plaintes. Par conséquent, chaque Comité de Gestion des Plaintes établira des rapports mensuels sur la situation des plaintes relatives au projet (nombre de plaintes reçues, catégories de plaintes, cas résolus, retours d'information vis-à-vis des plaignants, ...) qu'il transmettra à l'Unité de Coordination du Projet (UCP).

Le rapport de traitement des plaintes est un document de synthèse élaboré trimestriellement par le président de chaque comité, à incorporer dans les rapports de suivi environnemental et social. Le rapport renseigne sur les éléments suivants : nombre de plaintes enregistrées au cours de la période, résumé synthétique des types de plaintes, nombre de plaintes traitées, nombre de plaintes non traitées, avec des explications à l'appui.

Les plaignants seront informés de au moins une fois par mois de l'avancement et du détail de traitement de leurs plaintes.

6.4.8. Évaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre MGP

Une évaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre du MGP sera réalisée chaque trimestre en impliquant toutes les parties prenantes (Associations Communautaires de Base, les ONG actives dans la zone d'intervention du projet, etc.) afin d'apprécier le fonctionnement du MGP et si possible proposer des mesures correctives. Cette évaluation sera faite par enquête auprès des bénéficiaires (1 à 3% des bénéficiaires selon un échantillonnage aléatoire) par la cellule de coordination. Les résultats de ces enquêtes seront publiés et partagés par les acteurs.

6.4.9. Diffusion de l'information sur le MGP

Les procédures prévues par le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) feront l'objet d'une large diffusion auprès de toutes les parties prenantes interpellées par le Projet. L'information portera notamment sur les points suivants : (i) pourquoi le MGP ; (ii) l'importance et les avantages du MGP ; (iii) les objectifs visés par le MGP ; (iv) les structures en charge du MGP ; (v) les canaux et outils de saisine prévus par le MGP ; (v) les délais de traitement des réclamations ; (vi) les recours et voies d'appel prévus.

Le président du comité ou son représentant à chaque niveau doit communiquer à chaque occasion opportune de l'existence d'un mécanisme de gestion de plaintes et encourager la population potentiellement impactée par la mise en œuvre du projet à y recourir.

Les informations seront diffusées à tous les niveaux aux fins de permettre aux éventuels plaignants de bien connaître les procédures du MGP pour les utiliser en cas de besoin. Le numéro de téléphone, les adresses postales et courriel du Projet seront rendus publics. Concernant spécifiquement les plaintes relatives à l'EAS / HS et qui portent notamment sur le harcèlement sexuel, le travail sexuel, les pratiques religieuses et les traditions néfastes, les inégalités de genre liées à l'utilisation de la terre et des ressources naturelles, la/le spécialiste genre du Projet en rapport avec la chargée de communication se chargera de diffuser les informations nécessaires.

La diffusion de l'information s'étendra aux zones d'intervention du projet et à ses bénéficiaires finaux (populations, organisations communautaires, projets de développement, société civile, autorités administratives déconcentrées, collectivités territoriales, etc.). Les séances de diffusion seront combinées à la diffusion du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).

Le Projet expliquera clairement la procédure de mise en œuvre du MGP. Les canaux de communication (médias, relais communautaires, cadres locaux de gestion des conflits, etc.) disponibles et adaptés au contexte de la COVID-19 seront utilisés pour passer le message en tenant compte des restrictions en termes de rassemblement et de distanciation sociale. Des supports de communications seront produits pour diffuser l'information en tenant compte des niveaux de formation et d'éducation des parties prenantes ciblées pour faciliter la perception de l'information quel que soit le niveau de la cible.

Les supports seront dans un lieu accessible sous une forme et dans une langue qui soit accessibles au public. La mise à disposition des informations au public utilisera notamment le canal des radios communautaires et la presse locale. Par ailleurs, l'information sera affichée dans les communes concernées de sorte que toute personne puisse la consulter.

Sous ce rapport, les séances d'animations radios communautaires et télévisions seront privilégiées et régulièrement tenues pour informer les communautés et autres parties prenantes concernées. Le Projet utilisera aussi des plaquettes de présentation et des affichages.

Par ailleurs, le Projet communiquera sur les mesures de prévention à respecter au niveau des différentes instances (enregistrement des plaintes, traitement à l'amiable, etc.) et dotera chaque instance (dépôt de plaintes, évaluation, traitement à l'amiable, etc.) d'un thermo Flash pour la prise de température, d'un dispositif de lavage des mains ou de désinfection avec une solution hydroalcoolique (gel ou antiseptique pour mains) et de masques.

Une campagne de communication pour informer les bénéficiaires du projet ainsi que le personnel de mise en œuvre terrain du mécanisme de gestion de plaintes sera organisée et financée par le projet.

