



RÉPUBLIQUE GABONAISE
(Union-Travail-Justice)



MINISTÈRE DES TRAVAUX PUBLICS

MINISTÈRE DE L'ECONOMIE ET DES PARTICIPATIONS

Commission Nationale des TIPPEE



**Programme d'Aménagement et de Développement des Infrastructures du Gabon
(PADIG)**

**PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES
(PMPP)
Y COMPRIS LE MECANISME DE GESTION DES PLAINTES
(MGP)**

VERSION PROVISOIRE JANVIER 2024

**(À utiliser pour le PPA et à compléter avant
l'évaluation du projet par la Banque mondiale)**

TABLE DES MATIERES

SIGLES ET ABREVIATIONS	4
I. INTRODUCTION / DESCRIPTION DU PROJET	5
1.1. Présentation du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)	5
1.2 Objectif du PMPP dans le cadre du PADIG	5
1.3. Ancrage du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) à la législation nationale	6
1.4 Eléments PMPP du PADIG	7
1.5 Principes, méthodologie et structure du PMPP	7
1.5.1 Principes.....	7
1.5.2 Méthodologie d'élaboration du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	8
1.5.3 Structure du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	9
1.6 Brève description du PADIG	9
1.6.1 Objectifs du PADIG.....	9
1.6.2 Présentation des composantes du PADIG	10
1.7 Arrangement institutionnel de mise en œuvre du PPA et du PADIG	12
1.7.1 Unité de Coordination du Programme (UCP)	12
1.7.2 Acteurs institutionnels	13
1.8 Emplacement du programme.....	14
II. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	15
III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	17
3.1 Parties touchées	18
3.2 Autres parties concernées	18
3.3 Les groupes vulnérables potentiels :	20
3.4. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet	21
IV. PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	26
4.1 Objectif et calendrier du programme d'implication des parties prenantes	27
4.2 Stratégie proposée pour la diffusion des informations	29
4.3. Stratégie proposée pour les consultations	36
4.4 Stratégie proposée pour intégrer l'avis des groupes vulnérables	38
4.5 Délai	39
4.6 Examen des commentaires	40
4.7 Phases futures du projet	41
V. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES	41
5.1 Ressources	41

5.2 Fonctions et responsabilités de gestion	44
VI. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	44
6.1 Définition du MGP.....	45
6.2 Objectif général	45
6.3 Objectifs spécifiques et du But du MGP du PADIG (y compris la préparation)	46
6.4 Principes fondamentaux du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	46
6.5 Types de conflits et griefs qui pourraient survenir dans le cadre du PADIG (y compris le PPA)	48
6.6 Etapes du MGP	49
6.7 Parties prenantes à la mise en œuvre du MPG du PADIG.....	53
6.8 Structures intervenant dans le processus de gestion des plaintes	54
6.9. Plan de communication et budget de la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes	65
VII. PARTICIPATION, SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS	68
7.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi	68
7.2 Suivi.....	69
7.3. Rapports aux groupes de parties prenantes	70
ANNEXES	70

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: effectif des personnes rencontrées pendant les missions de terrain	16
Tableau 2: Matrice pouvoir/intérêt	22
Tableau 3: Besoins des parties prenantes au PADIG	23
Tableau 4 : Objectifs et calendrier des activités de consultation des parties prenantes et mesures de management du PADIG	27
Tableau 5 : Synthèse de la stratégie de communication du PMPP	30
Tableau 6: Synoptique des actions et des supports de communication choisis en fonction des objectifs visés et des cibles à atteindre	34
Tableau 7 : Stratégies de consultations du PADIG	36
Tableau 8 : Proposition de calendrier des phases du projet	40
Tableau 9 : Budget prévisionnel et indicatif de mise en œuvre du PMPP	42
Tableau 10 : Avantages du MGP du PADIG pour l'UCP, les communes et les Populations	48
Tableau 11 : Exemples des cas VBG/EAS/HS (illustratifs, non exhaustifs)	58
Tableau 12 : présentation des rapports sur VBG	64
Tableau 13 : ci-dessous donne les détails des coûts	68

