



RÉPUBLIQUE GABONAISE

(Union-Travail-Justice)

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DE LA RELANCE



LA BANQUE MONDIALE

BIRD • IDA

Projet Digital Gabon :

Elaboration des instruments environnementaux et sociaux

**PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES
(PMPP)
SUIVI DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES
(MGP)**

MARS 2021

TABLE DES MATIERES

LISTE DES TABLEAUX	2
LISTE DES ANNEXES	2
LISTE DES CARTES	2
DEFINITION DES TERMES CLES	3
I - DESCRIPTION DU PROJET	6
1.1. Présentation du PMPP	6
1.2. Ancrage du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) à la législation nationale	6
1.3. Brève description du projet	6
1.4. Objectifs du projet	7
1.5. Présentation des composantes du projet	7
1.6. Arrangement institutionnel de mise en œuvre	10
1.7. Caractéristiques sociodémographiques et culturelles de la zone du projet	12
II – RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	17
2.1. Présentation du processus de consultation et de participation	17
2.2 Activités envisagées	17
2.3 Consultations et participations des parties prenantes	18
III – IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	20
3.1. Parties prenantes touchées par le projet	20
3.2. Autres parties concernées	21
3.3. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	22
3.4. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet	23
IV – PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	28
4.1. Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes	28
4.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations	28
4.3. Stratégie proposée pour les consultations	34
4.4. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables	34
4.5. Calendrier	36
4.6. Examen des commentaires	38
4.7. Phases ultérieures du projet	38
V – RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	39
5.1. Ressources	39
5.2. Fonctions de gestion et responsabilités	40
VI – MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	41
6.1. Pourquoi un mécanisme de gestion des plaintes pour le projet Digital Gabon ?	41
6.2. Procédure de Gestion des Plaintes du projet Digital Gabon	42
6.3 Parties prenantes du projet Digital Gabon	45
6.4 Structures intervenant dans le processus de gestion des plaintes	46
6.5 Plan de communication et budget de la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes ...	47
CONCLUSION DU MGP	49
VII – SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS	52
7.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi	52
7.2. Rapports aux groupes de parties prenantes	52

LISTE DES TABLEAUX

<i>Tableau n°1 : Synthèse des besoins des parties prenantes au projet.....</i>	<i>21-22</i>
<i>Tableau n°2 : Synthèse de la stratégie de diffusion de l'information du projet.....</i>	<i>25-27</i>
<i>Tableau n°3 : Calendrier de la stratégie proposée pour les consultations.....</i>	<i>30-31</i>
<i>Tableau n°4 : Budget indicatif de la mise en œuvre du PMPP.....</i>	<i>33-34</i>
<i>Tableau n°5 : Actions envisagées pour la mise en œuvre du MGP.....</i>	<i>44-45</i>

LISTE DES ANNEXES

<i>Annexe n°1 : Liste de présence des différentes séances de travail.....</i>	<i>48</i>
<i>Annexe n°2 : Résumé synthèse des différents entretiens avec les sectoriels.....</i>	<i>49</i>
<i>Annexe n°3 : Images des séances de travail et consultations.....</i>	<i>57</i>

LISTE DES CARTES

<i>Carte n°1 : Principales villes du Gabon.....</i>	<i>12</i>
---	-----------

DEFINITION DES TERMES CLES

Autres parties prenantes

Le terme Autres parties prenantes 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.

Impacts environnementaux et sociaux

Les impacts environnementaux et sociaux se rapportent à tout risque potentiel ou réel : (i) sur l'environnement physique, naturel ou culturel, et (ii) aux impacts sur la communauté environnante et les travailleurs résultant de l'activité du projet à financer.

Mécanisme de gestion des plaintes

Le 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, d'observations, de commentaires 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.

Parties affectées par le projet

Le terme désigne l'ensemble des personnes susceptibles d'être négativement 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.

Personnes défavorisées ou vulnérables

Le terme 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.

Risque environnemental et social

Le risque environnemental et social est la combinaison de probabilité de survenance de certains dangers et de la gravité des impacts dus à cette survenance.

Travailleur du projet

Il s'agit de(a) toute personne employée directement par l'Emprunteur, (y compris le promoteur du projet et/ou les agences de mise en œuvre du projet) pour effectuer des tâches qui sont directement liées au projet (travailleurs directs) ; (b) les personnes employées ou recrutées par des tierces parties pour effectuer des travaux liés aux fonctions clés du projet, indépendamment du lieu (travailleurs contractuels) ; (c) les personnes employées ou recrutées

par les fournisseurs primaires de l’Emprunteur (employés des fournisseurs primaires) ; et (d) les personnes employées ou recrutées pour exercer un travail communautaire (travailleurs communautaires). Il s’agit des travailleurs à temps plein, à temps partiel, temporaires, saisonniers et migrants. Les travailleurs migrants sont des travailleurs qui ont migré d’un pays à l’autre ou d’une région d’un pays à une autre afin de trouver un emploi.

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

ANINF	Agence Nationale des Infrastructures Numériques et des Fréquences
ANUTTC	Agence Nationale d'Urbanisme, des Travaux Topographiques et du Cadastre
BIRD	Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement
BM	Banque Mondiale
CES	Cadre Environnemental et Social de la Banque Mondiale
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CNAMGS	Caisse Nationale d'Assurance Maladie et de Garantie Sociale
CNTIPPEE	Commission Nationale des Travaux d'Intérêt Public pour la Promotion de l'Entrepreneuriat et de l'Emploi
CNSS	Caisse Nationale de Sécurité Sociale
Covid-19	Coronavirus <i>Disease</i> 2019
CPPA	Cadre de Planification des Peuples Autochtones
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation de la Banque Mondiale
CSE	Comité de Suivi Environnemental
CTR	Comité Technique de suivi des Réformes
DGEPN	Direction Générale de l'Environnement et de la Protection de la Nature
EAS/HS	Exploitation et Atteintes Sexuelles/Harcèlement Sexuel
EES	Evaluation Environnementale et Sociale
EIES	Etude d'Impact Environnemental et Social
ESS	Norme Environnementale, Sanitaire et Sécuritaire
GZES	Zone Economique à Régime Privilégié de Nkok
HSSE	Hygiène Santé Sécurité Environnement
IDA	Association Internationale de Développement
IFC	Société Financière Internationale
MGP	Mécanismes de Gestion des Plaintes
NES	Normes Environnementales et Sociales
ODD	Objectifs du Développement Durable
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OSC	Organisation de la Société Civile
UCP	Unité de Coordination du Projet
IES	Instrument Environnemental et Social
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PAP	Personnes Affectées par le Projet
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PGMO	Procédure de Gestion de la Main d'œuvre
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PNPF	Politique Nationale de Promotion de la Femme
PSGE	Plan Stratégique Gabon Emergent
TdR	Termes de Références
RGPHL	Recensement Général de la Population par Habitat et Logement
ZIP	Zone d'Influence du Projet

INTRODUCTION GENERALE

I - DESCRIPTION DU PROJET

1.1. Présentation du PMPP

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) fait partie des instruments environnementaux et sociaux requis dans la mise en œuvre du nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale. Il identifie sans distinction, toutes les principales parties prenantes touchées par le projet, que ce soit directement ou indirectement, ainsi que celles qui ont des intérêts autres mais susceptibles d'influencer les décisions relatives au projet. C'est un document qui nécessite clarté et concision dans son élaboration car, il décrit l'approche adoptée pour la détermination de l'information à mettre à la disposition du public, les conditions de transparence. Il décrit en outre le mécanisme de gestion des plaintes mis en place pour le projet et les moyens pour y accéder.

1.2. Ancrage du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) à la législation nationale

Le PMPP est élaboré sur les dispositions de la norme ESS 10 du cadre environnemental et social de la Banque mondiale, des dispositions de la Loi n°007/2014 du 1^{er} août 2014 relative à la protection de l'environnement en République Gabonaise et de la Loi n°028/2016 du 6 février 2016 portant Code de Protection Sociale en République Gabonaise. Ces trois normes reconnaissent l'importance de la collaboration ouverte et transparente entre le Gouvernement Gabonais (l'Emprunteur) et les parties prenantes du projet Digital Gabon. Ainsi, la mobilisation des parties prenantes du projet constitue un élément essentiel des bonnes pratiques de gouvernance internationale.

La mobilisation effective des parties prenantes aura pour objectif, d'améliorer la durabilité environnementale et sociale du projet, renforcer son adhésion et contribuer sensiblement à la conception et mise en œuvre réussies du projet.

La mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Lorsqu'elle est conçue et mise en œuvre d'une manière appropriée, elle favorise le développement de relations fortes, constructives et ouvertes qui sont importantes pour une bonne gestion des risques et effets environnementaux et sociaux d'un projet.

La mobilisation des parties prenantes est plus efficace lorsqu'elle est engagée au début du processus d'élaboration du projet et fait partie intégrante des décisions prises très tôt dans le cycle du projet ainsi que de l'évaluation, de la gestion et du suivi des risques et effets environnementaux et sociaux du projet.

1.3. Brève description du projet

Le Projet Digital Gabon vise la modernisation par la dématérialisation des procédures de l'administration publique à travers l'interconnexion des administrations dans l'optique de rendre efficaces et transparentes le service à l'endroit des usagers, garantir une meilleure traçabilité dans la mobilisation des recettes fiscales, assurer une identification fiable des citoyens à travers le fichier d'état civil unique, etc.

Le Gabon est confronté comme la plupart des pays Africains, au fait qu'une bonne partie de ses citoyens manque de preuve juridique de leur identité. Ce manque de document d'identification pose de sérieux problèmes pour cette catégorie de personnes qui se retrouve

exclue de certaines prestations ou de certains droits dont l'accès nécessite de justifier de son identité. Les fondements de l'évolution de la société Gabonaise vers le modernisme peuvent se retrouver compromis du fait de l'absence du lien social comme preuve de l'appartenance territoriale, avec comme conséquence, l'exclusion à l'accès aux services publics de base tels que la santé, l'éducation, la sécurité et la prévoyance sociale, etc.

La Banque mondiale mobilise des ressources financières pour soutenir le Gabon dans la réalisation du projet Digital Gabon qui vise l'identification unique des citoyens et la modernisation du service public à travers la dématérialisation de l'ensemble de ces activités.

1.4. Objectifs du projet

L'objectif de développement du projet (PDO) est d'améliorer l'accès et la confiance dans certains services publics numérisés et d'améliorer l'efficacité de l'administration publique.

De manière spécifique, il s'agira de :

- Mettre en œuvre la stratégie digitale du gouvernement ;
- Etablir un environnement structurel et propice à l'amélioration de l'efficacité, de la qualité et de la transparence dans la prestation des services publics reposant sur les technologies numériques ;
- Soutenir l'identification de base et la plateforme d'interopérabilité du Gouvernement en incluant le cadre juridique et réglementaire qui permettra le bon fonctionnement de ces systèmes fondamentaux ;
- Réformer les services et la responsabilité envers les citoyens et les entreprises, en améliorant les services publics clés avec des solutions numériques, dans les domaines de la gestion du foncier, de l'administration fiscale et de passation de marché ;
- Relier les registres d'états civils fonctionnels des entités déconcentrées au principal système d'identification de base, afin d'améliorer les prestations de services ;
- Renforcer la mise en œuvre du projet par un plan de communication et suivi et évaluation efficace.

Au Gabon, le projet vise à couvrir l'ensemble des personnes résidents sur territoire national que ce soient des nationaux ou des personnes de communautés étrangères, ainsi que les peuples autochtones et personnes vulnérables.

1.5. Présentation des composantes du projet

La réalisation du projet Digital Gabon a pour Objectif de Développement d'améliorer la fourniture et l'accès à certains services gouvernementaux numérisés et renforcer l'environnement propice à l'adoption de la technologie numérique.

Le projet Digital Gabon se fera dans toute l'administration publique à travers la création d'un guichet unique numérique d'interopérabilité qui va centraliser toutes les données des usagers suivant les centres d'intérêt.

Le projet Digital Gabon sera mis en œuvre à travers quatre (4) composantes, à savoir :

Composante 1: Mise en place d'un environnement propice à une transformation numérique accélérée. Cette composante vise à renforcer les fondations de la transformation numérique des services publics par le soutien à un environnement stratégique, juridique, réglementaire et institutionnel propice ainsi que par l'établissement de fondations technologiques, y compris la cybersécurité, la protection des données et une plateforme d'interopérabilité pour les services partagés du gouvernement. Cela, à travers le Renforcement du cadre stratégique, juridique,

réglementaire et institutionnel de la transformation numérique et d'autre part le renforcement des bases technologiques de la transformation numérique. Ce qui aidera à établir des liens entre les services numériques du gouvernement, y compris l'identification fondamentale (composante 2), les registres d'identification fonctionnelle tels que le registre des bénéficiaires de la protection sociale (composante 2) ainsi que la fonction publique et les registres fiscaux (composante 3).

Cette composante intègre désormais une Sous-composante **1.1 - Renforcement des cadres stratégiques, juridiques, réglementaires et institutionnels** pour la transformation numérique. L'objectif de cette sous-composante est de mettre en place un environnement juridique et réglementaire adéquat pour le gouvernement numérique. Le projet fournira une assistance technique (AT) pour un examen complet du cadre juridique et réglementaire de l'administration numérique ainsi que des révisions ultérieures des législations primaires et secondaires, le cas échéant. Une attention particulière sera accordée à la mise en place de garanties et de sauvegardes suffisantes, notamment dans les domaines de la non-discrimination, de la protection des données, de la sécurité de l'information et de l'inclusion, y compris en termes d'égalité des sexes. À cette fin, les activités menées dans le cadre de cette sous-composante suivront une méthodologie consultative garantissant que les besoins des utilisateurs, des citoyens et des autres parties prenantes sont pris en compte, par exemple en intégrant le retour d'information des consultations régulières menées dans le cadre du volet 4. Cette sous-composante aidera également le gouvernement à analyser son classement IDEG et à identifier les possibilités de progrès concernant les éléments fondamentaux de l'efficacité (c'est-à-dire l'infrastructure numérique, la capacité organisationnelle, les compétences numériques et les services publics centrés sur le citoyen).

La sous-composante aidera le gouvernement à définir et à adopter un cadre général d'interopérabilité nationale pour réglementer l'échange sécurisé de données publiques au sein de l'administration, en garantissant le respect de la législation sur la protection des données.

La Sous-composante 1.2 - Renforcer les bases technologiques de la transformation numérique (montant indicatif de 14 millions de dollars).

L'objectif de cette sous-composante est de mettre en œuvre des services dorsaux partagés par le gouvernement, y compris (a) une plate-forme d'interopérabilité pour l'échange sécurisé de données au sein des services et systèmes gouvernementaux, (b) le renforcement des capacités de cybersécurité et de protection des données, (c) le renforcement des capacités d'hébergement sécurisé au sein du gouvernement.

Composante 2 : Modernisation des systèmes d'identification de base. Cette composante vise à mettre en place un système d'identification de base solide et moderne pour fournir à toutes les personnes au Gabon des pièces d'identité uniques et reconnues par le gouvernement qui peuvent être utilisées pour accéder aux services à travers notamment (i) la Création d'une infrastructure d'identification nationale inclusive et de délivrance d'une pièce d'identité unique à tous et (ii) la Numérisation du système d'enregistrement des faits d'état civil, y compris l'enregistrement des naissances.

La Sous-composante 2.1 - Création d'un système d'identification numérique robuste et inclusif pour gérer les pièces d'identité uniques et délivrance d'une pièce d'identité unique à tous (montant indicatif de 15 millions de dollars).

Cette sous-composante soutiendra la création et la mise en œuvre d'un système RPP robuste et inclusif pour délivrer une pièce d'identité unique à tous et faciliter l'accès aux services publics. La Sous-composante 2.2 - Numérisation du système d'enregistrement de l'état civil, y compris l'enregistrement des naissances (montant indicatif de 6 millions de dollars).

Cette sous-composante développera et mettra en œuvre un système d'enregistrement civil (CR) entièrement numérisé pour enregistrer, gérer et archiver les registres vitaux, tels que les registres de naissance.

Composante 3 : Transformation numérique des services publics. Cette composante vise à transformer certains services publics afin d'améliorer leur efficacité en utilisant des solutions numériques dans le cadre d'une approche centrée sur l'utilisateur. Le projet soutiendra (i) des services centrés sur les citoyens créant de la valeur et réduisant le coût d'accès aux services pour les citoyens / entreprises, ainsi que (ii) des éléments des systèmes gouvernementaux centraux améliorant l'efficacité du gouvernement. Cela passe par la Création d'une plateforme unique pour les services électroniques publics.