Des supports d'informations, d'éducation et de communication pour le changement de comportement seront élaborés en français, en anglais et en langues locales tout en tenant compte de l'âge, du sexe et du niveau de scolarité des bénéficiaires si nécessaire.

7. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

La participation des parties prenantes, notamment les populations riveraines, les bénéficiaires, les autorités locales) sur la mise en oeuvre et le suivi-évaluation des activités du projet, sera déclinée dans les Plans (annuels, trimestriels et mensuels) de mise en oeuvre. Ces plans préciseront entre autres pour chaque action ou activité prévue, le responsable, les acteurs impliqués, les ressources nécessaires (budget) et les délais de mise en oeuvre. De même, ces parties prenantes participeront à la mise en oeuvre des mesures d'atténuation et de suivi des impacts du projet, notamment ceux contenus dans les instruments de sauvegardes (PMPP, EIES/CIES/PAR).

Des outils de suivi (rapports annuels, trimestriels et mensuels) seront élaborés pour être capitalisés dans le document global de suivi des activités courantes du Projet. Les rapports de suivi mettront en exergue les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les acquis de la mise en oeuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées. Les responsables du suivi de la mise en oeuvre des activités inscrites au PMPP sont les Spécialistes en sauvegarde environnementale et en développement social, ainsi que le spécialiste en suivi-évaluation du Projet.

Des approches participatives de suivi et d'évaluation seront intégrées autant que possible pour recueillir des informations auprès des parties prenantes autour des thèmes suivants : 1) comment elles ont été informées sur le projet et si cela est suffisant ; 2) Si les activités et les objectifs du projet sont conformes à leurs attentes 3) Si elles ont reçu des informations sur le MGP (y compris la voie pour les plaintes sensibles), et se elles font confiance au MGP pour résoudre les éventuelles plaintes. Des stratégies seront élaborées avec les comités de gestion des plaintes (Nouveaux 1 à 4) sur la façon d'utiliser des méthodes participatives pour évaluer le rendement du PMPP.

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

- nombre de réunions de différentes sortes (consultations publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;
- nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UCP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- nombre de publications traitant du projet dans les médias ;
- nombre de plaintes reçues ;
- nombre de plaintes traitées à la satisfaction des plaignants.es ;
- nombre de campagnes de sensibilisation organisées ;
- délai moyen de traitement des plaintes ;
- nombre de séances de diffusion du MGP ;
- nombre de séances de formation organisées ;
- adéquation du budget alloué au niveau d'exécution des activités prévues ;
- nombre de personnes formées ; et
- nombre de personnes informées du mécanisme de gestion des plaintes relatives aux EAS/HS.

Des indicateurs supplémentaires peuvent être ajoutés au cours du projet en fonction de stratégies de gestion adaptative et d'amélioration du rendement. Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis

dans les sections précédentes. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés. L'existence du mécanisme de gestion des plaintes, incluant les plaintes EAS/HS sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes.

Par ailleurs, le PDVS-CI pourrait recourir à l'accompagnement d'une ONG/Cabinet pour la mise en œuvre du Présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes, dans ses différentes zones d'intervention.

8. CONCLUSION

L'identification des parties prenantes et leur implication à toutes les étapes est un des gages de succès du projet. Il est par conséquent nécessaire que la mise en œuvre du Projet tienne compte des préoccupations et des recommandations de l'ensemble de ces acteurs et que leur participation à toutes les étapes du projet soit assurée par des actions d'information et de communication.

Ainsi, le PMPP s'avère être l'un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre du PDVS-CI. En effet, dans le cadre des dispositifs du nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale, ce plan fait partie intégrante des documents contractuels à élaborer avant l'approbation de tout Projet. Il décline les principales actions à mener pour favoriser l'adhésion et l'implication des différentes parties prenantes, tout au long de la mise en œuvre du Projet. Il s'agit donc d'un document pratique pour la prise en compte des besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes dont les actions vont apporter une plus-value à la mise en œuvre et à l'atteinte des objectifs du projet.

Le PDVS-CI étant préparé dans un contexte mondial marqué par la pandémie de la COVID-19, les activités de communication doivent par conséquent, être développées en prenant rigoureusement en compte les mesures barrières contre la COVID 19, tout comme celles relatives à la gestion des risques environnementaux et sociaux du Projet en tenant compte du genre et de l'inclusion sociale.

Bibliographie

- Projet Régional d'appui au Pastoralisme au Sahel, Phase 2 (2021), *Plan de Mobilisation des Parties Prenantes*, MRAH, Ouagadougou, 78 p.
- Projet d'Assainissement et de Résilience Urbaine, *Plan d'Engagement des Parties Prenantes*, MINASS, Abidjan, 68 p.
- Banque mondiale (2018), *Cadre Environnemental et Social*, BIRD/BM, Washington, 121 p.