SIGLES ET ABREVIATIONS

BTP : Bâtiment et Travaux Publics

CDQ : Comité de Développement de Quartier

CES : Cadre Environnemental et Social

CGES : Cadre de Gestion Environnementale et Sociale

CGP : Comité de Gestion des Plaintes

CNTIPPEE : Commission Nationale des Travaux d'Intérêt Public pour la Promotion de
L'Entreprenariat et de l'Emploi

EAS : Exploitation et Abus Sexuels

HS : Harcèlement Sexuel

MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes

MTP : Ministère des Travaux Publics

NES : Norme Environnementale et Sociale

ONG : Organisation Non Gouvernementale

OSC : Organisation de la Société Civile

PADIG : Programme d'Aménagement et de Développement des Infrastructures du Gabon

PAP : Personne Affectée par le Projet

PEES : Plan d'Engagement Environnemental et Sociale

PGMO : Procédures de Gestion de la Main d'œuvre

PMPP : Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

VBG : Violence Basée sur le Genre

UCP : Unité de Coordination du Projet

I. INTRODUCTION / DESCRIPTION DU PROJET

1.1. Présentation du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) fait partie des instruments environnementaux et sociaux requis dans la mise en œuvre de la Norme Environnementale et Sociale (NES) n°10 : Mobilisation des Parties Prenantes et information du Cadre environnemental et social de la Banque mondiale qui sont pertinents pour le projet y compris l'avance de fonds pour la préparation (PPA)

Pour la préparation du Programme d'amélioration et de Développement des Infrastructures du Gabon (PADIG), le gouvernement du Gabon a sollicité de la Banque Mondiale une avance de préparation du programme (PPA). Les fonds du PPA serviront à financer des activités préparatoires du PADIG et assurer les conditions pour le passage du dossier du PADIG au Board **mais aussi à remplir certaines conditions de mise en vigueur du prêt.**

Ce PMPP identifie 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 PADIG, de même que des individus ou groupes défavorisés ou vulnérables. Il présente l'approche adoptée pour la détermination de l'information à mettre à la disposition du public ainsi que les conditions de transparence dans la mise en œuvre du PADIG.

Le PMPP décrit, enfin, le mécanisme de gestion des plaintes mis en place pour le programme y compris le PPA et les moyens pour y accéder.

A ce stade de préparation de cette première version du PMPP, certaines informations ne sont pas disponibles. Elles seront complétées au fur et à mesure de la préparation et de la mise en œuvre du PADIG et notamment dans le cadre de certaines études socioéconomiques qui y seront préparées. Le PMPP étant un document dynamique et évolutif, certains points sur la synthèse des besoins des parties prenantes seront enrichis pendant la préparation et la mise en œuvre du PADIG.

Après la validation par la Banque mondiale, le présent PMPP sera publié comme version provisoire au Gabon sur le site www.cntippee.org et sur le site de la Banque mondiale.

1.2 Objectif du PMPP dans le cadre du PADIG

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) a pour objectif de définir un programme de mobilisation des parties prenantes du programme, y compris le PPA. Le Plan comprendra la diffusion d'informations, la consultation publiques et la gestion de plaintes pendant la préparation et toute la durée du programme.

Il est, en effet, indispensable pour déterminer les informations à verser dans le domaine public, dans quelles langues, et les endroits où elles pourront être consultées. Il explique les possibilités de consultations publiques, fixe des dates 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 seront examinés et pris en compte. Il décrit le mécanisme de gestion des plaintes mis en place pour le projet et les moyens d'y accéder

L'objectif du PMPP a pour base la Norme Environnementale et Sociale (NES) n°10 (Mobilisation des Parties Prenantes et information) dont les objectifs sont :

- établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra à la République Gabonaise de bien identifier ces dernières et de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive ;
- évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale ;
- encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir ;
- s'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du projet ;
- doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et aux Emprunteurs d'y répondre et de les gérer.

Le PMPP a pour but de décrire les modalités de communication de l'équipe du projet avec les parties prenantes. Il comprend un mécanisme permettant d'exprimer les préoccupations, de faire les commentaires ou de formuler des plaintes sur les activités du PPA ainsi que sur le programme.