Sous-composante 3.1 - Mise en place d'un guichet unique pour les services publics en ligne (montant indicatif 2 millions de dollars)

Cette sous-composante soutiendra le développement d'un portail d'information et de transaction à guichet unique pour faciliter l'accès des particuliers et des entreprises aux services publics et leur interaction avec le gouvernement.

La Sous-composante 3.2 - Amélioration de l'efficacité de la prestation de services de protection sociale de la CNAM-GS (Montant indicatif 4 millions de dollars US)

Cette sous-composante permettra d'améliorer la prestation des services de protection sociale et de santé au Gabon en améliorant la robustesse du registre des bénéficiaires de la CNAM-GS.

Sous-composante 3.3 - Amélioration de certaines fonctions de l'administration publique par la numérisation : système de passation de marchés en ligne et SIGRH (montant indicatif de 12 millions de dollars)

Cette sous-composante vise à améliorer l'efficacité du gouvernement dans la gestion de ses propres ressources, en se concentrant sur le renforcement des systèmes d'approvisionnement et de gestion des ressources humaines. Elle soutiendra la modernisation et la transparence du système de passation des marchés publics par l'utilisation de la passation électronique des marchés publics.

Composante 4 : Appui à la mise en œuvre et suivi et évaluation Cette composante appuiera la création d'une unité d'exécution du projet (UCP) pour assurer la coordination globale du projet et l'appui à l'exécution, y compris la planification de la mise en œuvre, la supervision technique, la gestion fiduciaire (gestion financière, passation des marchés), la mise en œuvre des garanties environnementales et sociales, et le suivi et l'évaluation pour toutes les activités du projet. L'UCP gèrera également le mécanisme de règlement des plaintes du projet et les activités d'engagement des citoyens. L'appui à la communication et au suivi-évaluation (S&E) sera particulièrement renforcé. La stratégie de communication et de sensibilisation et sa mise en œuvre, ainsi que le suivi et l'évaluation, seront essentiels pour ce projet numérique, car ce dernier implique des changements fondamentaux dans l'administration publique et la manière dont le gouvernement fournit des services et s'engage avec les utilisateurs / citoyens. Bien que

chaque composante dispose d'un financement pour la gestion de l'information et du changement dans son domaine spécifique, la campagne globale de communication et de diffusion de l'information sera gérée par la composante 4.

1.6. Arrangement institutionnel de mise en œuvre

a). Unité de Coordination du Projet (UCP)

La réalisation du projet au Gabon va reposer sur l'Unité de Coordination du Projet (UCP), organe d'exécution du projet. Elle sera placée sous la tutelle du Ministère de l'économie numérique et va assurer :

- (i) La coordination avec les autres activités et programmes existants ou proposés présentant de nombreuses similitudes ;
- (ii) La supervision de la mise en œuvre du projet et approuver les plans d'action annuels et les budgets des parties prenantes.
- (iii) L'examen et l'approbation des rapports d'activité du projet ;
- (iv) L'évaluation des réalisations du projet.

b). Acteurs institutionnels

Les acteurs institutionnels participant dans l'exécution du projet sont :

- Ministère de l'Economie et de la Relance ;
- Ministère de l'Economie numérique ;
- Ministère de l'Emploi, de la Fonction Publique, du Travail et de la Formation Professionnelle ;
- Ministère des Affaires Sociales et des Droits de la Femme ;
- Ministère de la Santé ;
- Ministère de l'Intérieur ;
- Ministère de l'Habitat, de l'Urbanisme et du Logement ;
- Agence Nationale des Infrastructures Numériques et des Fréquences (ANINF) ;
- Agence Nationale de l'Urbanisme, des Travaux Topographiques et du Cadastre (ANUTTC) ;
- Direction Générale de l'Environnement et de la Protection de la Nature (DGEPN) ;
- Conseil National pour la Protection des Données à Caractères Personnels (CNPDCP) ;
- Caisse Nationale d'Assurance Maladie et de Garantie Sociale (CNAMGS).

Les différents acteurs institutionnels cités supra devront mettre à contribution, dans le cadre de la réalisation des activités les impliquant, leur personnel.

Le personnel du projet, en fonction de la nature de l'activité peut être accompagné techniquement par un consultant ou un prestataire recruté par l'UCP conformément à la procédure définie par le plan de passation.

c). Gouvernement et Banque mondiale

La supervision du projet Digital Gabon sera assurée par le Gouvernement représenté par l'UCP et la Banque mondiale en tant que bailleur de fonds. L'UCP sera composée d'une équipe de dix-huit (18) personnes, à savoir :

- Un Coordonnateur Général;
- Un Responsable Administratif et Financier ;
- Un Responsable des Opérations ;
- Un Spécialiste en Passation des marchés ;
- Un Spécialiste en Audit Interne ;
- Un Spécialiste en Suivi-Evaluation ;
- Un Spécialiste en sauvegarde environnementale ;
- Un Spécialiste en développement réseaux et cyber-sécurité ;
- Un Spécialiste en développement social et Sauvegarde sociale ;
- Un Responsable chargé de partenariat ;
- Un Spécialiste en VBG ;
- Un Spécialiste en Communication et Genre ;
- Un Comptable Logisticien ;
- Un Assistant (e) de Direction Administratif (ve) ;
- Un Agent de Sécurité ;
- Deux chauffeurs/Agent de liaison ;
- Une Technicienne de Surface.

Tout le personnel de l'UCP sera recruté conformément aux termes de référence acceptables pour la Banque mondiale.

Les travailleurs de l'UCP fourniront une assistance technique aux différents sectoriels sur la base d'un plan d'assistance technique détaillé et élaboré pour chaque composante.

Un Manuel d'exécution du projet (MEP) sera adopté avant l'entrée en vigueur du projet en tant que recueil de procédures pour la mise en œuvre du projet, comprenant les procédures administratives, fiduciaires, de suivi-évaluation et les dispositions de gestion des risques sociaux du projet. Il inclura des termes de référence détaillés pour tout le personnel de l'UCP.

Le manuel décrit la manière dont les activités du projet seront mises en œuvre, ainsi que les relations, les rôles et les responsabilités de chaque unité ou institution participante. L'UCP sera chargée de mettre à jour le Manuel d'exécution du projet sur une base régulière. Le MEP précisera les modalités d'exécution et donnera des informations détaillées sur les activités appuyées par le projet. Le manuel de procédures sera approuvé pour définir le processus de contrats basés sur la performance et les rôles et responsabilités détaillés des acteurs.

d). Emplacement du projet

Le projet Digital Gabon va couvrir l'ensemble du territoire national et il prendra en compte toutes les composantes physiques de la société gabonaise quel que soit leur lieu de résidence, leur statut et/ou situation sociale.

Carte n°1 : Principales villes du Gabon



Source : Afrique7, l'info du continent en continu¹

1.7. Caractéristiques sociodémographiques et culturelles de la zone du projet

a). Démographie de la population gabonaise

La population est estimée à 2 119 036 habitants en 2018. L'évolution de la population tourne autour d'un taux de croissance de 2,73% avec un indice de fécondité de 3,52 enfants par an. Le taux de natalité est d'environ 26,5‰. Le taux de mortalité est d'environ 6,2‰. Le taux de mortalité infantile est d'environ 32,9‰. L'espérance de vie à la naissance est de 68 ans dont 66,3 ans pour les hommes et 69,6ans pour les femmes. L'âge médian est de 20,5 ans dont 20,8 ans pour les hommes et 20,2 ans pour les femmes.

¹<https://www.afrique7.com/economie/770-le-gabon-resolu-a-faire-de-son-espace-une-economie-ou-coule-a-flot-l%E2%80%99investissement.html>

La structure de la population relève des données issues de l'analyse de la pyramide des âges de l'EGEP-II². Elle présente une base élargie avec un sommet rétréci qui est une caractéristique des pyramides des populations des pays en développement. La base élargie témoigne d'une fécondité relativement élevée et suppose une population jeune. L'âge médian qui sépare la population en parts égales est de 22 ans et ne varie pratiquement pas selon le sexe. L'âge moyen est de 25 ans, et quel que soit le sexe, il reste identique à la moyenne nationale. La population de moins de 15ans représente un peu moins de 38%, celle de moins de 20 ans, 46% et moins de 25 ans, 55%. Le sommet rétréci laisse présager une mortalité relativement élevée.

La structure par sexe et par âge permet de constater, une légère prépondérance, en termes d'effectif, de la population féminine (51,9%) sur celle masculine (49,1%). Ainsi, le rapport de masculinité qui permet de mesurer le déséquilibre de la population entre les sexes est de 93 hommes pour 100 femmes en 2017. Toutefois, ce déséquilibre s'inverse en faveur des hommes entre 30 ans et moins de 50 ans. Ce renversement pourrait s'expliquer par le fait que le Gabon est un pays de forte immigration, et que ce phénomène touche plus les hommes que les femmes.

La variation de la population par milieu de résidence montre qu'elle est à forte prépondérance urbaine (87%) du taux d'urbanisation, dont les 1/3 résident à Libreville, pour seulement 13% de personnes vivant en milieu rural. La répartition spatiale de la population présente des contrastes évidents d'une inégale occupation territoriale par la population, avec 2/5 de personnes qui vivent dans les villes. Les contrastes observés révèlent qu'un peu plus de la moitié des personnes (55,2%) vit seulement dans deux strates urbaines : les villes de l'Estuaire, de l'Ogooué-Maritime et du Moyen-Ogooué. La strate la moins peuplée regroupe moins de 3% de la population, c'est le milieu rural des provinces du Haut-Ogooué et de l'Ogooué-Lolo.

La structure de l'âge montre une population très jeune. 0 – 14 ans : 37,45% ; 15-64 ans : 58,64% et 65 ans et plus : 3,91%. Le ratio total par sexe hommes/femmes à la naissance est de 103 ♂/100 ♀.

b). Structure géographique

Le Gabon a une superficie de 267 667km². Il est limité au Nord par le Cameroun, au Nord-Ouest par la Guinée Equatoriale, à l'Est et au Sud par le Congo et à l'Ouest par l'Océan Atlantique.

Le Gabon a un climat de type équatorial chaud et humide, caractérisé par une température toujours élevée qui varie entre 21 à 28° Celsius, avec une moyenne de 26°C, une forte humidité et des précipitations abondantes et fréquentes. La pluviométrie oscille entre 1500 à 3000 mm d'eau par an. La combinaison de tous ces éléments climatiques divise le temps en deux saisons sèches et deux saisons de pluie. Le cycle climatique alterne entre une petite saison sèche et une grande saison sèche, une petite saison de pluie et une grande saison de pluie.

Sur le plan de l'hydrologie, le Gabon est drainé par de nombreux cours d'eau navigables sur 3 000 km environ appartenant à deux grands bassins : le bassin de l'Ogooué (drainant 75% du territoire national) et le bassin côtier.

² Enquête Gabonaise pour le suivi et l'Evaluation de la Pauvreté de 2017 (EGEP II 2017) : Analyse des conditions de vie des ménages au Gabon en 2017, Rapport de synthèse, septembre 2018

Sur le plan de la flore, le Gabon est le pays de la grande forêt équatoriale (dont 80% de la superficie est couverte par la forêt équatoriale avec plus de 400 essences) où, à certains endroits, forêt et savane s'interpénètrent.

c). Système de Santé et de protection sociale

Le Gabon à l'instar de beaucoup de pays d'Afrique tropicale est confronté aux diverses pandémies et épidémies de pathologies infectieuses et parasitaires dont le paludisme représente l'affection dominante. Le système de santé a toutefois malgré des difficultés opéré une révolution avec l'instauration de la couverture santé universelle obligatoire qui accompagne toutes les couches de la société sans distinction par une prise en charge maladie dans toutes les structures hospitalières publiques. Le Gabon a toujours opté pour la gratuité des soins à la population avec une subdivision de son système de santé en dix (10) régions et cinquante-deux (52) départements sanitaires. Il repose sur trois secteurs de santé que sont : (i) le secteur public civil et militaire ; (ii) le secteur parapublic de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) et, (iii) le secteur privé lucratif, non lucratif et traditionnel. Le dispositif sanitaire du Gabon se caractérise par une couverture géographique relativement bonne, ce qui constitue un facteur important d'accessibilité aux formations sanitaires. Toutefois cette bonne couverture géographique ne se traduit pas par une offre de soins préventifs, promotionnels et curatifs de qualité en comparaison avec les ressources et le potentiel du pays.

Depuis le début des années 2000, le Gabon a lancé un vaste programme de modernisation de ses structures de santé publiques et parapubliques par leur transformation en Centre Hospitaliers Universitaires et d'Instituts pour les maladies spécialisées comme l'Institut de Cancérologie d'Angondjé. Le but de cette vision est d'atteindre à terme, la couverture universelle en matière de santé et de faire en sorte que tous les individus vivant sur le sol national aient accès aux services de santé sans encourir de difficultés financières. Pour cela, il faut : (i) un système de santé solide, efficace et bien géré ; (ii) des soins à un coût abordable ; (iii) l'accès aux médicaments et technologies médicales ; (iv) des personnels de santé en nombre suffisant, bien formés et motivés.

Sur le plan de la sécurité et prévoyance sociales, grâce aux prestations de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie et de Garantie Sociales (CNAMGS), les prises en charge des patients sont quasi systématiques du fait de partenariats entre elle, les hôpitaux et les pharmacies. A ce jour les prestations de la CNAMGS touchent tout le territoire national à travers ses trois fonds : (i) fonds 1 pour le secteur privé ; (ii) fonds 2 pour le secteur public et (iii) fonds 3 pour les Gabonais économiquement faibles (GEF). Le fonds 4 pour les assurés volontaires est en expérimentation.

Pour garantir la pleine efficacité de l'offre de santé sur l'ensemble du territoire, le défi de la disponibilité et de l'employabilité de ressources humaines adaptées aux besoins spécifiques de l'économie nationale recommande, un investissement conséquent dans la formation du capital humain pour d'une part, améliorer la qualité et la quantité de l'offre des services de santé, réduire les inégalités d'accès des zones reculées à la santé et renforcer la prise en charge des personnes vulnérables et d'autre part, améliorer l'accessibilité aux soins de santé qualitatifs pour les populations.

d). Education et formation

Le système éducatif Gabonais est un héritage calqué du système Français. Actuellement il présente des insuffisances criardes et patentées qui ont en 2010 nécessité la tenue des Etats généraux de l'éducation et de la formation. Le diagnostic a montré qu'il est inadapté aux réalités et attentes du contexte socioéconomique national du fait de son caractère généraliste et peu professionnalisant. Ce qui a comme conséquence, pour une grande part, des diplômes sans débouchés professionnelles réelles, et un taux de chômage qui oscille autour de 19,6 % en 2019.

Le défi premier est de poursuivre les réformes enclenchées depuis environ une décennie par la conception d'un modèle éducatif qui mette l'accent sur les formations professionnelles et techniques à fort potentiels économique. La réforme devra se poursuivre aux curricula et aux structures de formation des formateurs. Le but recherché est de promouvoir l'auto-emploi et l'employabilité qui sont des exigences fondamentales auxquelles le système éducatif actuel ne permet plus de répondre.

La réforme permettra également l'apprentissage du savoir-faire endogène et l'amélioration des compétences des apprenants en matière de bonnes pratiques en adaptation et atténuation des changements climatiques et de prévention et gestion des catastrophes qu'elles soient sanitaires (Covid-19, Ebola, etc.) ou naturelles.

L'adaptabilité des formations professionnelles au marché de l'emploi constitue un défi à relever. Par ailleurs, l'amélioration de l'efficacité des dépenses d'éducation-formation constitue un autre défi qui requière renforcement des capacités de pilotage et de gestion ainsi que des instruments de suivi de la dépense (revues des dépenses publiques, budget-programme, etc.).

L'efficacité vise en outre l'amélioration des rendements internes et des performances aux examens nationaux (baccalauréat, BEPC, BTS, DTS, CEP, etc.) qui traduisent une réalité qui confirme les mauvais choix d'orientation des élèves et étudiants.

La réduction des redoublements et des abandons scolaires (en particulier pour les filles), l'amélioration de la qualité des apprentissages et l'équité au niveau du pilotage et de la gestion du système (défaillance du mécanisme d'affectation des enseignants ; mauvaise gestion des ressources) constituent également des défis à relever. Il en est qui se situent également dans la capacité à cibler et à toucher davantage les enfants des milieux ruraux et les filles en particulier.

e). Risques et impacts sociaux potentiels du Projet

Les risques et impact sociaux du projet seront faibles sur le plan environnemental. Cependant, le projet Digital Gabon est classé dans la catégorie « substantiel » en raison des risques et impacts sociaux suivants :

- a) Exclusion potentielle des groupes vulnérables ou défavorisés dans l'accès aux identifications uniques et aux services connexes, augmentant ainsi leur marginalisation ;
- b) Violation potentielle de la confidentialité des données ou mauvaise utilisation des données.