La participation des parties prenantes à l'instar de celle de la population locale est essentielle à la réussite du projet/programme afin d'assurer une bonne collaboration entre le personnel du programme et les communautés locales. Elle permet également de minimiser et d'atténuer les risques environnementaux et sociaux liés aux activités du projet/ programme proposé.

La NES 10 reconnaît en effet, l'importance de la mobilisation des parties prenantes et d'une collaboration ouverte et transparente entre l'Etat Gabonais et les parties prenantes du PADIG, éléments essentiels des bonnes pratiques internationales.

La mobilisation effective des parties prenantes du PADIG va ainsi contribuer à améliorer la durabilité environnementale et sociale de ses sous projets tout en renforçant leur adhésion.

Dans le contexte du PADIG, des activités de sensibilisation et de communication de grande envergure, culturellement appropriées et adaptées, sont particulièrement importantes pour sensibiliser correctement les communautés aux différents risques.

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

Le présent PMPP est élaboré sur la base des dispositions de la NES 10 du cadre environnemental et social de la Banque mondiale et des dispositions de la Loi n°007/2014 du 1^{er} août 2014 relative à la protection de l'environnement en République gabonaise, de la Loi n°028/2016 du 6 février 2016 portant Code de Protection Sociale en République gabonaise et de la Loi 002/2014 du 1^{er}

août 2014 portant orientation du développement durable en République gabonaise.

L'ensemble de ces dispositions reconnaît l'importance de la collaboration ouverte et transparente entre le Gouvernement de la république gabonaise (l'Emprunteur) et les parties prenantes du PADIG.

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

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 du 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.

1.4 Eléments PMPP du PADIG

Le PMPP doit être clair et concis et se consacrer à la description des activités projet et à l'identification des parties prenantes. Il est indispensable pour déterminer les informations à verser dans le domaine public, dans quelles langues, et les endroits où elles pourront être consultées. Il doit expliquer les possibilités de consultations publiques, fixer une date butoir pour la réception des commentaires et exposer les modalités de notification aux populations de nouvelles informations ou de possibilités de commentaires. Il doit décrire la façon dont ces commentaires seront examinés et pris en compte. Il doit aussi décrire le mécanisme de gestion des plaintes mis en place pour le projet et les moyens d'y accéder. Le PMPP s'engagera en outre à publier des informations courantes sur la performance environnementale et sociale du projet, notamment les possibilités de consultations et les méthodes de gestion des plaintes.

1.5 Principes, méthodologie et structure du PMPP

1.5.1 Principes

Le PADIG appliquera les principes suivants à la mobilisation des parties prenantes :

- **Approche axée sur la transparence et le cycle de vie** : des consultations publiques concernant la préparation ainsi que le PADIG seront organisées tout au long de la durée de vie du programme et menées d'une manière transparente et libre de toute manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation ;
- **Participation et avis en toute connaissance de cause** : des informations seront communiquées et diffusées largement à toutes les parties prenantes sous une forme appropriée. Des moyens de

communication seront mis à disposition de l'équipe du projet pour recevoir les avis et préoccupations des parties prenantes afin de les analyser et les prendre en compte ;

- **Absence d'exclusion et prise en compte des besoins divers et variés** : les parties prenantes seront identifiées afin d'améliorer la communication et de bâtir des relations solides. Le processus de participation au projet a pour but de ne pas faire d'exclus. Toutes les parties prenantes seront encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. Toutes les parties prenantes bénéficieront d'un accès égal à l'information. La prise en compte des besoins des parties prenantes sera le principe fondamental qui sous-tendra le choix des modes de dialogue et de concertation. Une attention particulière sera accordée aux groupes vulnérables, en particulier les femmes, les jeunes, les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite, les personnes déplacées, les personnes présentant des problèmes de santé sous-jacents et aux réalités culturelles des différents groupes ethniques.

- **Conformité** : Le respect des prescriptions de la législation nationale en matière de consultation et d'information publiques sera de mise.

1.5.2 Méthodologie d'élaboration du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

La mobilisation des parties prenantes a débuté avec l'identification du PADIG et la désignation des membres de l'Unité de Coordination du Projet (UCP), pour mener l'ensemble des activités du comité préparatoire du programme. L'UCP avec l'appui de l'administration centrale et de l'équipe municipale de chaque ville cible (Franceville, Lambaréné, Koula-Moutou et Oyem) a mené des consultations relatives à la mobilisation des autres parties prenantes du PADIG.

L'objectif visé par les consultations était de présenter le PADIG notamment ses enjeux, ses risques et/ou impacts potentiels et amener les parties prenantes à se préparer à jouer leur rôle dans l'atteinte des objectifs du PADIG.

Dans ce sens, l'UCP a effectué des visites de terrain au cours desquelles elle a eu des entretiens et des séances de collecte d'informations avec les représentants des entités techniques, des autorités administratives, des organisations de la société civile ainsi que des communautés susceptibles d'intervenir dans le PADIG ou qui pourraient avoir des intérêts spécifiques. Les informations collectées et traitées sont condensées dans le présent PMPP.

En clair, Les consultations se sont faites à travers le porte à porte, les entretiens individuels, les focus groups.

Les consultations ont permis :

- de recenser les catégories des parties prenantes composées essentiellement des autorités administratives et coutumières, des services techniques déconcentrés de l'Etat, des élus (Maires, Conseillers régionaux et communaux), des populations, des ONG/OSC, etc.
- de recueillir les avis et recommandations des personnes consultées et
- de susciter l'acceptation et l'adhésion des différentes parties prenantes au PADIG afin

qu'elles se préparent à jouer leurs rôles dans l'atteinte des objectifs du programme mais aussi et surtout de

- garantir que les besoins et les intérêts des personnes ou des groupes concernés par le PADIG seront respectés lors de l'exécution dudit programme.
- de discuter des problématiques à traiter par le PADIG
- de dresser la liste des sous projets à financer dans le cadre du PADIG

Les consultations menées pour la préparation de ce PMPP ont servi :

- à affiner et bien faire connaître les objectifs du PADIG,
- à identifier et préciser les catégories des parties prenantes du PADIG
- d'apprécier les caractéristiques et besoins des parties prenantes à considérer pendant les phases de préparations et de mise en œuvre du PADIG
- de noter les mécanismes d'atténuation et de bonification des impacts sociaux pendant les phases de préparation et de mise en œuvre du PADIG
- à mieux apprécier les outils, moyens et circuits de communication avec ces parties pendant la phase préparatoire et de mise en œuvre du PADIG ainsi que
- à discuter sur les mécanisme de gestion des plaintes à mettre en place pour le PADIG aussi bien pendant la phase de préparation que de mise en œuvre du programme.

Il y a des informations supplémentaires sur ce point dans le chapitre II RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

1.5.3 Structure du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Le document de PMPP est structuré autour des points suivants :

- Introduction/Description du programme;
- 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

1.6 Brève description du PADIG

1.6.1 Objectifs du PADIG

Le PADIG a pour objectif principal : (i) améliorer les conditions d'accès aux services de base dans les quartiers sous intégrés par la réalisation des infrastructures et équipements sociaux de base ; et (ii) renforcer les municipalités afin d'améliorer leur capacité opérationnelle, et leur gouvernance dans la gestion urbaine.

De façon spécifique, le PADIG se propose d'appuyer les efforts du Gouvernement à (i) améliorer la qualité des infrastructures locales, des équipements sociaux de base et des micro-équipements

d'accessibilité et de mobilité urbaine, et à (ii) améliorer les capacités opérationnelles, techniques et institutionnelles des Municipalités en matière de programmation, de réalisation et gestion des infrastructures locales et services de base.

Le PADIG souhaite ainsi contribuer à renforcer la gestion urbaine dans les villes cibles, soutenir et améliorer efficacement et de manière pertinente les conditions de vie des populations des zones d'intervention du programme.

Pour la mise en place du PADIG, le gouvernement du Gabon a sollicité de la Banque Mondiale une avance de fonds pour la préparation de PADIG (PPA). Les fonds du PPA serviront à financer des activités préparatoires du PADIG et assurer les conditions pour le passage du dossier du PADIG au Board mais aussi à remplir certaines conditions de mise en vigueur du prêt.

1.6.2 Présentation des composantes du PADIG

Le PADIG comprend quatre composantes : (1) Aménagement et développement des infrastructures ; (2) Renforcement des capacités ; (3) Gestion, coordination, et suivi et évaluation du projet ; et (4) Composante d'intervention d'urgence.