Ces différents risques et impacts sociaux seront considérés dans la conception du projet à travers les mesures suivantes :

- (i) Le système d'identification étant conçu pour être universel, toutes les personnes sur le territoire national seront incluses, indépendamment de leur nationalité ou caractéristiques socio-économiques ;
- (ii) Le développement de cadres juridiques et institutionnels solides, y compris sur la protection des données à travers les composantes 2, 3 et 4 ;
- (iii) Les données à collecter seront biométriques, nom et date de naissance, sexe, etc.

Des campagnes de sensibilisation ainsi que des stratégies de communication seront conçues de manière à éliminer les obstacles à l'universalité du système et à sa compréhension par les peuples autochtones.

f). Méthodologie d'élaboration du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

f.1. Démarche

La mobilisation débute par la désignation des membres de l'Unité de Coordination du Projet (UCP) en l'occurrence son coordonnateur pour mener l'ensemble des activités du comité préparatoire du projet. Ensuite le Consultant Expert social en collaboration avec les membres de la coordination procède à la collecte de l'ensemble de données et mène des consultations relatives à la mobilisation des autres parties prenantes du projet.

Pour cela, le consultant a eu des séances d'entretiens et de collecte d'information avec les représentants des entités techniques, des autorités administratives, des agences intervenant dans le projet Digital Gabon ou qui ont des intérêts spécifiques, des organisations de la société civile, des personnes ressources.

Après la collecte et le traitement des données par le consultant et l'examen du PMPP par l'UCP et la Banque Mondiale, un atelier de validation sera organisé. Les observations et recommandations issues de cet atelier ainsi que les amendements finaux de la Banque Mondiale seront pris en compte, intégrées pour la finalisation du PMPP du Projet Digital Gabon. La version finale sera publiée au Gabon et sur le site de la Banque Mondiale avant le lancement des négociations du projet.

f.2. Structure du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Le document de PMPP est structuré autour des points suivants :

- Introduction/Description du projet ;
- Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes ;
- Identification et analyse des parties prenantes ;
- Programme de mobilisation des parties prenantes ;
- Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes ;
- Mécanisme de gestion des plaintes ;
- Suivi et établissement de rapports du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes.

II – RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

2.1. Présentation du processus de consultation et de participation

Les entretiens et la participation des parties prenantes reposent sur une démarche inclusive et participative conduite tout au long du cycle de réalisation du projet, et qui a pour but de susciter l'adhésion et d'obtenir des parties prenantes, leur engagement effectif et efficient pour la perception, la compréhension et l'évaluation des risques et impacts environnementaux et sociaux du projet.

Des entretiens et séances de travail avec les parties prenantes dans le respect des mesures barrières pour limiter tout risque de contamination du covid-19, ont été organisées, pour les informer des activités du projet, de sa stratégie, des résultats attendus et surtout de recueillir leurs préoccupations et attentes, et identifier leurs niveaux d'implication dans le projet. Un rapport succinct des entretiens et listes des présences sont joints en annexes.

Le processus de consultation et de participation des parties prenantes dans le cadre du projet Digital Gabon comprend les activités suivantes :

- Identification et analyse des parties prenantes ;
- Programme de mobilisation des parties prenantes ;
- Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes ;
- Mécanisme de gestion des plaintes ;
- Suivi et établissement de rapports.

Dans l'effectivité du projet, le Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) et le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) précisent les modalités de planification et d'exécution du processus de consultation et de participation des parties prenantes concernées par le projet Digital Gabon.

2.2 Activités envisagées

Les objectifs, les activités, les risques et impacts potentiels du projet ainsi que les mesures de mitigation applicables pour atténuer ces risques et impacts potentiels seront expliqués en détail aux parties prenantes et leurs avis, préoccupations et attentes seront recueillis et pris en compte et insérer dans le document pour la suite du processus de consultation et de participation à la réalisation des activités du projet.

De manière effective, les activités envisagées porteront sur :

- L'élaboration, l'examen, la validation, la publication des instruments élaborés (PGMO, PMPP/MGP, PEES) ainsi que les termes de référence (TdR) de l'évaluation des risques sociaux du projet durant sa phase de préparation ;
- La préparation, mise en œuvre et suivi d'exécution du plan d'action de la gestion des risques de violences basées sur genre, de l'exploitation et atteintes sexuels et harcèlement sexuel, de travail des enfants, le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ainsi que les éventuels plans de gestion des risques sociaux durant la phase de mise en œuvre du projet.

Dans le cas où le projet révélait des risques évidents sur l'environnement et les populations riveraines de la zone du projet, une action concertée menée conjointement par le Spécialiste en développement Social de l'UCP, spécialiste des risques sociaux du projet et les spécialistes de la DGEPN seront mis à contribution durant les études sociales (élaboration des instruments de gestion des risques) pour informer et sensibiliser les populations des sites du projet sur les risques et impacts potentiels du projet.

Ils seront également impliqués dans l'exécution des activités de renforcement de capacités des parties prenantes du Projet en matière de gestion des risques sociaux. Les organisations de la société civile, les ONG et associations œuvrant dans le développement social aussi bien locales que nationales seront fortement mises à contribution pour informer, sensibiliser et former les populations cibles du projet ainsi que les personnes et groupes affectés potentielles sur les dispositions de gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux du Projet.

2.3 Consultations et participations des parties prenantes

Des entretiens individuels et séances de travail, d'information sur le projet et ses enjeux ainsi que les risques potentiels ont été réalisés par le Consultant durant la phase de préparation du présent PMPP. Les avis, les préoccupations ainsi que les suggestions des principaux sectoriels sur la gestion efficace des risques sociaux du projet ont également été recueillis. La teneur de ces entretiens se trouve dans le document de synthèse en annexe 2. Les différents sectoriels, ont reconnu l'absence de mesures spécifiques actuelles sur l'implication et la prise en compte des peuples autochtones dans la mise en œuvre du projet. Toutefois, ils ont estimé importante leur intégration tout en préservant et respectant leur mode de vie et habitudes culturelles. Ils ont été informés de l'élaboration du Cadre de Planification des Peuples Autochtones (CPPA) instrument qui devra les accompagner pour une meilleure prise en compte des peuples autochtones dans la mise en œuvre du projet. Les synthèses des différentes séances de travail et listes des participants sont joints en annexe 2 du document.

Le PMPP sera validé par l'UCP représentant le Gouvernement Gabonais et approuvé par la Banque Mondiale. La version finale intégrant l'ensemble des commentaires des parties prenantes sera publiée au Gabon et sur le site internet de la Banque Mondiale.

Durant toute la phase de réalisation du projet Digital Gabon, de manière permanente et régulière, il y aura, à la fin de chaque trimestre, la tenue de consultations avec la participation des parties prenantes pour recueillir leurs avis et préoccupations qui pourraient survenir, principalement celles potentiellement affectées par la gestion des risques et impacts sociaux. Après chaque consultation, un rapport synthèse des résolutions issues des consultations sera rédigé et transmis au Gouvernement et à la Banque. A la fin de l'année, un rapport général qui reprendra toutes les différentes recommandations des consultations des parties prenantes sera rédigé et transmis au Gouvernement et à la Banque mondiale.

La gestion des risques sociaux du projet sera sous la responsabilité du Spécialiste social de l'UCP appuyé par les agents des services techniques de chaque sectoriel, les acteurs des services techniques communaux, les ONG/Associations locales, etc. Les Autorités traditionnelles (Chefs de cantons, de villages) et Religieuses seront impliquées au besoin pour informer et sensibiliser les populations locales de leur territoire.

Aux étapes d'évaluation et de mise en vigueur du projet, les consultations seront renforcées pour assurer la connaissance en termes d'enjeux et risques négatifs potentiels du projet par les parties prenantes, l'implication et la participation à la préparation notamment l'évaluation des

impacts et la détermination des mesures d'atténuation à travers l'élaboration des documents de mitigation appropriées.

Pendant l'exécution du projet la consultation et la participation des parties prenantes accompagnera toutes les activités de gestion et de suivi des risques environnementaux et sociaux. Des missions d'évaluation à mi-parcours et finale appuieront la collecte des données et informations nécessaires au déroulement de ces différentes activités.

III – IDENTIFICATION ET DES PARTIES PRENANTES

3.1. Parties prenantes touchées par le projet

Les parties prenantes du projet Digital Gabon sont l'ensemble des individus vivant sur le territoire Gabonais, les jeunes, les femmes, les peuples autochtones et minoritaires, groupes, populations locales et autres qui seront touchés par le projet soit directement ou soit indirectement, positivement ou négativement à un niveau quelconque de sa mise en œuvre (identification massive des populations, attribution des numéros d'identification unique, établissement des actes de naissance, populations voisines aux petits travaux de réhabilitation....) . Les niveaux de mobilisation et de consultation de chacune des parties prenantes (populations cibles, populations autochtones, autres) seront fonction de leur degré d'implication défini par le Comité de Pilotage.

Les parties prenantes sont composées de:

- Le Ministère de la Communication et de l'Economie Numérique. Il définit les stratégies et politiques sectorielles du secteur numérique et pilote le projet ;
- L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) et l'Agence Nationale des Infrastructures Numériques et des Fréquences (ANINF) sont chargées de la mise en œuvre de la stratégie nationale de développement numérique et d'administration en ligne de manière cohérente et coordonnée.
- Le Ministère de la Fonction Publique, le Ministère de l'Intérieur, le Ministère de l'Economie et de la Relance, le Ministère de l'Habitat et de l'Urbanisme, ainsi que sont chargés de la mise en œuvre sectorielle du projet,
- La Commission Nationale pour la Protection des Données à Caractère Personnel (CNPDCP) est chargée de faire appliquer la loi sur la protection des données à caractère personnel.
- IBOGA est chargé de la réforme globale du paysage d'identité de base unique des Gabonais et la création du registre biométrique des personnes physiques (RPP), l'attribution à chacun d'un numéro d'identité personnel (NIP) et du Centre national de l'Etat civil (CNEC).
- La Caisse Nationale d'Assurance Maladie et de Garantie Sociale (CNAMGS) à travers son registre biométrique des Gabonais bénéficiant de ses prestations.
- L'Agence de Régulation des Marchés Publics et la Direction Générale des Marchés Publics vont bénéficier du projet pour moderniser et rendre plus transparent le système de passation des marchés publics par l'utilisation de marchés publics électroniques en ligne (e-GP).
- La Direction Générale de la Fonction Publique sera bénéficiaire dans le cadre de l'effectivité du répertoire interministériel des emplois de l'Etat gabonais (RIMEG) et du Répertoire Interministériel des Métiers de l'Etat Gabonais et du Cadre organique de la fonction publique qui sont des outils de gestion des ressources humaines destiné à fournir des informations sur la classification des postes, le référentiel de compétences,

des recrutements ciblés et adaptés aux besoins et à standardiser l'action de l'administration publique.

- L'Association pour le Développement de la Culture des Peuples Pygmées du Gabon (ADCPPG), Minorité Nationale des Autochtones Pygmées du Gabon (MINAPYGA), Association Culture Nature Edzengui (ACNE), dont les objectifs portent sur la formation et la participation des pygmées à la protection de l'environnement et la lutte contre la pauvreté et l'intégration sociale.

3.2. Autres parties concernées

Les autres parties prenantes concernées pourraient se composer :

-
- Des travailleurs directs et de travailleurs indirects. Les travailleurs directs seront les employés recrutés directement par le projet (PUI, techniciens et personnel recruté) ;
- des travailleurs indirects : les travailleurs indirects seront des agents des entreprises prestataires/fournisseurs ou sous-traitants, etc. De représentants des administrations locales (chefs de cantons, chefs de villages) ;
- Responsables des communautés ;
- Les organisations de la société civile (OSC) qui œuvrent au sein des communautés touchées ou qui les assistent ;
- Les ONGs pourraient être d'une grande importance dans le plan de communication du projet à cause des connaissances approfondies qu'elles auraient des caractéristiques environnementales et sociales de la zone du projet et des populations avoisinantes. Elles pourraient ainsi contribuer à l'identification des risques sociaux et environnementaux, des effets éventuels ainsi que des possibilités que le pays pourrait explorer durant le processus d'évaluation ;
- Des groupes qui manifestent leur intérêt pour le projet en raison de leur secteur d'intervention (mine, hydrocarbures, santé, éducation, finances, banques, assurance, etc.) et ceux qui sont intéressés par les financements publics qui appuient la réalisation du projet.

Ainsi, les autres parties concernées sont composées :

- Des ministères sectoriels et agences impliqués dans l'exécution du projet à travers les comités de pilotage sectoriels;
- La Direction Générale des Impôts;
- La Direction Générale des Douanes et des Droits Indirectes (DGDDI) ;
- La Caisse Nationale d'Assurance Maladie et de Garantie Sociale (CNAMGS) ;
- La Commission Nationale pour la Protection des Données à Caractères Personnels (CNPDCP);
- L'Agence Nationale des Infrastructures Numériques et des Fréquences (ANINF);
- Des autorités traditionnelles et religieuses, les associations de développement et de défenses des droits des populations autochtones et personnes vulnérables qui vont assurer l'intermédiation sociale;
- Du personnel des ministères, des services déconcentrés des ministères et agences techniques ciblés par le projet;

- Des services de défense et de sécurité, des agents et personnes ressources des collectivités locales (Gouvernorats, Préfectures, Sous-Préfectures, Mairies, Conseils Départementaux, etc.);
- Des incubateurs numériques ou des startups digitales;
- Des ONG qui accompagnent les populations dans la résolution des problèmes d'identification numérique;
- Des entreprises dont les attentes en matière de passation des marchés sont très importantes et qui ont ou qui font du lobbying auprès du Gouvernement;
- La Caisse de Dépôt et de Consignation (CDC) du Ministère de l'Economie et de la Relance;
- Des entreprises prestataires/fournisseurs ou sous-traitants du projet.

3.3. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Il est particulièrement important de comprendre les impacts du projet et le fait qu'ils pourraient toucher de façon disproportionnée des individus ou des groupes défavorisés ou vulnérables. Ces individus ou groupes défavorisés ou vulnérables n'ont pas parfois les moyens de faire entendre leurs préoccupations ou de saisir la portée des répercussions du projet. Une évaluation sociale a été conduite et les informations y contenant ont également servi à l'élaboration du cadre de planification des peuples autochtones du projet Digital Gabon.

Toutefois, il ressort entre autres qu'il pourrait s'agir :

- Des personnes (hommes, femmes et jeunes filles et garçons) sans pièces d'état civil et susceptibles d'être exclues du système d'identification unique en raison de leur marginalisation ;
- Des personnes vivant avec un handicap ;
- Des personnes du 3^e âge notamment celles vivant en milieu rural ;
- Des migrants au Gabon ;
- Des personnes en situation de précarité ou celles issues des catégories vulnérables (orphelins, personnes démunies ; veuves, veufs, personnes vivant dans la rue, etc.) ;
- Des personnes appartenant à des groupes de minorité dites « défavorisées » ou celles ayant une orientation sexuelle particulière, des maladies chroniques, etc. ;
- Femmes chefs de ménage ;
- Des peuples ou minorités autochtones, etc.

Les difficultés que ces individus ou groupes vulnérables ou défavorisés rencontrent et qui pourraient les empêcher de participer au processus de réalisation du projet sont plus ou moins identifiés (confère paragraphe ci-dessus) identifiés et devront être pris en compte par le Comité de Pilotage, de l'UCP lors de la mise en œuvre du projet. Il pourrait s'agir :

- Des contraintes qui pourraient empêcher ces individus ou groupes de participer au processus de réalisation du projet ;
- De la manière avec laquelle ils se procurent habituellement les informations concernant la communauté, les projets et les activités ;
- Des contraintes de langue, déplacement pour accéder au lieu du projet au moment du processus d'identification ;
- Des contraintes liées à la compréhension du projet et de son intérêt pour eux d'y bénéficier ;
- Des contraintes relatives à l'absence d'interlocuteurs (personnes physiques ou organisations de la société civile actives dans la défense des groupes ou personnes

vulnérables, notamment des personnes présentant un handicap certain ou une déficience et les populations autochtones) ;

- Etc.

Les mesures différenciées suivantes seront mises en œuvre pour favoriser la participation au projet des personnes ou groupes vulnérables ou défavorisés. Il pourrait s'agir :

- De lever ou alléger toute contrainte susceptible d'empêcher ces individus ou groupes de participer à la réalisation du projet ;
- De rendre transparente et accessible le plus aisément et le plus tôt possible, toutes les informations concernant la communauté, les projets et les activités ;
- De supprimer toute contrainte de langue par l'implication de personnes devant servir d'interprète issues des communautés touchées par le projet ;
- De garantir un moyen de locomotion pour le déplacement des populations des zones éloignées ou difficile d'accès, au moment du processus d'identification ;
- De souligner et d'expliquer toutes les modalités éventuelles de leur participation et niveau d'implication attendus, dates, calendrier et lieux de réunions de consultation publiques envisagées afin de faciliter la compréhension du projet et l'intérêt pour eux d'y bénéficier ;
- D'expliquer le processus et les voies de dépôt et de règlement des plaintes ;
- D'identifier des médiateurs sociaux, des interlocuteurs crédibles et représentatifs, susceptibles de défendre en toute objectivité les intérêts des personnes ou groupes vulnérables, ainsi que les populations autochtones.