En prélude à la mise en œuvre du PADIG, certaines de ses activités seront financées par le PPA sollicité de la Banque Mondiale. Il s'agit des activités suivantes :

- Missions de préparation et d'identification (4 provinces) pour les échanges avec les acteurs locaux ;
- Elaboration d'un PPSD du PADIG ;
- Elaboration du Manuel des Opérations du PADIG ;
- Elaboration des études techniques (APD et DAO) et des études environnementales spécifiques (screening, NIES, PSR...) pour les sous projets identifiés comme prioritaires et à exécuter lors de la première année du Programme ;
- Acquisition licences et Paramétrage de logiciels comptable, suivi-évaluation, plateforme passation de marchés pour le PADIG ;
- Appui au Fonctionnement de l'UCP (Ministère en charge des Travaux Publics + CN TIPPEE) durant la préparation du PADIG.

Le montant de l'avance sera inclus dans la composante 1 du PADIG.

Composante 1 : Aménagement et développement des infrastructures

Cette composante finance les infrastructures urbaines primaires et secondaires dans les villes cibles afin d'améliorer la connectivité et les investissements dans les quartiers mal desservis, améliorant ainsi leur intégration dans le tissu urbain et leur accès aux infrastructures et services urbains de base. Les investissements proposés pourraient inclure (i) des infrastructures urbaines telles que la modernisation de certaines routes urbaines, le drainage des eaux de surface et l'assainissement, d'autres infrastructures (équipements) municipales et (ii) des investissements pour favoriser la mobilité urbaine et initier une dynamique d'aménagements urbains intégrés dans les quartiers cibles y compris les petits équipements publics (passerelles, escaliers, voies

piétonnes, éclairage public, rampes d'accès), les places publiques, les espaces verts, etc. Les priorités ont été identifiées par la population et la municipalité des quartiers, conformément à leurs Plans de Développement Local ou Urbain (PDL), qui feront l'objet de mise à jour.

Composante 2 : Renforcement des capacités

Cette composante vise à renforcer la capacité des villes cibles et des autres parties prenantes dans la gestion municipale. Les sous-composantes sont divisées en deux groupes spécifiques.

Sous-composante 2.1 : Renforcement des capacités municipales :

Cette sous-composante financera les activités visant à améliorer les capacités administratives, institutionnelles et techniques des 4 communes cibles pour leur permettre d'assurer les fonctions qui leur sont dévolues.

Les activités financées dans le cadre de cette sous-composante comprennent, entre autres, l'opérationnalisation du Schéma Directeur Urbain (SDAU) produit par le Projet de Développement des Infrastructures Locales (PDIL), phase 2 à travers l'élaboration de Plans d'Occupation des Sols (POS) ou de documents associés pertinents dans les villes ciblées. Pour éviter des retards dans la mise en œuvre, les investissements financés par la composante 1 ne dépendront pas de l'élaboration d'un plan d'occupation des sols. Ces processus avanceront en parallèle. Cependant, une analyse préliminaire qui sera menée dans le cadre de la préparation du projet permettra aux investissements identifiés d'être en accord avec les futurs plans d'occupation des sols et en accord avec la vision urbaine intégrée des villes. D'autres activités à financer dans le cadre de cette sous-composante comprendront des formations opérationnelles et pragmatiques pour les agents municipaux, départementaux et nationaux - si possible conjointement pour permettre l'échange de vues et le travail en réseau. L'accent sera mis sur le renforcement des capacités liées à la mise en œuvre des investissements et à l'exploitation et l'entretien des infrastructures construites, par le biais d'une Assistance Technique adaptées aux besoins.

Sous-composante 2.2 : Renforcement des capacités des autres parties prenantes

Cette sous-composante financera les activités liées au renforcement des capacités du gouvernement central et des départements ministériels déconcentrés dans les domaines suivants : (i) études de diagnostic de la décentralisation, notamment sur les finances municipales (transferts financiers de l'État et mobilisation des ressources locales) ; (ii) renforcement des capacités en matière d'élaboration des règles et règlements d'urbanisme ; (ii) appui à l'actualisation de la stratégie nationale de développement urbain.

Composante 3 : Gestion, coordination, suivi et évaluation du projet

Cette composante assurera la bonne exécution de toutes les activités du projet conformément aux politiques et directives de la Banque mondiale. Elle soutiendra le Client dans les domaines de la coordination du projet, de la supervision des travaux, de l'embauche d'entreprises, de bureaux d'études et d'ingénieurs indépendants, de la gestion financière, de la passation des marchés, du suivi et de l'évaluation (S&E), de la communication, des audits, de la préparation et de la supervision de la mise en œuvre des instruments de sauvegardes environnementales et sociales,

de la préparation des études connexes, y compris de la réalisation de formations, de frais de fonctionnement, de biens et de services.

Composante 4 : Composante d'intervention d'urgence

Cette composante est un CERC "zéro-assignation" qui fournira des fonds pour une réponse immédiate en cas de crise ou d'urgence éligible, définie comme un événement qui a causé ou est susceptible de causer de façon imminente un impact économique et/ou social négatif majeur associé à des crises ou des catastrophes naturelles ou d'origine humaine.

1.7 Arrangement institutionnel de mise en œuvre du PPA et du PADIG

Dans l'organisation du PADIG, la maîtrise d'ouvrage est assurée par le gouvernement représenté par le Ministère en charge des Travaux Publics et le Ministère en charge de l'Economie et des Participations.

1.7.1 Unité de Coordination du Programme (UCP)

La mise en œuvre du PADIG sera assurée par une Unité de Coordination du Projet (UCP) composée ainsi qu'il suit : une unité de supervision et de mise en œuvre des activités techniques du PADIG au niveau du Ministère des Travaux Publics, (MTP). La Commission Nationale des travaux d'Intérêt Public pour la Promotion de l'Entrepreneuriat et de l'Emploi (CNTIPPEE) centralisera les fonctions fiduciaires, de suivi évaluation et de sauvegardes environnementales et sociales. L'exécution du PADIG se fera en partenariat avec les Directions Provinciales des Travaux Publics et les Mairies des villes ciblées. La réalisation des infrastructures sera confiée à des opérateurs économiques (PME essentiellement)

Pour la bonne mise en œuvre des activités préparatoires du PADIG, le Gouvernement du Gabon a mis en place une Unité de Préparation du Programme. Cette dernière est constituée d'une équipe technique issue du Ministère en charge des Travaux Publics et d'une équipe fiduciaire au niveau de la CNTIPPEE. Les activités des deux équipes se font sous la supervision d'un Coordonnateur dudit programme.

L'UCP va assurer entre autres les missions suivantes :

- la conception du programme;
- la coordination des opérations;
- l'élaboration du PPSD et études environnementales et sociales pour le passage du dossier du PADIG au Board
- l'élaboration du manuel des opérations pour la mise en vigueur du prêt
- les études techniques y compris celles financées par le PPA dans le cadre de la préparation du programme
- le contrôle des travaux ;
- les études d'impacts environnemental et social y compris celles financées par

- le PPA dans le cadre de la préparation du programme;
- la réalisation des voiries et de l'assainissement ;
- la réalisation des petits équipements communautaires ;
- le renforcement des capacités et l'encadrement des PME ;
- le renforcement des capacités des communes ;
- la mise en place d'un système de pérennisation des réalisations ;
- les activités fiduciaires (la passation des marchés et la gestion financière conformes aux procédures de la Banque mondiale) ;
- la coordination avec les autres activités et programmes existants ou proposés présentant de nombreuses similitudes ;
- la supervision de la mise en œuvre du projet et approuver les plans d'actions annuels et les budgets des parties prenantes ;
- l'examen et l'approbation des rapports d'activités du projet ;
- l'information et la communication;
- le suivi évaluation et l'audit.

NB : L'actualisation du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES), du Cadre de Politique de Réinstallation (CPR) et l'élaboration du PMPP ont été assurées en interne avec l'appui de la Banque mondiale ceci avant la mise en place du PPA. L'élaboration du PGMO sera financée sur fonds propres.