3.4. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

3.4.1 – Cartographie et analyse des parties prenantes

Réaliser la cartographie et l'analyse des parties prenantes du projet Digital Gabon revient à bien évaluer les acteurs concernés en termes d'intérêt et d'influence. La matrice populaire pouvoir-intérêt ci-dessous va nous permettre d'affiner la focalisation de l'engagement sur les principales parties prenantes afin d'assurer une gestion de projet plus efficiente.

L'intérêt désigne le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite du projet.

Le pouvoir désigne le degré auquel une partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

Tableau n°1 : Cartographie et analyse des besoins des parties prenantes au projet

Pouvoir élevé et intérêt élevé → Collaborer	Les individus de cette catégorie sont considérés comme étant des « parties prenantes naturelles » de par leurs forts niveaux d'intérêt et de pouvoir. La collaboration avec ces personnes est donc essentielle pour assurer leur soutien tout au long du projet. <i>Exemple : Planifier des rencontres régulières avec eux pour clarifier ses besoins.</i> Parties prenantes concernées : - Le secteur public directement en charge de suivi du projet : Gouvernement, agents publics et entités des administrations concernées, autorités locales et UCP du projet. - Comité de pilotage, comité technique
Pouvoir élevé et Intérêt faible → Satisfaire	Ces individus n'ont pas d'intérêt particulier pour le projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs.

	<i>Exemple : Bâtir un tableau de bord pour communiquer avec la haute direction sur la performance du projet/Partager les bonnes pratiques et les leçons apprises.</i> Parties prenantes concernées : - Les organismes étatiques concernés indirectement par le projet comme les incubateurs et startups numériques, les autorités locales. - Les leaders religieux et chefs traditionnels. - La presse. - Les personnes ressources.
Pouvoir faible et Intérêt élevé → Communiquer	Ces individus accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenus informés de son avancement. En même temps, surveiller ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir. <i>Exemple : Envoyer une infolettre récurrente pour les tenir informées de l'avancement de votre projet.</i> Parties prenantes concernées : - Les personnes démunies ou groupes vulnérables n'ayant pas accès à un système durable de protection sociale, y compris les étrangers et réfugiés.
Pouvoir faible et Intérêt faible → Surveiller	Ce dernier groupe comprend les individus liés de loin au projet : ils n'accordent que peu d'importance à sa réussite et n'ont pas spécialement d'influence sur l'atteinte des objectifs. La stratégie à mettre en place consiste alors à surveiller ces parties prenantes au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient. <i>Exemple : Refaire l'analyse des parties prenantes régulièrement pour ces personnes.</i> Parties prenantes concernées : - Les ONG et associations locales ; - Les représentants des communautés locales. - Les syndicats

3.4.2 – Synthèse des parties prenantes

La synthèse des parties prenantes du projet permet d'évaluer le niveau d'engagement et la stratégie à adopter dans le cadre de la réalisation du projet. Chaque partie prenante est identifiée en fonction de sa catégorie, de son groupe d'appartenance, du rôle en rapport avec le projet, des craintes et/ou attentes vis-à-vis du projet, de la nature de l'intérêt manifesté et de la stratégie à adopter.

Tableau n°2 : Synthèse des parties prenantes

Catégorie	Groupe de parties prenantes	Rôle en rapport avec le cadre du projet	Craintes et/ou attentes	Intérêt	Stratégie à adopter
Incubateurs numériques et startups digitales	Accélérateurs et juniors entreprises intervenant dans la promotion du numérique auprès des entrepreneurs	Entités de promotion du numérique et digital dans les activités des populations	Disponibilités des ressources numériques et digitales	Fort	Collaborer
Organisations de la société	ONG, associations	- Défense des intérêts des communautés	- Respect des particularismes des	Fort	Collaborer

civile		- Défense des personnes vulnérables et des peuples autochtones - Intervention dans la gestion des plaintes - Activités de sensibilisation sur des thématiques VBG/AES, MST/VIH	communautés - Respect du milieu de vie et des pratiques culturelles des peuples		
Entreprises de lobbying	Entreprises	- Faire du lobbying auprès des pouvoirs publics pour faciliter l'initiative des activités numériques	- Influence des pouvoirs publics	Fort	Collaborer
Caisse de Dépôt et de Consignation (CDC)	Unité opérationnelle	- Outil d'appui aux politiques publiques conduites par le Gouvernement - Contribuer au développement de l'économie nationale et de sécuriser le financement	- Transformer ses dépôts en emplois productifs et augmenter le produit de ses actifs	Fort	Collaborer
Direction Générale des Impôts (DGI)	Unité Opérationnelle	- Outil d'appui à la collecte des impôts - Elaboration des textes législatifs et réglementaires - Gestion, contrôle et recouvrement - Gestion du contentieux fiscal et domanial	- Concevoir et préparer les textes législatifs et réglementaires - Gérer les contentieux fiscaux - Améliorer le processus de collecte fiscale	Fort	Collaborer
Direction Générale des Douanes et Droits indirects (DGDDI)	Unité opérationnelle	- Liquidation des droits et taxes des marchandises - Assistance aux opérateurs économiques	- Liquider les droits et taxes des marchandises à l'export ; - Contrôler la régularité des opérations de dédouanement	Fort	Collaborer
Caisse Nationale d'Assurance Maladie et de Garantie Sociale (CNAMGS)	Etablissement public	- Garantir la couverture maladie à l'ensemble de la population gabonaise - Assurer le service des prestations familiales aux gabonais économiquement faible	- Améliorer l'accès aux soins de santé - Améliorer l'offre de soins - Lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale	Fort	Collaborer

L'Agence Nationale d'Urbanisme, des Travaux Topographiques et du Cadastre (ANUTTC)	Etablissement public	- Aménagement des espaces constructibles urbains et ruraux - Création de parcelles en vue de cession de lots - Etablissement des actes de cession - Remise des titres de propriété - Gestion des terrains et propriétés bâties de l'Etat	- Exécuter ou faire exécuter toutes les procédures en matière d'urbanisme - Etablir un système national de référence en matière de topographie - Tenir et mettre à jour le fichier du parcellaire cadastral et les plans y afférents - Etablir les procédures d'accès aux différents actes en matière domaniale	Fort	Collaborer
Commission Nationale pour la Protection des Données à Caractères Personnels (CNPDCP)	Etablissement public	- Informe - Veille au traitement des données à caractères personnels - Assiste le traitement des dossiers à la demande d'organisations professionnelles ou d'institutions - Suit l'évolution des TIC	- Informer toutes les personnes concernées et tous les responsables de traitements de leurs droits et obligations - Autoriser les traitements de données conformément à la réglementation en vigueur - Donne un avis sur la conformité aux dispositions légales - Porte une appréciation de conformité sur les garanties offertes par la réglementation - Délivre un label de conformité aux procédures respectant la réglementation - Accompagne la conformité des procédures liées aux TIC	Fort	Collaborer
L'Agence Nationale des	Etablissement	- Accompagne la mise en place des	- Assurer la construction et la	Fort	Collaborer

Infrastructures Numériques et des Fréquences (ANINF)	public	infrastructures numériques du pays	gestion des infrastructures et ressources partagées et de connectivité dans les domaines de l'informatique, l'audiovisuelle, télécommunication et sécurité		
Groupes autochtones vulnérables	Populations locales et minoritaires	- Personnes appartenant aux populations autochtones	- Difficulté d'adaptation aux innovations techniques	Fort	Collaborer

IV – PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Ce programme s'applique à tous les projets financés par la Banque mondiale au moyen du financement de projets d'investissement. Dans la réalisation du projet, le Gabon à travers l'UCP va mettre en place un programme de mobilisation des parties prenantes qui sera intégré à l'évaluation environnementale et sociale et à la conception et la mise en œuvre du projet Digital Gabon. Il tiendra compte de l'évaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux. Le programme de mobilisation des parties prenantes devra faire l'objet d'une mise à jour régulière au fur et à mesure de l'avancement du projet.

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

Le programme de mobilisation des parties prenantes est un processus continu et itératif qui vise l'identification des différentes parties prenantes. Il permet d'établir avec elles, une communication et un dialogue franc et direct sur les risques et avantages potentiels du projet sur les populations cibles directement ou indirectement impactées par ses décisions et activités, ainsi que les autres personnes intéressées. Le tableau n°2 du point 4.5 présente l'ébauche de calendrier devant permettre la réalisation effective de ce programme.

Le programme intègre les échéances d'exécution des activités et les coûts des consultations et des interventions des participants dans la mise en œuvre du projet. Les parties touchées par le projet ainsi que les autres parties concernées seront mobilisées pendant toute la durée de vie du projet.

Sous la supervision de l'UCP, le programme de mobilisation des parties prenantes va définir au préalable ses besoins en matière d'accès et de communication des divers groupes de personnes, notamment ceux considérés comme défavorisés ou vulnérables. Les efforts de mobilisation doivent commencer le plutôt possible lors de la préparation du projet par la définition claire des étapes de début et fin de réalisation, les coûts des différentes interventions ainsi que les responsabilités des parties prenantes. L'identification rapide des personnes touchées, des autres parties concernées et des consultations menées auprès de celles-ci permettront d'intégrer leurs points de vue et les préoccupations des parties prenantes dans les étapes de la conception, de la mise en œuvre et de l'exploitation du projet.

Pendant la réalisation, un suivi continu et un ajustement flexible de la gestion des risques sociaux permettront d'adapter le PMPP à la situation spécifique de mise en œuvre du projet.

4.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Le projet devra porter une attention particulière aux enjeux de la communication et de l'accessibilité physique des parties prenantes du projet à ceux-ci. Les informations relatives au projet Digital Gabon porteront sur les objectifs et les enjeux liés à sa réalisation dans le processus de modernisation de l'administration publique, de l'identifiant unique, des procédures de gestion de la main d'œuvre, des risques d'exploitation du travail des enfants et des femmes, des risques de discrimination fondées sur le genre, des risques environnementaux et sociaux susceptibles d'impacter directement ou indirectement, des groupes de personnes vulnérables identifiés, de l'exploitation sexuelle, des peuples autochtones, de la gestion des violences basées sur le genre (VBG), des discriminations basées sur le handicap/déficiences ou sur tout autre motif, de l'exploitation et atteintes sexuelles et harcèlement sexuel (EAS/HS).

Deux types de communications seront développés. D'une part, une communication institutionnelle émanant des différents ministères sectoriels maîtres d'ouvrage, qui aura pour but de fixer les grandes orientations stratégiques, d'autre part, une communication de proximité plus opérationnelle, développée par l'UCP. Elle va se charger de la notification et la diffusion des informations à travers les médias de masse notamment, le site web du projet, les sites web des différents ministères sectoriels, les radios et télévisions, les journaux, les médias en ligne, etc. Une stratégie de médiation sociale et d'usage d'interprètes pourraient garantir éventuellement l'accès aux informations qui seront notifiées et diffusées. Elle sera renforcée par la mise en place de programmes communautaires en langues locales, durant la phase de réalisation du projet dans les médias publics.

Le projet va recourir à l'affichage dans les lieux publics clairement identifiés et accessibles à tous dans le respect de l'environnement. Afin d'atteindre un large éventail de personnes, des messages seront formulés dans toutes les langues locales du pays. Des informations sur la tenue des réunions publiques et les lieux seront largement diffusées à l'avance pour mobiliser le maximum de personnes susceptibles d'être impactées.

En plus des moyens de communication identifiés, les populations locales vulnérables et démunies bénéficieront de campagnes d'information et de sensibilisation qui leur seront dédiées principalement. Des brochures, dépliants, affiches, informations et sensibilisation, documents et rapports de synthèse non techniques en français et langues locales seront mis à la disposition des personnes pour faciliter la diffusion des informations sur le projet. Les parties prenantes au fait des technologies de l'information pourront accéder à un site internet créé et régulièrement mis à jour. Les informations sur les réunions officielles seront aussi diffusées par l'entremise des médias sociaux tels que les journaux en ligne et les réseaux sociaux, etc. L'UCP devra recruter pour cette action un *community manager*. Ainsi, ces différents dispositifs permettront de fournir les informations actualisées aux parties prenantes et bénéficieront d'un budget pour leur réalisation.

Le projet pourra également recourir aux relais communautaires sur les plans locaux (regroupements de personnes de mêmes contrées et ONG/Associations de défenses des intérêts des minorités défavorisées ou vulnérables) pour la diffusion de l'information vers les zones reculées du pays parfois non-pourvues en couvertures. Le but sera de toucher les populations confrontées au manque de documentation d'identification de leur état civil.

L'information et la sensibilisation permettront en outre d'assurer la participation effective et l'épanouissement des groupes vulnérables ou démunies touchées par le biais d'une communication inclusive sur les avantages par le projet. Pour cela, il faudra :

- Prendre en compte intégralement toutes les personnes physiques vivant sur le territoire national ;
- Augmenter le nombre de personnes qui sont détentrices de documents d'identités et d'état civil officiels afin de faciliter leur accès aux services publics, en particuliers les personnes vivant dans des zones rurales, les vivant avec handicap certain ...;

La stratégie de communication et d'accès à l'information, devra prévoir différents moyens pour consulter les parties prenantes susceptibles d'être impactées durablement par le projet, surtout si des modifications importantes doivent y être apportées dont on attend des risques et effets supplémentaires.

Tableau n°3 : Synthèse de la stratégie de diffusion de l'information du projet

Stade du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieu/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Phase de préparation	- Présentation du projet Digital Gabon : vision, objectifs, nature, envergure, durée et parties prenantes - Instruments de sauvegardes à élaborer : - Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO) ; - Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) ; - Mécanisme de Gestion des Plaintes ; - Consultations publiques et participations des parties prenantes	- Mails ; - Appels téléphoniques ; - Réunions sur sites ; - Communiqués radios et télévisions ; - Affichages dans les lieux publics faciles d'accès ; - Messages en langues locales ; - Diffusion des documents du projet. - Des aménagements spéciaux pour impliquer les groupes vulnérables, tels que les réunions réservées aux femmes, l'utilisation des langues locales / minoritaires (matériel d'information, communication, etc.), leurs méthodes de communication préférées, etc.	- Salle de réunion des acteurs sectoriels ; - Salle de réunion virtuelle de la Banque Mondiale ; - Salle de réunion de l'UCP. Avant et pendant la mission d'évaluation Avant la négociation du projet.	- Equipe de la Banque mondiale ; - Comité de Pilotage - Comité Technique, - Unité de Coordination du Projet (UCP) - Personnes ressources ; - Personnels des ministères sectoriels concernés par le projet ; - Agences et services techniques déconcentrés des ministères ; - Populations autochtones ; - Personnes démunies ou vulnérables ; - ONG/Associations de défenses des droits des populations locales et autochtones.		- Banque mondiale ; - Gouvernement du Gabon/Equipe de préparation et de gestion du projet
	- Objectifs de la stratégie de communication du projet ; - Risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales ; les mesures d'atténuations et	- Mail ; - Téléphone ; - Réunions sur site ; - Consultations des parties prenantes y compris les représentants des	- Salle de réunion des acteurs sectoriels ; - Salle de réunion virtuelle de la Banque mondiale ; - Salle de réunion de	- Equipe de la Banque mondial ; - Comité de Pilotage ; - Comité Technique ;		- Banque mondiale - Gouvernement du Gabon/Equipe de préparation et de gestion du projet

	de bonification, notamment pour les personnes et groupes vulnérables ▪ Impacts et mesures d'atténuation du projet ; ▪ Opportunités d'emploi ; ▪ Moyens de participation des parties prenantes	populations locales sur l'élaboration des instruments de gestion des risques sociaux du projet ; ▪ Diffusion des documents et instruments de gestion des risques sociaux du projet ; ▪ Vidéo-conférence ▪ Des aménagements spéciaux pour impliquer les groupes vulnérables, tels que les réunions réservées aux femmes, l'utilisation des langues locales / minoritaires (matériel d'information, communication, etc.), leurs méthodes de communication préférées, etc.	l'UCP Avant et pendant la mission d'évaluation du projet Avant la négociation du projet	▪ UCP ; ▪ Personnes Ressources ; ▪ Personnels des Ministères concernés par le projet ; ▪ Agences et services techniques déconcentrés des ministères ; ▪ Autorités locales ; ▪ Populations autochtones ; ▪ Personnes démunies ou vulnérables ; ▪ ONG/Associations locales et représentants des communautés locales ; ▪ Consultants		
--	--	--	--	---	--	--

Stade du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieu/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Phase d'exécution	▪ Contenu des documents de gestion des risques sociaux du projet ; ▪ Gestion des risques sociaux du projet ; ▪ Ensemble du dispositif juridique	▪ Mails ; ▪ Appels téléphoniques ; ▪ Réunions sur sites ; ▪ Communiqués radios et télévisions ; ▪ Affichages dans les lieux publics faciles d'accès ; ▪ Messages en langues	▪ Zones d'influence du projet ; ▪ Tout le long du cycle de vie du projet.	▪ Comité de pilotage du projet ; ▪ Unité de Coordination de suivi et mise en œuvre du projet ; ▪ Ministères et autres entités concernées ; ▪ PAP potentiels ;		▪ UCP ;

	national; ▪ Rôle des différents acteurs chargés de la mise en œuvre du PMPP ▪ Mise en œuvre et mode d'utilisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes ; ▪ Mesures spéciales d'accompagnement des groupes vulnérables et ou peuples autochtones (immatriculation CNAMGS (GEF), attributions des actes de naissance, CNI, rampes d'accès pour handicapés moteurs, accès aux soins gratuits, etc.)	locales ; ▪ Diffusion des documents du projet. ▪ Diffusion des documents et instruments de gestion des risques sociaux du projet ; ▪ Vidéo-conférence ; ▪ Formations ▪ Un numéro de téléphone dédié à la récolte de plaintes et autres commentaires (pour le MGP) ▪ Autres moyens de soumission des griefs, par exemple email, adresse physique, WatsApp, SMS... Des aménagements spéciaux pour impliquer les groupes vulnérables, tels que les réunions réservées aux femmes, l'utilisation des langues locales / minoritaires (matériel d'information, communication, etc.), leurs méthodes de communication préférées, etc.		▪ Autorités locales ; ▪ ONG et associations ▪ Banque mondiale.		
Phase de suivi-évaluation	▪ Indicateurs de performance ▪ Indicateurs de résultats ; ▪ Périodes mensuelles, trimestrielles et annuelles de collecte de données ;	▪ Rapports d'exécution du projet ▪ Visites de terrain	▪ Durant la période réalisation du projet	▪ Comité de Pilotage ; ▪ Ministères Sectoriels et autres entités concernées ; ▪ Prestataire/fournisseur		▪ UCP

	▪ Source de vérification des données			- rs ou sous-traitants ; ▪ Populations cibles		
--	--	--	--	--	--	--

4.3. Stratégie proposée pour les consultations

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

- Les entretiens seront organisés avec les différents ministères sectoriels, agences concernées, la société civile impliquée dans la défense des droits des peuples autochtones, les personnes ressources ;
- Les enquêtes de terrain, sondages et questionnaires seront utilisés pour recueillir les avis des personnes susceptibles d'être impactées par le projet ;
- Les réunions publiques, ateliers d'information participatifs à l'intention des acteurs ou groupes de discussions sur les sujets précis en rapport avec le projet seront organisés ;
- Les réunions communautaires ou les groupes de discussion seront régulièrement organisés à l'intention des parties prenantes les plus éloignées. Elles seront bien identifiées et impliquées suivant des thématiques relatives au projet à débattre.

La stratégie aura pour finalité, impliquer les communautés et les autres parties prenantes dans le processus de prise de décision.

4.4. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables

Les consultations inclusives avec les groupes vulnérables ou défavorisés seront organisées pour prendre en compte leurs points de vue. Il va s'agir d'impliquer toutes les composantes des communautés, y compris les personnes à mobilité réduite et les autres personnes vulnérables ou défavorisées, afin d'éliminer les différents obstacles qui pourraient freiner leur participation. Dans la mesure du possible, une assistance logistique pourrait être mobilisée pour favoriser la participation des personnes vivant dans des zones enclavées ou éloignées du lieu de la consultation. La même logistique sera fournie aux personnes à capacité physique réduite et aux moyens financiers limités pour leur permettre de prendre une part effective et active aux réunions publiques ou ateliers organisées dans le cadre du projet.

En cas d'impossibilité avérée de participation aux réunions publiques des personnes de statut vulnérable, il sera organisé à leur intention, des discussions séparées en groupes restreints dans un lieu facilement accessible pour elles. Cette approche visera à rentrer en contact avec tous les groupes qui le souhaiterait dans des circonstances normales.

Pour toucher le plus de personnes vulnérables ou défavorisées possible, les options suivantes permettent de les atteindre :

- Identifier et solliciter les responsables ou représentants des groupes vulnérables ou défavorisés ;
- Impliquer les responsables des communautés cibles, la société civile et les ONG qui défendent leurs droits et intérêts, et le cas échéant, l'UCP et les chefs des équipes projet devront toujours s'assurer que les opinions émises sont représentatives de la volonté des individus et communautés concernées, et que ces représentants facilitent convenablement le processus de communication ;
- Organiser des entretiens individuels ou des groupes de discussion séparés sur des sujets spécifiques au projet avec les personnes vulnérables ou défavorisées dans leurs localités respectives ;
- Faciliter l'accès des personnes vulnérables ou défavorisées aux différents avantages du projet et au mécanisme de gestion des plaintes mis en place.

Cette approche inclusive sera utilisée tout au long de la réalisation du projet sur la base des résultats de la mission d'évaluation des risques sociaux et environnementaux du projet et des éventuels plans de gestions des risques sociaux et environnementaux.

4.5. Calendrier

Tableau n°4 : Calendrier de la stratégie proposée pour les consultations

Stade du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier : lieux /dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
PHASE I : PREPARATION DU PROJET					
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du projet	Elaboration des instruments de sauvegarde environnementale et sociale du Projet : - Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) ; - Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) suivi des Mécanismes de Gestion des Plaintes (MGP) ; - Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre (PGMO). - EIES/PGES - CPPA	Réunions de travail UCP et Banque Mondiale ; Séances de travail et/ou Entretiens Consultants et acteurs et organisations concernées par le projet	Tout le long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du projet	Equipe Banque mondiale ; Consultants ; Cabinets des Ministres concernés ; Directions Générales et Directions des ministères sectoriels concernés ; Agences et services techniques déconcentrés.	Equipe de préparation du projet
	Evaluation sociale et environnementale du projet : - Evaluation des risques sociaux et environnementaux du projet ; - Détermination des mesures d'atténuation et de gestion (y compris les dispositions pour la prise en compte du genre et des groupes vulnérables)	Consultation des parties prenantes : - Réunions publiques, ateliers participatifs, groupes de discussion ; - Réunions communautaires	Echéance à déterminer	Personnes potentiellement affectées ; Autorités locales (chefs de regroupements, chefs de cantons, chefs de villages, etc.) ; Services techniques ; Populations bénéficiaires du projet	Equipe de préparation du projet

Stade du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier : lieux /dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
PHASE II : MISE EN ŒUVRE DU PROJET					
Mise en œuvre des mesures de gestion des risques et impacts négatifs du projet, préconisées à l'issue de l'évaluation environnementale et sociale	- Information adaptée aux attentes spécifiques des groupes vulnérables, communautés des peuples autochtones, des personnes vivant avec un handicap et diffusées dans les langues accessibles aux différentes communautés en tenant compte des besoins spécifiques des groupes qui ont des besoins d'information particuliers dus par exemple à leur handicap, illettrisme, leur genre, grande mobilité ou éloignement et difficulté d'accès; - Consultation ; - Mise en œuvre des mesures de gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet	Exécution des mesures ; Consultations des acteurs institutionnels et autres parties prenantes (réalisation d'enquêtes, réunions, entretiens, groupes de discussions, ateliers de restitution et de validation, etc.)	Tout le long de la mise en œuvre du projet	Groupes vulnérables ou défavorisés ; Autorités administratives des ministères sectoriels impliqués dans le projet ; Autorités locales ; Communautés de peuples autochtones ; ONG et associations locales.	Coordonnateur de l'UCP ;
PHASE III : SUIVI –EVALUATION ET MISE EN ŒUVRE DU PMPP					
Suivi d'exécution du PMPP	Elaboration des Rapports de suivi de la mise en œuvre	Visites de terrain	Tout le long du cycle du Projet	UCP	Spécialiste Développement Social
Evaluation de la mise en œuvre du PMPP	Elaboration du rapport d'évaluation	Visites de terrain	Mi-parcours ou à la fin du Projet	Toutes les parties prenantes	Coordonnateur de l'UCP

4.6. Examen des commentaires

L'UCP veillera à ce que les commentaires (oraux et écrits) des différentes parties prenantes du projet soient pris en compte et bien traités. Pour cela, un Spécialiste en Sauvegarde Environnemental et Sociale sera recruté. Il aura la charge de l'examen régulier et de la prise en compte des commentaires qui proviennent des parties prenantes. Un registre au format soit numérique et/ou physique sera ouvert à cet effet et mis à la disposition de toutes les personnes impactées directement ou indirectement, et qui voudront formuler des commentaires sur le projet.

Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes seront enregistrées et compilées dans un formulaire de retour d'information qui sera renseigné au cours des consultations et séances de travail.

Les parties prenantes auront également la possibilité d'envoyer leurs observations et commentaires soit par courriers électroniques, courriers physiques, appels téléphoniques ou directement sur le site internet du projet. Pour les personnes se trouvant dans les zones enclavées ou éloignées, outre les correspondances, elles auront la possibilité de remettre leurs observations, commentaires ou plaintes aux équipes mobiles dédiées pour la circonstance.

Les commentaires, observations et plaintes recueillis et compilés par les équipes dédiées, le responsable de la gestion des plaintes, celui de la communication sous la supervision du Coordonnateur, seront analysées, traitées et pris en compte au besoin en concertation avec les entités concernées pour des solutions communes et idoines. Les décisions feront l'objet de notification formelle à l'endroit des intéressés par les mêmes voies de diffusion et publiées sur le site du projet. Les termes utilisés devront être adaptés aux destinataires pour une meilleure compréhension intellectuelle et culturelle. La réponse qui sera transmise pourra inclure :

- Un résumé de la compréhension du commentaire, observation ou plainte soumis ;
- Les explications sur les solutions proposées ;
- La solution retenue ou suggérée ;
- La procédure retenue ;

La procédure de mise en œuvre de la solution retenue ou suggérée et les délais.

4.7. Phases ultérieures du projet

Les populations impactées par le projet seront tenues informées de l'évolution du projet. Des rapports sur la performance environnementale et sociale, ainsi que sur la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes et du Mécanisme de Gestion des Plaintes seront produits périodiquement au moins une fois par an à l'intention des parties prenantes. Toutefois, leur production pourrait être plus fréquente durant les périodes particulièrement actives, lorsque les effets du projet sur le public seront plus perceptibles ou lors des transitions d'une phase vers une autre. Par exemple, des rapports trimestriels pourront être produits durant la phase préparatoire du projet. Ensuite, lors de la phase de mise en œuvre, des rapports annuels seront produits.

Tous les rapports produits sur les phases d'évolution et d'évaluation du projet feront l'objet d'une communication systématique et rendus publics. Ainsi, les parties prenantes seront tenues informées de l'exécution du projet.

V – RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

5.1. Ressources

Les ressources qui seront consacrées à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) portent essentiellement sur :

- Les ressources humaines affectées au PMPP.

Dans le cadre du projet Digital Gabon, le principal responsable de la mise en œuvre du PMPP est le Spécialiste en Développement Social et sauvegarde Sociale de l'UCP qui va travailler sous l'autorité du Coordonnateur de l'UCP. Il sera chargé de la mise en œuvre et du suivi des activités de mobilisation des parties prenantes et de la mise en conformité avec les dispositions de la norme NES 10. Dans son action, il sera soutenu par les personnels dédiés des équipes projets des ministères sectoriels, les structures locales qui seront mises en place dans les zones d'intervention du projet, le personnel des prestataires/fournisseurs ou sous-traitants et les acteurs de la société civile avec lesquels le projet va contractualiser pour assurer l'intermédiation sociale.

- Confirmation de l'établissement d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes.

D'une manière générale, les coûts relatifs à la mobilisation des parties prenantes seront directement intégrés dans le budget de gestion du projet. La fréquence et l'ampleur des activités de mobilisation des parties prenantes vont dépendre grandement de l'importance des actions à mettre en œuvre au niveau de chaque composante du projet. A ce stade, le budget fourni devra être perçu à titre purement indicatif. L'estimation du budget sera complétée une fois que l'ensemble des projets aura été validé.

Tableau n°5 : Budget indicatif de la mise en œuvre du PMPP

COUTS RELATIFS DU PMPP				
Rubrique	Désignation	Coûts	Quantité	Total
Développement du plan de communication grand public	Internet (conception et gestion de site)	15 000 000	1	15 000 000
	Production de supports printés	1500	1000	1 500 000
	Communication audiovisuelle	3 000 000	5	15 000 000
	Presse écrite et numérique	3 000 000	5	15 000 000
Campagne de sensibilisation	Animation dans les zones du projet	5 000 000	5	25 000 000
Activités de mise en œuvre du PMPP	Présentation du PMPP	7 000 000	5	35 000 000
	Renforcement des capacités des autorités administratives, des personnels des unités opérationnelles, des collectivités locales	10 000 000	5	50 000 000
	Rapports de suivi-évaluation du PMPP et son actualisation	80 000	20	160 000
	Recrutement des responsables du PMPP	800 000	2	1 600 000
Activités de mise en œuvre du MGP	Conception et édition des outils spécifiques du MGP	5 000 000	10	50 000 000

	Recrutement des responsables du MGP	800 000	2	1 600 000
Suivi et surveillance environnementale et sociale des sous-projets des composantes	Suivi pendant la mise en œuvre par l'UCP, le Comité Technique, les entités administratives	10 000 000	5	50 000 000
Evaluation	Mi-parcours et final	2 500 000	4	10 000 000
Total				269 860 000

L'ensemble des ressources qui seront allouées aux activités de mobilisation des parties prenantes sera intégré dans les composantes du projet Digital Gabon.

Les coordonnées de la personne chargée de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, à savoir le numéro de téléphone, l'adresse, le courriel et l'intitulé du poste de cette personne (qui ne sera pas forcément la même sur toute la durée du projet Digital Gabon) seront fournies au terme de son recrutement.

5.2. Fonctions de gestion et responsabilités

Les activités de mobilisation des parties prenantes font partie intégrante des mesures de sauvegarde environnementale et sociale. Sur cette base, elles seront incorporées systématiquement dans le système de gestion du projet. A ce titre et compte tenu de la classification modérée du risque environnemental, toutes les activités de gestion des risques sociaux devront être illustrées dans le présent PMPP. Elles seront exécutées sous la responsabilité du Spécialiste en Développement Social de l'UCP. Il travaillera en étroite collaboration avec les autres spécialistes de l'UCP que sont le Spécialiste de Suivi-Evaluation, le Spécialiste de Passation des marchés, le Spécialiste en Développement des réseaux et cybersécurité, etc., sous la supervision du Coordonnateur de l'UCP.

Le Spécialiste en Développement Social pourra s'appuyer dans son travail sur les différents organismes d'intermédiation, en l'occurrence la CNSS, la CPPF et la CNAMGS pour le régime général de sécurité sociale, et l'ONE ou les agences de placement pour l'acquisition de la main d'œuvre, avec lesquels le projet Digital Gabon va interagir et signer des contrats.

Les informations relatives au processus de mobilisation des parties prenantes seront enregistrées, suivies et transmises au Spécialistes en Développement Social à travers un processus fonctionnel établi au préalable en collaboration avec les autres acteurs. Ce traitement sera présenté sous la forme de bases de données des parties prenantes, de registre des engagements ou autres fiches établies et validées par toutes les parties impliquées dans le projet. La fréquence de transmission sera retenue de commun accord. Elle pourra être mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

Les précautions sanitaires en ce qui concerne le COVID-19 seront intégrées systématiquement dans toutes les actions initiées par les différentes parties prenantes dans le cadre du projet Digital. A cet effet, une collaboration sera établie entre les spécialistes sauvegardes du projet et le comité de pilotage (COPIL) en charge de la réponse Covid19 .

VI – MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

6.1. Pourquoi un mécanisme de gestion des plaintes pour le projet Digital Gabon ?

Dans le cadre du projet Digital Gabon, un mécanisme de gestion des plaintes doit être élaboré. Ce mécanisme intègre les méthodes les plus culturellement acceptables pour répondre aux préoccupations de la population et aux exigences de la norme ESS 10.

Le MGP a pour vocation de gérer trois types de plaintes :

- Les plaintes liées à la passation de marchés ;
- Les plaintes de tout ordre découlant du projet y compris celles relatives aux VBG et au harcèlement.
- Les plaintes liées aux impacts environnementaux et sociaux du projet.

Spécifiquement, il est mis en place pour :

- Répondre aux besoins des communautés concernées par le Projet et pour traiter et résoudre leurs réclamations ;
- Prendre en compte les aspects des VBG, et en fonction du niveau de risque des VBG, le MGP devra inclure la gestion de ces risques ;
- Proposer un outil de réception et de traitement des requêtes et suggestions des communautés touchées par les actions du projet et améliorer ainsi la participation citoyenne aux activités du projet ;
- Améliorer la performance opérationnelle grâce à l'information recueillie ;
- Améliorer le dialogue et les interactions itératives entre le projet et les bénéficiaires directs et indirects ;
- Promouvoir la transparence et la redevabilité ;
- Atténuer les risques éventuels liés à l'action du Projet Digital Gabon.

Les avantages d'un système de gestion des plaintes pour le projet Digital Gabon, seront de :

- Fournir au personnel de l'Unité de Coordination du Projet (UCP) au niveau fiduciaire, à la Commission Mise en place d'un environnement propice à une transformation numérique accélérée (Composante 1), à la Commission Modernisation des systèmes d'identification de base (composante 2), à la Commission Transformation numérique des services publics (composante 3), à la Commission Appui à la mise en œuvre et suivi et évaluation (composante 4), au Comité de direction de chaque composante ainsi qu'au Comité de pilotage, des informations qui leur permettront d'améliorer l'action du projet Digital Gabon de manière transparente ;
- Etablir, par la résolution des plaintes, une relation de confiance entre les bénéficiaires et les responsables du projet ;
- Donner un aperçu de l'efficacité de l'action du projet par le biais des données liées aux plaintes ;
- Aider à identifier et traiter les problèmes avec célérité, efficacité et efficacie avant qu'ils ne se généralisent ou ne dégénèrent à un niveau plus difficilement gérable ;
- Limiter les impacts négatifs éventuels liés à l'action du projet et générer des mesures correctives ou préventives appropriées.

Les avantages d'un système de gestion des plaintes pour les bénéficiaires du projet Digital Gabon, seront de :

- Établir un forum et une structure pour exprimer des plaintes ;
- Donner accès à un système clair et transparent dans la résolution des plaintes ;
- Faciliter l'accès à l'information ;
- Offrir aux bénéficiaires un outil fiable pour contester une action du projet à programmer ou déjà réalisée ;
- Améliorer les services et optimiser la satisfaction des Bénéficiaires.

6.2. Procédure de Gestion des Plaintes du projet Digital Gabon

La procédure que les personnes touchées par le projet Digital Gabon devront suivre pour soumettre leurs plaintes et préoccupations à l'attention de l'UCP et des différents Comités Techniques, ainsi que la façon dont ces plaintes seront étudiées et prises en compte reposera sur neuf (9) étapes. Ces étapes partiront de l'enregistrement de la plainte à son règlement final et l'archivage du dossier de résolution.

un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est mis en place le plus tôt possible pendant la phase de préparation du projet.

Le rapport préliminaire du MGP devra faire l'objet d'une validation nationale par les représentants des parties prenantes du projet.

Le rapport final intégrant les amendements de l'ensemble des parties prenantes sera établi et publié avant le démarrage des activités prévues dans le cadre du projet.

De manière plus spécifique, ces neuf (9) étapes se présentent comme suit :

Etape 1 : Réception et enregistrement des plaintes

Le processus utilisé pour enregistrer les plaintes et les préoccupations des parties prenantes sera diversifié et adapté au contexte socioculturel de mise en œuvre du projet. Les plaintes seront formulées soit par écrit, soit verbalement. Quel que soit la forme de la plainte, elle sera immédiatement enregistrée dans un registre dédié à cet effet et disponible au niveau de l'UCP ou des structures intermédiaires présentes dans les équipes de projet des ministères sectoriels. Le plaignant recevra un accusé de réception dès le dépôt et l'enregistrement de sa plainte. Une première réponse lui sera ensuite formulée dans un délai de 24h à 48h après dépôt de sa plainte.

Les canaux de transmission des plaintes seront soit la messagerie électronique, ou par interactions sur le site internet du projet, le téléphone, la saisine directe ou par intermédiaire (parent, proche, autorités locales, association de défenses des droits des minorités autochtones, des personnes vulnérables ou démunies, des VBG/EAS/HS, etc.).

Etape 2 : Analyse des plaintes

Un tri sera opéré en fonction de la nature de la plainte puis une classification en plainte sensible, moyennement sensible et non sensible sera faite sur la base d'une modélisation à définir. Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires que par l'instance nationale de l'UCP.

Les plaintes sensibles, telles que les cas de VBG/EAS/HS, d'exclusion volontaire, de discrimination de personnes ou de groupes vulnérables ou défavorisés (peuples autochtones, mode de vie spécifique, veuve, orphelins majeurs, personnes ou groupes vivant avec des déficiences, personnes sans documents d'état civil, etc.), seront gérées au niveau de l'UCP conformément aux dispositions du MGP du projet.

Les plaintes sensibles, après enregistrement au niveau local, seront immédiatement transmises au niveau de l'UCP qui conformément au MGP va assurer des investigations d'usage au besoin du traitement de celles-ci. Les forces de l'ordre pourront être sollicitées en cas de procédures judiciaires. Dans tous les cas, , en cas de plainte sensiblement, l'UCP rencontrera physiquement le plaignant afin de lui communiquer le résultat de sa plainte

Le temps nécessaire à l'analyse d'une plainte ne pourra excéder cinq (5) jours ouvrables après accusé de réception pour les plaintes non sensibles ou moyennement sensibles et dix (10) jours ouvrables pour les plaintes sensibles.

Pour rappel, les instances indiquées pour la gestion des plaintes seront mises en place dans le même cadre que le mécanisme de gestion des plaintes.

Etape 3 : Vérification du bien-fondé de la plainte

Cette étape portera sur la collecte des informations et preuves qui permettront la manifestation de la vérité et la justesse de la plainte. Le traitement des plaintes sensibles pourra nécessiter le recours aux compétences spécifiques (OPJ, médecins, psychologues, avocats, etc.) qui ne pourront pas être directement disponible dans les organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées seront sollicitées. Un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables après classification et analyse préliminaire sera retenu pour exécuter cette étape, pour toutes les plaintes nécessitant des investigations supplémentaires pour leur résolution.

Etape 4 : Propositions de réponse

Sur la base des résultats des investigations, une réponse sera adressée au plaignant. Cette réponse mettra en évidence la véracité des faits décriés ou au contraire, le rejet de la plainte. Il sera notifié à l'intéressé par écrit, qu'une suite favorable ne peut être donnée à sa requête que si les faits relatés dans la requête étaient fondés et justifiés après les résultats des investigations.

Dans le cas où la plainte serait justifiée, l'organe de gestion des plaintes (selon le niveau), notifiera au plaignant par écrit, les résultats clés des investigations, les solutions qui seront retenues à la suite des investigations, les moyens de mise en œuvre des mesures correctives, le planning de mise en œuvre et le budget. La proposition de réponse interviendra dans un délai de deux (2) jours ouvrables après la mise à disposition des résultats des investigations.

Etape 5 : Révision des réponses en cas de non-résolution en première instance

Les mesures retenues par les organes du MGP peuvent ne pas obtenir l'adhésion du plaignant. Dans ce cas, il lui sera donné la possibilité de solliciter une révision de la résolution du comité de gestion des plaintes saisi. La durée de la période admise pour solliciter une révision des décisions sera de dix (10) jours ouvrables au maximum à compter de la date de réception de la notification de résolution de la plainte par le plaignant. Dans ce cas, l'organe de gestion disposera de cinq (5) jours ouvrables pour reconsidérer sa décision et proposer des mesures supplémentaires si besoin ou faire un retour à la requête du plaignant. Au cas où la révision n'offrirait pas de satisfaction au plaignant, ce dernier sera libre d'entamer une procédure judiciaire auprès des instances habilitées.

Etape 6 : Mise en œuvre des mesures correctives

La mise en œuvre des mesures préconisées par la résolution du comité de gestion des plaintes ne pourra intervenir sans un accord préalable des deux parties. La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions correctrice(s) sera entamée cinq (05) jours ouvrables après l'accusé de réception par le plaignant, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et en retour à la suite à l'accord du plaignant consigné dans un Procès-Verbal (PV) de consentement.

L'organe de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera son rôle en vue du respect du planning retenu. Un Procès-Verbal signé par le Président du comité de gestion des plaintes saisi et le plaignant, sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions.

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 différentes parties, en l'occurrence le plaignant, et l'entente prouvée par un PV signé des deux parties. La clôture du dossier interviendra 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 intermédiaires et de cinq (5) jours ouvrables par l'instance nationale.

L'extinction sera alors documentée par ces différentes instances selon le/les niveaux de traitement impliqués. En somme, de l'enregistrement de la plainte à son extinction totale, la durée moyenne estimée de la procédure de gestion de la plainte ordinaire serait d'environ quarante (40) jours ouvrables et d'environ quarante-cinq (45) jours ouvrables pour les plaintes sensibles.

Le processus d'élaboration et la mise en place d'un MGP opérationnel dans le contexte du projet Digital Gabon, fournira des délais de résolution qui tiendront compte des avis et préoccupations de toutes les parties prenantes.

Etape 8 : Reporting

Toutes les plaintes reçues dans le cadre du MGP du Projet seront enregistrées dans un registre de traitement cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution, pour les instances locales ou intermédiaires et sept (07) jours ouvrables pour l'instance nationale.

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.

Etape 9 : Archivage

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et numérique pour le classement des plaintes. L'archivage s'effectuera dans un délai de six (06) jours ouvrables à compter de la fin du *reporting*. Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte. 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.

Dans le cas où le/la plaignant(e) n'aura pas trouvé satisfaction à l'issu du verdict rendu à travers le mécanisme de gestion des plaintes, il pourra saisir les instances judiciaires locales conformément aux lois et procédure en vigueur.

Au terme des procédures de gestion des plaintes, un point sera fait à l'endroit du public de la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes, à travers un rapport trimestriel élaboré par les équipes de gestion de plaintes de l'UCP, en ayant soin de supprimer toutes les informations personnelles afin de protéger l'identité des personnes concernées. Les rapports seront rendus publics dès clôture et archivage dans les mêmes délais pour démontrer que le processus est effectivement mis en œuvre.

6.3 Parties prenantes du projet Digital Gabon

Le projet Digital Gabon exécute des activités différentes suivant chaque composante.

- Les Inspecteurs de santé territorialement compétents dans les zones d'intervention du Projet pour la composante 1 ; la Commission Nationale pour la Protection des Données à Caractère Personnel (CNPDCP), l'Agence Nationale des Infrastructures Numériques et des Fréquences (ANINF) pour la composante 2 ; IBOGA (Identité Biométrique Officielle du Gabon), la Direction Générale des Impôts (DGI), la Direction Générale des Douanes et Droits Indirectes (DGDDI), l'Agence Nationale de l'Urbanisme, des Travaux Topographiques et du Cadastre (ANUTTC), la Conservation de la Propriété Foncière et des Hypothèques (CPFH), l'Institut National de Cartographie (INC), l'Agence Gabonaise d'Etudes et d'Observations Spatiales (AGEOS), la Caisse Nationale d'Assurance Maladie et de Garantie Sociale (CNAMGS), l'Agence de Réglementation des Marchés Publics (ARMP), la Direction Générale de la Fonction Publique (DGFP) pour la composante 3 ; la CNTIPPEE à travers l'UCP pour la coordination de la mise en œuvre, le suivi et évaluation, la stratégie de communication de proximité du projet Digital Gabon pour la composante 4.

Ils se chargeront de collecter les plaintes et de les transmettre à l'Unité de Coordination du Projet. L'ensemble des sectoriels, aura pour mission, de s'assurer du bon fonctionnement des équipes projets et des équipements alloués pour sa réalisation et du respect entre autres des normes environnementales, sanitaires et sécuritaires et aussi de recevoir et traiter les plaintes.

- Le projet Digital Gabon est mis en œuvre à trois niveaux : le niveau central, provincial et dans les localités touchées directement. Dans ce cadre, les chefs de quartiers seront impliqués dans le processus de collecte et de transmission des plaintes suscitées par les activités des différentes composantes principales du projet. Dans le cadre spécifique du projet Digital Gabon, les plaintes et réclamations porteront notamment sur, pour la composante (Mise en place d'un environnement propice à une transformation numérique accélérée) les limites de l'immigration des données de bases. Les plaintes et réclamations seront aussi liées à l'environnement juridique et réglementaire, à la sécurité et protection des données à caractères personnels et l'identification numérique unique (De même pour la composante 2 (Modernisation des systèmes d'identification de base), Et pour la composante 3 (Transformation numérique des services publics) les plaintes et réclamations porteront sur les services électroniques de mobilisation des recettes fiscales et le suivi et évaluation nationale de leur efficacité, le système d'enregistrement fiscal, le système cadastral et la qualité des services d'accès au foncier, la passation de marché numérique et le système

d'information de gestion des ressources humaines de l'Etat. Enfin, pour la composante 4 (: Appui à la mise en œuvre et suivi et évaluation), les plaintes et réclamations porteront sur la capacité de l'UCP du projet à superviser efficacement la mise en œuvre et le suivi évaluation du mécanisme de gestion des plaintes du projet Digital Gabon.

- Il existe des interrelations d'une part entre les responsables des différentes composantes et les différents secteurs d'activité devant bénéficier de la transformation digitale des services publics, et d'autre part entre les responsables des composantes et l'Unité de Coordination du Projet (équipe fiduciaire du projet) dont ils font partie intégrante. Les Responsables des Equipes Projets des sectoriels impliqués dans les différentes composantes seront en charge de la collecte, enregistrement et transmission des plaintes et réclamations à l'Unité de Coordination du Projet qui est la CNTIPPEE.
- La CNTIPPEE, comme Unité de Coordination Fiduciaire et des sauvegardes environnementale et sociale du Projet (UCP) accueillera le Comité de Gestion des Plaintes. Ce Comité sera composé de chacun des responsables des équipes projet des sectoriels, du Chargé projet Digital Gabon logé à la CNTIPPEE et de l'ensemble des Experts sociaux et environnementaux au niveau de la CNTIPPEE. Il aura la charge d'informer et sensibiliser sur le mécanisme de Gestion des plaintes, d'informer sur le traitement des plaintes reçues et de signer sur les fiches éventuelles d'enregistrement des plaintes sur le terrain. L'Unité de Coordination du Projet aura aussi la charge de l'investigation, du traitement et de la gestion des plaintes suscitées par les activités du projet Digital Gabon dans ses différentes composantes principales. L'UCP sera chargée de coordonner les activités du Comité de Gestion dont la présidence sera assurée par le Secrétaire Permanent de la CNTIPPEE.
- Les personnels des différents sectoriels, les usagers et les populations bénéficiaires indirects du projet Digital Gabon.

6.4 Structures intervenant dans le processus de gestion des plaintes

a). Au niveau des zones directement touchées ou des communes

Le projet ne prévoit pas de mettre en place des comités de gestion au niveau des zones touchées directement ou des communes. Toutefois, les chefs de villages ou de regroupements de villages, les chefs de quartiers, les présidents des conseils départementaux, des conseils municipaux des zones d'intervention du projet, seront chargés de collecter, d'enregistrer les plaintes et réclamations, et de les transmettre au niveau de l'UCP. Les cellules dédiées à ces tâches seront ouvertes tous les jours ouvrables du lundi au vendredi, de 8h30 à 15h30 conformément à la réglementation du travail au Gabon. Un numéro vert et un site internet seront mis à la disposition du public pour réduire les déplacements en respect du protocole Covid-19 mis en place par le Gouvernement.

b). Au niveau des Equipes Projets des différentes composantes

Les responsables des Equipes Projet des différents sectoriels auront la charge de superviser la collecte, l'enregistrement et la transmission des plaintes et réclamations de leurs usagers et autres personnes touchées indirectement par le projet. Dans le processus de traitement des

plaintes reçues, l'UCP pourra au besoin, solliciter les structures et/ou l'expertise des personnels des sectoriels concernés pour le traitement complémentaire, la mise en œuvre et le suivi de la mise en œuvre des plaintes techniques, réclamations et conflits potentiels ou éventuels induits par les activités du projet. Des personnes ressources, comme les chefs de quartiers, les responsables de services techniques provinciaux, etc., seront associées à cette démarche en qualité d'interface des différents acteurs impliqués et du projet dans son volet stratégie de la communication du MGP.

c). Au niveau de l'Unité de Coordination du Projet (UCP)

Le traitement des plaintes se fera au sein de l'UCP où toutes les plaintes et réclamations seront enregistrées, traitées et suivies par le chef de projet son équipe composée de l'Expert en Développement Social, l'Expert Environnemental, l'Expert en Suivi-Evaluation, tous les responsables techniques des différentes composantes du projet. Toutefois, le Comité de Gestion des Plaintes se chargera des plaintes qui ne pourront être gérées au sein de l'UCP. Pour être efficace et efficient dans son action ce comité devra s'appuyer sur toutes les parties prenantes et personnes ressources tierces qui seront en contact permanent avec les populations impactées.

Pour les cas de violences basées sur le genre (exploitation et atteintes sexuelles, harcèlement sexuel, viol, agressions à caractère sexuel par exemple), les plaintes seront reçues et enregistrées par l'UCP au niveau de la CNTIPPEE puis transmis aux organismes étatiques compétentes en cas d'actions pénales à intenter et/ou aux organisations de la société civile (OSC), clairement identifiées, spécialisées en la matière pour que les victimes bénéficient d'un accompagnement psychologique et d'une protection judiciaire. Les OSC et les instances judiciaires vont accompagner le projet dans la l'identification, la prévention et la résolution des plaintes y relatives.

Toutes les dépenses relatives au processus de règlement de litiges auprès des administrations compétentes conformément aux lois en vigueur seront couvertes par le projet.

6.5 Plan de communication et budget de la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Dans le cadre du projet Digital, Un plan de communication inclusif et transparent, de puissantes campagnes de sensibilisation du public par le biais des médias sociaux, des stratégies d'approche adaptées aux communautés locales, un engagement continu des parties prenantes et un solide mécanisme de gestion des plaintes permettront de mieux gérer les risques sociaux.

a). Budget du Plan de communication de vulgarisation du MGP

Afin que le Mécanisme de Gestion des Plaintes soit opérationnel et efficient, cela nécessite qu'il soit doté d'un plan de communication soutenu par un budget de fonctionnement. Ce budget va permettre de financer certaines actions liées :

- A la collecte et l'enregistrement des plaintes ;
- A la vérification et l'investigation/enquêtes ;
- Au suivi-évaluation du cadre opérationnel du Mécanisme de gestion des plaintes ;
- Au retour d'information (feedback) et à la clôture des plaintes.

Le budget sera global et annuel. Il couvrira toutes les activités du MGP jusqu'au mois de décembre de l'année d'exercice. Il sera valable dès son approbation. Il prendra en compte le budget du plan de communication élaboré pour la stratégie de vulgarisation du MGP auprès de toutes les parties prenantes, afin qu'elles s'approprient de l'outil.

Les éléments qui vont être proposés dans le budget prendront en compte les aspects précis des phases concernées :

- La nature des travaux et activités qui seront réalisées ;
- Le fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes ;
- Les différentes parties prenantes du processus de mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes ;
- Les zones d'intervention du projet.

b). Phase 0 : Plan de la stratégie de communication et de sensibilisation

Le budget portera sur la production et diffusion des supports de communication (flyers, prospectus, affiches, banderoles, cake mono, teasers, padex, rouleaux de feuilles, etc.), pendant les séances de travail, ateliers de sensibilisation, consultations publiques, focus groups sur le mécanisme de gestion des plaintes, les violences basées sur le genre, les aspects des normes environnementales, sécuritaires et sanitaires du cadre environnemental et social de la Banque mondiale.

c). Phase 1 : Collecte

Les frais seront consacrés à :

- La transmission des plaintes : courrier physique par voie terrestre, réception des plaintes via le centre d'appel ;
- Acquisition de cachets et fournitures de bureau : registres, stylos à bille, chemises et sous-chemises, etc. ;
- Tenue des ateliers participatifs ou de renforcement de capacités des parties prenantes sur la gestion des plaintes : collecte et enregistrement dans les différentes zones où les travaux relatifs au projet sont sujets à des litiges, entretiens avec les plaignants, etc.

d). Phase 2 : Vérification/Enquêtes

Une ligne du budget devra prévoir les missions de terrain pour les investigations. Ce budget va porter sur la prise en charge des frais de missions des membres du Comité de Gestion des Plaintes (CGP) et des membres des services techniques compétents des administrations concernées.

Les plaintes liées aux violences basées sur le genre (VBG), exploitation et atteintes sexuelles et harcèlement sexuel seront traitées avec l'expertise des ONG/OSC spécialisées sur les questions de genres, etc. Un appui financier sera accordé pour faciliter les investigations, aux différents mouvements qui se constitueront comme un appui technique à la résolution des plaintes et réclamations des usagers et personnes impactées directement ou indirectement.

e). Phase 3 : Suivi-Evaluation du mécanisme de gestion des plaintes

Cette phase portera sur les missions de terrain nécessaires à l'organisation et évaluation du projet et les résultats auxquels il devra parvenir dans les zones de son implémentation. L'objectif de ces missions sera entre autres de s'assurer du :

- Du fonctionnement efficient du MGP conformément aux attentes des parties prenantes ;
- L'applicabilité des décisions prises par le Comité de Gestion des Plaintes du l'Unité de Coordination du Projet ;
- L'appréciation de l'état de satisfaction des plaignants ;
- L'appréciation de la qualité et niveaux d'accès aux outils de déclaration et de gestion des plaintes, ainsi que sa capacité à trouver des solutions satisfaisantes ;
- La collecte des plaintes enregistrées non transmises ;
- La prise des mesures correctives en cas de non-applicabilité des décisions.

f). Phase 4 : Retour d'information, reporting et archivage

Cette phase portera sur la gestion par le Comité de Gestion du Projet de la diffusion de l'information relative à la conclusion des plaintes. Les budgets vont permettre :

- D'informer le/les plaignant(s) et la/les partie(s) adverses des décisions et conclusions auxquelles le CGP est parvenu après traitement de la plainte ;
- D'informer de la fin du processus en fournissant aux parties concernées, de la fin du processus en fournissant plus amples détails sur le processus de résolution des plaintes ;
- D'afficher les conclusions sur les lieux de dépôts et d'enregistrement des plaintes en vue de faire une large diffusion ;
- De prendre les avis des parties concernées sur les décisions prises ;
- D'informer, en cas de rejet par le plaignant de la décision prise, des recours possibles notamment la saisine des instances juridictionnelles ;
- D'amener les parties à signer le procès-verbal final de clôture de la plainte en cas de médiation satisfaisante ;
- D'archiver la plainte et de créer une base de données dans laquelle seront clairement illustrés, les problèmes les plus fréquents et les zones dont émanent le plus de plaintes, les résolutions appliquées, les suggestions ou meilleures pratiques, etc.

Conclusion du MGP

Conformément aux recommandations de la Banque mondiale, le présent document décrit le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes qui sera mis en œuvre par le Projet Digital Gabon dans la phase du financement additionnel. Ce document devrait être en adéquation avec le manuel d'exécution du Projet. Il détaillera l'ensemble des mesures et des procédures qui seront mises en œuvre pour faciliter les potentiels plaignants à soumettre leurs plaintes et réclamation. De ce fait, il devrait permettre de répondre aux attentes des personnels des équipes techniques du projet, des usagers et l'ensemble des citoyens en général. Il devrait aussi permettre de rectifier, au besoin, les activités ayant un impact négatif sur l'environnement ou la société.

Tableau n°5 : Actions envisagées pour la mise en œuvre du MGP

Stade du projet	Responsabilités	Parties prenantes Ciblées	Calendrier : lieux/dates	Budget prévisionnel
Elaboration (préparation et validation) du MGP du Projet	Coordonnateur de l'UCP ; Spécialiste en Développement Social	Autres spécialistes du Projet (y compris le spécialiste à recruter pour appuyer la mise en œuvre du MGP) ; Services techniques des ministères sectoriels ; Acteurs locaux ; Consultants	Trois mois après le recrutement de l'équipe du Projet y compris le spécialiste en développement social	Il sera élaboré sur la base de l'ensemble des actions à prendre en compte
Mise en place des organes départementaux et nationaux du mécanisme de gestion des plaintes (en adaptant les mécanismes à ceux existant et fonctionnels en les renforçant au besoin)	Coordonnateur de l'UCP	Spécialiste en développement social ; Spécialiste pour appuyer la mise en œuvre du MGP ; Services Techniques ; Acteurs locaux	Un mois après la validation du MGP	Idem
Formation des membres des organes sur le contenu du MGP	Spécialiste en Développement Social	Autres spécialistes du Projet (y compris le spécialiste à recruter pour appuyer la mise en œuvre du MGP) ; Services Techniques et acteurs locaux ; Consultants	Un mois après la mise en place des organes	Idem
Informations/sensibilisation et communication (affiches, messages radiodiffusées,	Spécialiste en Développement Social	Autres spécialistes du Projet ; Services Techniques des ministères	Permanent	Idem

campagnes de sensibilisation, plateaux tv et radio, focus groupes, site internet, presse écrite et en ligne, etc.) sur les dispositions du mécanisme à l'endroit du personnel et des communautés. Pour plus de détail sur le plan de communication et le budget du MGP (voir le point 6.5)		sectoriels ; Communautés impactées directement par le projet ; Personnes intéressées et tierces ; Consultants.		
Acquisition et mise en place du matériel et fourniture nécessaires au fonctionnement du MGP	Coordonnateur de l'UCP	Spécialiste en Développement Social ; Responsable Administratif et Financier	Dès la mise en place des organes	DAO
Elaboration des outils de travail nécessaires	Spécialiste en Développement Social	Spécialiste à recruter pour appuyer la mise en œuvre du MGP ; Consultants	Dès la mise en place des organes	Idem

VII – SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS

7.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

La participation des différents acteurs notamment les populations touchées ou des auditeurs indépendants aux programmes de suivi et d'atténuation des impacts et aux activités de suivi du projet se fera par l'organisation d'ateliers de consultations publiques. La consultation publique verra la participation, outre des populations directement impactées, les personnes qui le seront indirectement mais qui manifesteront un intérêt particulier pour certains aspects de la réalisation du projet.

On pourra ainsi prévoir la participation des chefs traditionnels, des maires, des représentants des administrations publiques (Ministères sectoriels, services techniques déconcentrés, institutions financières (Banque Mondiale), etc.), organismes et agences publics, des représentants de la société civile de défenses des populations autochtones, les représentants de ces minorités, mais également de personnes tierces qui ont une connaissance des enjeux locaux sur lesquels l'UCP pourrait s'appuyer pour réaliser le projet dans la zone considérée.

Les travaux porteront sur :

- La présentation de la vision du projet Digital Gabon ;
- La présentation de l'importance de l'implication des parties prenantes ;
- La présentation de l'importance du suivi effectué par des tiers ;
- La présentation des défis spécifiques correspondant à chaque acteurs ou tiers concernés par le projet ;
- L'identification des parties prenantes additionnelles à mobiliser et la stratégie pour les atteindre ;
- L'identification des risques sociaux liés à la mise en œuvre du projet.

7.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Les activités relatives au PMPP seront déclinées dans les plans de travail du projet (annuels, trimestriels et mensuels) qui préciseront pour chaque action ou activités prévues, le responsable, les acteurs impliqués, les ressources nécessaires (budget) et les délais de mise en œuvre.

Des outils de suivi correspondant (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 œuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées.

Le responsable du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au PMPP est le Spécialiste en Développement Social, qui sera assisté du Spécialiste en Suivi-évaluation du projet.

CONCLUSION GENERALE

Le Plan de mobilisation des Parties Prenantes est l'un des outils indispensables des politiques de sauvegarde environnementale et sociale utilisé par la Banque Mondiale dans la réalisation de certains projets des Emprunteurs. Il est donc indispensable dans la gestion des risques sociaux de la mise en œuvre du projet Digital Gabon financement additionnel.

Le PMPP que nous avons élaboré est un instrument concis et clair. Il se consacre à la description du projet Digital Gabon et à l'identification des parties prenantes impliquées dans sa mise en œuvre. Il permet de déterminer le type d'informations à mettre à la disposition du public, la prise en compte des populations vulnérables dans la gestion de l'information, la langue de diffusion adaptée à ces populations, et les espaces publics où ces informations pourront être consultées. Il évoque les contraintes qui pourraient rendre difficile l'implication des populations vulnérables et les solutions envisageables pour atteindre les objectifs du projet. Il explique les possibilités de consultations publiques, fixe un calendrier de réalisation, une date butoir pour la réception des commentaires et expose les modalités de notification aux populations de nouvelles informations ou de possibilités de commentaires. Il décrit la façon dont ces commentaires sont examinés et pris en compte. Il précise le mécanisme de gestion des plaintes mis en place pour le projet et les moyens d'y accéder. Dans le projet, l'implication des populations assurera une bonne collaboration entre les communautés impactées et l'UCP. Dans le cadre des dispositifs du nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale, le PMPP fait partie intégrante des documents contractuels à élaborer avant l'approbation de tout projet.

Le présent PMPP est donc élaboré dans le cadre de la soumission du projet Digital Gabon à la négociation du financement additionnel de la Banque Mondiale. Le document a été élaboré suivant une approche participative globale. Il s'agit d'un instrument dynamique qui va évoluer au fur et à mesure des phases d'évolution, de la préparation des parties prenantes, à la phase d'exécution et de mise en œuvre. Le projet prendra en compte l'ensemble des besoins de consultations et de participation des parties prenantes dont les actions devraient apporter une plus-value considérable à sa réalisation et à l'atteinte des objectifs de mise en œuvre de l'écosystème numérique devant accompagner la modernisation du service public par la dématérialisation et digitalisation des activités, et l'identification numérique unique qui va permettre au Gouvernement Gabonais de mettre en place un registre d'état civil central biométrique. La mobilisation des fonds nécessaires à sa mise en œuvre adoptera la même souplesse.

ANNEXES

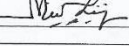
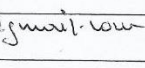
Annexe n°1 : Listes de présence des différentes séances de travail

MINISTRE DE L'EMPLOI, DE LA FONCTION PUBLIQUE,
DU TRAVAIL ET DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE,
SECRETARIAT GENERAL
DIRECTION GENERALE DE LA FONCTION
PUBLIQUE
N° _____/MEFPTFP/SG/DGFP



FICHE DE PRESENCE

DATE : Le 04.11.2020
OBJET : Financement additionnel du Projet e-Gabon

N°	Nom(s) & Prénoms(s)	Direction	Fonction	Contacts (Tél. + e-mail)	Signature
1	MFOULA HBOHE Edouard	DGFP	DGFP	077233306 mbomado@yahoo.fr	
2	Yannick ONDO	DGFP	DG	066 24 9924 yso4002ondo@hotmail.com	
3	MONANGEZ Alain	DGFP	DPE	07734625 alain.monangez@gmail.com	
4	MINDOUMBS FRANCE	DGFP	Chargé de	france.mindoumb@gmail.com 077.48.19.92	
5					
6					
7	OBIANG Glushain-VI	CNTIPPEE	Consultant	066.07.67.70 guichiny@gmail.com 07774.05.83	
8	MOULATSA Liebelk	DGFP	CE	062479325 teddyk@yahoo.fr	
9					

MINISTRE DE L'ECONOMIE
ET DE LA RELANCE
AGENCE DE REGULATION
DES MARCHES PUBLICS
N° _____/MER/ARMP



REUNION ARMP/CNTIPPEE

Séance du 02/10/2020 Heure de début : 11h12 Heure de fin : 14h17

N°	Identité du participant	Fonction/ Administration	Téléphone (s)	Courriel
1.	LEMAMI Tadesse	ARMP / CE	066852824	LEMAMI@guichiny.com
2.	LEMBA BICTHOMI Cheryl Bacthomy	ARMP	06646.11.74	lemba.bictthomi@guichiny.com
3.	OBIANG Glushain Néchant	Consultant	06607.67.70	guichiny1474@gmail.com
4.	MBA BEHA Roland	Consultant Environnement	066.85.26.54 077.85.22.42	rolandmbabek@gmail.com
5.				

Annexe n°2 : Synthèses des différentes séances de travail avec les sectoriels

SYNTHESES DES DIFFERENTES SEANCES DE TRAVAIL AVEC LES SECTORIELS

Du 15 septembre au 04 novembre 2020, une série de séances de travail a eu lieu entre les consultants chargés de l'élaboration des instruments environnementaux et sociaux du projet Digital Gabon, la CNTIPPEE et les différents sectoriels concernés par le financement additionnel.

Ces séances de travail ont vu la participation du chef de projet fiduciaire et de l'expert en développement social de la CNTIPPEE, des différents responsables qui seront chargés de mettre en œuvre le projet dans leurs administrations respectives et les deux consultants.

Lors des premières rencontres, le chef de projet s'est chargé de :

- Présenter la vision du nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale et les enjeux liés au projet Digital Gabon financement additionnel ;
- Présenter la description des activités du projet, l'identification des points focaux, le programme d'identification unique, de modernisation à travers la création d'un écho système numérique d'interopérabilité de l'administration publique ;
- Présenter la composante spécifique et les sous-composantes le concernant, ainsi que le montant prévisionnel alloué ;
- Présenter l'importance de l'implication de chaque sectoriel, des parties prenantes, des citoyens dans la réalisation du projet ;
- Présenter les instruments environnementaux et sociaux devant être élaborés pour accompagner la phase de négociation entre la partie Gabonaise et la Banque mondiale ;
- Présenter les consultants ;
- Définir le chronogramme des séances de travail entre les sectoriels et les consultants.

Après ces présentations, les discussions ont pour l'essentiel tournées autour des sujets suivants :

- Questions et échanges sur le projet Digital Gabon ;
- Identifications des différents sectoriels suivants les composantes spécifiques de chacun et les types de ressources à mobiliser ;
- Les enjeux liés à la prise en compte des populations autochtones ;
- Les enjeux liés à l'identification unique et à l'accès des personnes vulnérables et défavorisées aux technologies devant être mises en œuvre dans la réalisation du projet
- Les questions de VBG/EAS/HS, prise en compte des personnes handicapées ou présentant une déficience certaine ;
- Les questions de sécurisation des données à caractère personnel ;
- Les effectifs et la composition des équipes projet
- Identification des risques sociaux potentiels liés à la mise en œuvre du projet.

Les séances de travail entre les différents sectoriels et les consultants ont porté sur :

- Revue des activités de chaque sectoriel en rapport avec le projet ;
- Identification des différentes opportunités et contraintes liées au projet dans ses phases d'élaboration et de mise en œuvre ;
- Identification des procédures de chaque sectoriel en rapport avec sa composante et la mise en œuvre du projet.

I – Sur les présentations

Intitulé de la présentation	Substances essentielles de la présentation
Description du Projet Digital Gabon	A. Objectifs de développement du projet - Le projet Digital Gabon implique un ajustement des objectifs de développement du projet (ODP) ; - Les ODP proposés visent à améliorer l'accès et l'efficacité dans les domaines présélectionnés des services publics grâce à la numérisation et à développer un écosystème de l'innovation technologique - Les composantes et sous-composantes spécifiques, et les activités qui bénéficieront du projet Digital Gabon suivant les sectoriels concernés B. Identification des points focaux - Désignation par chaque sectoriel de son point focal - Estimation des effectifs des équipes projet
Présentation des Instruments Environnementaux et Sociaux	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) - Instrument du nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale - Identification sans distinction des parties prenantes touchées directement ou indirectement par le projet - Identification des parties prenantes qui ont des intérêts autres mais susceptibles d'influencer les décisions relatives au projet - Document claire et concis dans son élaboration qui décrit l'approche adoptée pour la détermination de l'information à mettre à la disposition du public, les conditions de transparence et le mécanisme de gestion des plaintes mis en place pour le projet et les moyens pour y accéder. Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) - Document annexé au PMPP - Intégration dans le projet des méthodes culturellement acceptables pour répondre aux préoccupations de la population et aux exigences de la norme ESS 10. - Répond aux besoins spécifiques des communautés concernées par le projet, traite et règle leurs réclamations. Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO)

	- Favorise les bonnes procédures d’acquisition de la main d’œuvre - Promouvoir la santé et la sécurité au travail - Promouvoir le traitement équitable de tous les travailleurs du projet - Prévenir les recours à toutes formes de travail forcé et de travail des enfants - Défendre les principes de liberté d’association, défense des droits collectifs et individuels et conventions collectives de façon conforme à la législation du travail. Plan d’Engagement Environnemental et Social (PEES) - Il prévoit la mise en œuvre du projet en association avec les parties prenantes - Il met en œuvre les mesures et actions concrètes nécessaires pour l’exécution efficiente du projet - Il exige le respect de toutes les dispositions énoncées par les plans auxquels il fait référence - Il fait l’objet d’un suivi par la partie Gabonaise dans la mise en œuvre des mesures et actions concrètes définies dans le PEES. Elle communiquera des rapports à la Banque mondiale en accord avec les dispositions du PEES et des conditions de l’accord juridique - Il fait l’objet d’un suivi-évaluation de la part de la Banque mondiale - Il peut faire l’objet de révision de temps à autre durant sa mise en œuvre et - Il rend compte de la gestion adaptative des changements ou des situations imprévues pouvant survenir dans le cadre du projet, ou en réponse à une évaluation de la performance du projet réalisé en vertu du PEES lui-même. Cadre de Planification des Peuples Autochtones (CPPA) - Il répond aux exigences de la politique de sauvegarde sur les populations autochtones pour assurer leur prise en compte dans la mise en œuvre du projet - Il vise à réduire la pauvreté et à promouvoir un développement durable, qui respecte pleinement la dignité et les droits humains, les systèmes économiques et culturels des populations autochtones - Il contribue de façon à ce que les populations autochtones bénéficient des avantages sociaux et économiques compatibles avec leur cadre culturel et qu’elles ne soient défavorisées ou souffrent au cours de la phase de mise en œuvre du projet
--	---

	Etude d'Impact Environnemental et Social (EIES) - Elle vise la convergence de la politique nationale avec le nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale et la conformité avec les conventions et traités internationaux que la Gabon a ratifié volontairement - Elle vise à évaluer les impacts significatifs ou non du projet sur l'environnement et les populations du site d'exécution du projet - Elle vise la prise en compte et l'intégration des avis des parties prenantes impactées directement ou indirectement par le projet durant la tenue des consultations publiques
--	---

II – Sur l'intervention des participants

Sujets discutés	Préoccupations soulevées par les participants	Réponses et commentaires autour des préoccupations soulevées
Questions et échanges sur le projet Digital Gabon	- Qu'est-ce qui peut favoriser la pérennité du projet ? - Qu'attend-on des parties prenantes du projet ? - Quelles conditions de sécurité sont mises en place pour la manipulation des bases de données des informations personnelles des citoyens ? - Quels objectifs vise le projet Digital Gabon à travers l'identification unique des personnes vivant sur le territoire national ? - Quel droit de regard de la Banque mondiale sur les données numériques stockées ? - Est-ce qu'il y aura des enquêtes de moralité et des formations pour les personnes qui seront en charge de gérer les données digitales du pays ? - La prise en compte des populations autochtones et des personnes vulnérables, présentant un handicap certain ou une déficience pose-t-elle vraiment un problème pour la mise en œuvre du projet ?	La pérennité du projet sera favorisée par : - L'engagement et la volonté du Gouvernement d'adhérer et aller au bout de la réalisation du projet - L'accès facile et gratuite des populations à l'identifiant biométrique unique - La capacité pour le Gouvernement d'étendre la fibre optique sur l'ensemble du territoire national - Création des conditions d'adhésion favorables des populations au projet Digital Gabon La sécurisation des bases de données du fichier d'état civil unique, du système de gestion des ressources humaines, du système numérique de mobilisation des recettes fiscales, du système de gestion du foncier et de la sécurité sociale est déjà prise en compte avec l'appui de spécialistes de la cyber-sécurité. Chaque agent intervenant sur le projet aura un niveau d'accès qui correspond à sa catégorie.

	- Qu'est-ce qui est prévu pour les personnes qui n'ont pas de documents d'identité et d'état civil ? - Comment amener tout le monde à adhérer au projet ? - Y a-t-il nécessité de lier l'état civil à l'identification biométrique des personnes physiques ? - S'agit-il du fichage des citoyens à travers l'identification biométrique pour mieux les contrôler ? - Quelles garanties le projet peut apporter pour mieux rationaliser les recettes fiscales et la passation des marchés publics ? - Quel est le processus d'identification ?	Le processus de mise en œuvre d'une plateforme digitale sécurisée et fiable du projet Digital Gabon est déjà élaboré. Les populations autochtones font déjà l'objet de prise en compte dans le cadre de la campagne d'immatriculation des GEF (Gabonais Economiquement Pauvres) de la CNAMGS et ont bénéficié de l'établissement des cartes nationales d'identité. Les Gabonais n'ayant de pièces d'état civil donc exclus de toute possibilité de bénéficier d'une carte d'identité nationale ou d'un passeport, des avantages sociaux, etc., doivent bénéficier de mesures particulières encadrées juridiquement par les services administratifs régaliens pour l'octroi de ces documents Les sectoriels sont identifiés en fonction des composantes spécifiques et des types de ressources à mobiliser. On attend d'eux qu'ils soient en mesure d'identifier les potentiels risques liés au projet, et qu'ils proposent des solutions inclusives et recherchent et sensibilisent leurs personnels, le cas échéant, les populations bénéficiaires de leurs services. Le projet va renforcer la traçabilité des recettes fiscales et des opérateurs économiques à travers leurs identifiants uniques fiscaux. Les opérations de paiement des impôts pourront se faire en ligne sur le site dédié et l'opérateur aura en retour une quittance générée automatiquement par le serveur une fois l'opération validée et le paiement effectif.
--	--	---

		Le projet vient réduire les risques d’attribution de marchés publics de gré à gré. Il vient en outre renforcer le rôle de régulateur de l’agence de régulation des marchés publics (ARMP) dans la supervision de la conformité des opérations de passation des marchés. Les types de ressources devant être mobilisés par chaque sectoriel sont connues mais les estimations du nombre de personnes des équipes projet reste à définir Les questions de VBG/EAS/HS sont prises en compte même si, il se pose un souci au niveau de la perception de certaines situations présentées comme VBG ailleurs et qui ne le sont pas nécessairement perçues comme telles au Gabon du fait des perceptions culturelles voire socio-anthropologiques des rapports humains (exemples : toucher la main, l’épaule ou la joue de sa/son collègue, se faire une accolade, se prendre dans les bras, etc.) Les réformes des cadres législatifs et juridiques devant régir la modernisation des services publics et la création du gouvernement numérique prendront en compte la situation des personnes vivant avec un handicap certain ou une déficience, les populations autochtones, etc. Les risques sociaux potentiels liés à la mise en œuvre du projet sont identifiés Les campagnes d’enrôlements des individus seront permanentes de
--	--	--

		telles sortes de permettre à tout le monde de se faire identifier Le projet Digital Gabon composante état civil biométrique unique ne constitue pas un moyen de « fichage » des citoyens. La Banque mondiale finance la création d'un lien entre l'état civil et l'identification biométrique afin de garantir les droits de chacun d'accéder aux services de l'Etat sans restriction et de bénéficier d'une identité sociale. A terme, le projet Digital Gabon dans sa composante identification unique biométrique vise à créer un seul registre d'état civil centralisé du Gabon. Il va faciliter la connaissance exacte de la population vivant sur le territoire devant bénéficier du développement et de la mise en place de politiques sociales, éducatives, sanitaires, etc., envisagées par le Gouvernement. Le numéro d'identifiant unique va figurer sur les actes de naissance, les cartes nationales d'identité, les passeports, les permis de conduire et les cartes d'assurés sociaux, etc. La loi n°001/2011 relative à la protection des données à caractère personnel garantie la sécurisation des données des personnes identifiées et authentifiées.
identification des risques sociaux liés à la mise en œuvre du projet	- Risques liés à la non-adhésion de certaines personnes pour des convenances personnelles inhérentes au contexte social et politique - Risques de désinformation liés à l'éloignement de certaines du pays et des difficultés d'accès rapide aux informations - Risque lié à la fiabilité du système de gestion informatique des données numérisées	Les risques relevés seront pris en compte

	- Risque lié au caractère pérenne du projet - Risque de fichage de certaines personnes pour des raisons diverses	
--	---	--

III- Sur les séances de travail entre consultants et les sectoriels

Questions abordées	Sectoriels rencontrés	Réponses et commentaires autour des questions abordées
Revue des activités de chaque sectoriel en rapport avec le projet	Les consultants ont eu des séances de travail avec les sectoriels suivants : 1. Direction Générale de la Fonction Publique 2. CNAMGS 3. DGI 4. DGDDI 5. CNPDCP 6. Comité de Pilotage du projet IBOGA 7. ARMP 8. ANINF 9. ANUTTC	Direction Générale de la Fonction Publique La séance de travail a portée sur les questions suivantes : - Dématérialiser tout le circuit de gestion administrative de l’agent public - Innover l’infrastructure numérique devant abriter le système d’information de gestion des ressources humaines de l’Etat - Intégrer les problématiques environnementales, sanitaires et sécuritaires dans la mise en œuvre du système d’information GRH conformément à la législation du travail en vigueur et aux dispositions de la norme ESS 2 de la Banque mondiale - Créer un identifiant unique numérique pour tous les agents publics - Intégration des questions de VBG/EAS/HS, ainsi que des populations autochtones et des personnes vulnérables, celles vivant avec un handicap ou une déficience dans le système de gestion numérique des agents publics - Améliorer le cadre de gestion des dossiers physiques des agents publics après leur numérisation - Améliore les procédures de réclamation des agents publics Comité de Pilotage du Projet IBOGA Les activités du projet IBOGA en rapport avec Digital Gabon sont les suivantes : - Effectivité de la mise en œuvre de l’état civil numérique unique biométrique centralisé du Gabon.

		- Doter chaque citoyen d'une identité sure plus facile à gérer par le service public. - Avoir un outil qui permet de retracer chaque citoyen depuis sa naissance, sa vie jusqu'à son décès - Sécurité garantie dans la manipulation des données personnelles des citoyens par un accès limité aux seules personnes habilités. - Prise en compte des populations autochtones dans le projet d'identification unique des personnes vivant sur le territoire Gabonais - Garantir un meilleur système de gestion des plaintes CNPDCP La séance de travail a porté sur le rôle de la commission dans la mise en œuvre du projet Digital Gabon. Il s'est agi : - Des missions de contrôle de la conformité des règles et procédures relatives au traitement automatisé des données à caractère personnel - De mettre en place un dispositif qui permettra de lutter contre les atteintes à la vie privée susceptibles d'être engendrées par la collecte, le traitement, la transmission, le stockage et l'usage des données à caractère personnel. - Accompagner les divers sectoriels impliqués dans le projet à intégrer dans leurs dispositifs juridiques, le droit numérique. - Définir les normes de prévention et de sécurité du droit à l'image - Faciliter les procédures de réclamation et de plaintes des personnes qui se sentent lésées ARMP - Dématérialisation de toutes les procédures de passation des marchés - Réduire les délais et faciliter les procédures de passation des marchés
--	--	--

		- Améliorer les standards relatifs à la passation des marchés publics - Réguler de manière optimale les passations de marchés - Garantir l'accès équitable de tous les soumissionnaires à l'information relative aux marchés publics par la publication systématique des appels d'offre - Veiller à l'exécution des marchés publics - Faciliter le retour d'information des réclamations et des plaintes pour leur gestion objective CNAMGS La séance de travail a permis d'aborder les questions suivantes : - Développer un registre numérique d'identification des abonnés - Mettre en place un formulaire d'enregistrement unifié - Améliorer le système d'interconnexion interne des agences - Avoir des équipements informatiques et biométriques fiables et performants - Synchroniser les données de la CNAMGS avec les autres bases de données afin de créer un réseau interconnecté de l'ensemble des entités intéressées par le projet d'identifiant unique numérique - Garantir une meilleure gestion des assurés et un système efficient de collecte des contributions - Assurer la formation des membres des équipes projet à la maîtrise des technologies du projet Digital Gabon ANUTTC La séance de travail a portée sur les questions suivantes : - Processus de digitalisation des procédures d'accès au foncier en cours de réalisation - Doter l'ANUTTC d'un système d'information foncière fiable pour la hiérarchie et les
--	--	--

		usagers - Dématérialiser les procédures de demande d'acquisition foncière - Fiscaliser le foncier et accompagner par un système fiable la mobilisation des recettes fiscales - Mettre à la disposition du projet Digital Gabon, une bonne base de données foncière - Fiabiliser la gestion des contentieux liés au foncier - Renforcer les compétences des agents dédiés au projet à la maîtrise des nouveaux outils technologiques du projet Digital Gabon DGI - Rendre la mobilisation des recettes plus efficace et efficiente - Développer un système de télé-déclaration des impôts par les contribuables - Faciliter l'émission de paiement via un système électronique sécurisé qui génèrera des versements spontanés et délivrance d'un avis de paiements numérique - Création d'un code PIN pour tous les contribuables reliant la banque de l'opérateur au trésor public pour digitaliser les transactions bancaires - Faciliter les procédures de décaissement avec justificatif exigés via l'empreinte numérique de l'opérateur économique.
--	--	--

Annexe n°3 : Images des séances de travail et consultations



Figures1 et 2: Séance de travail à la Direction Générale de la Fonction Publique



Figures 3 et4: Séance de travail avec le Comité de Pilotage du projet IBOGA

Figure 5: Séance de travail avec le Comité de pilotage de l'ANUTTC