1.7.2 Acteurs institutionnels

Les acteurs institutionnels participant à la préparation et à l'exécution du PADIG sont les suivants:

- Ministère des Travaux Publics
- Ministère de l'Economie et des Participations ;
- Ministère des Comptes Publics
- Ministère en charge de la Santé ;
- Ministère en charge des Affaires Sociales ;
- Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité;
- Ministère de l'Habitat, de l'Urbanisme et du Cadastre ;
- Ministère de l'Energie et des Ressources Hydrauliques
- Ministère chargé de l'Education Nationale,
- Ministère en charge du Travail ;
- Ministère en charge de la Justice ;
- Ministère en charge de la défense ;
- Ministère en charge de l'agriculture et de la pêche
- ;
- 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) ;

- Caisse Nationale d'Assurance Maladie et de Garantie Sociale (CNAMGS) ;
- Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) ;
- Les Municipalités ciblées par le PADIG.

Les différents acteurs institutionnels cités supra devront mettre à contribution, dans le cadre de la réalisation des activités (y compris ceux du PPA) les impliquant, leur personnel.

La supervision globale du PADIG ainsi que des activités de préparation sera assurée par le Gouvernement représenté par l'Unité de Coordination du Projet (UCP), les municipalités ciblées, les populations

Tout le personnel de l'UCP sera recruté conformément aux termes de référence jugés acceptables par la Banque mondiale, en dehors du personnel d'appui (chauffeur, technicien de surface, etc.). Le PADIG va également recourir impérativement à l'expertise des Maîtres d'œuvre Sociaux (MOS) pour renforcer le processus d'inclusion et de participation des populations à la mise en œuvre du PADIG.

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

Le personnel du PADIG notamment l'équipe de préparation, 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 des marchés et toute autre modalité convenu dans le cadre du plan d'utilisation du PPA.

1.8 Emplacement du programme

Les quatre capitales provinciales suivantes sont ciblées par le PADIG : Franceville, Lambaréné, Koula-Moutou et Oyem. Le PADIG prendra en compte toutes les composantes biophysique, environnementale et socio-économique de ces villes. Les villes ciblées par les activités du PPA sont les mêmes villes ciblées par le PADIG.



II. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Cette section se concentre sur le résumé des actions antérieures de mobilisation des parties prenantes

Le PADIG se veut inclusif et participatif. Pour assurer l'implication et l'impulsion réelles des communautés locales dans le projet, l'équipe de préparation du PADIG a amorcé un processus de consultation des parties prenantes concernées par les problématiques que souhaite traiter le PADIG dès l'annonce de l'identification du projet. Ce processus a été entamé avec l'appui de l'administration centrale, des administrations déconcentrées et des mairies des villes ciblées.

Ainsi, plus de neuf (9) missions d'identification de ce projet ont été effectuées dont cinq (5) par visioconférence et quatre (4) sur le terrain dans les quatre communes ciblées par le PADIG.

Les consultations effectuées visaient à : (i) présenter le Programme d'Aménagement et de Développement des Infrastructures du Gabon (ii) rechercher une cohérence des actions de chacun des acteurs concernés par le programme ; (iii) susciter et favoriser l'implication dans le

programme de toutes les parties prenantes ; (iv) créer un climat de confiance et de coopération, et minimiser les éventuels conflits par une approche objective.

L'équipe de préparation du PADIG a rencontré les autorités administratives centrales et locales, les responsables des structures techniques de l'administration, les populations, les opérateurs économiques, les associations et ONG, les jeunes des communes des quatre villes ciblées.

Les consultations publiques menées avaient pour objectif d'informer et échanger avec les autorités, populations, structures techniques et organisations de la société civile en vue de recueillir leurs avis et préoccupations par rapport aux impacts environnementaux et sociaux susceptibles d'être générés pendant les travaux et l'exploitation des micro-projets financés, ainsi que les mesures nécessaires pour éviter, supprimer, atténuer ou compenser les effets négatifs du projet à travers des actions d'engagement citoyen et d'inclusion sociale et de mesure d'atténuation des effets du changement climatique (adaptation et résilience des communautés locales).

Les missions effectuées ont permis de relever la nécessité de mettre en place un cadre de concertation inclusif et participatif avec les acteurs locaux, les populations et les autres acteurs de développement, notamment les administrations déconcentrées et les ONG présentes dans chacune des quatre (4) capitales provinciales retenues comme prioritaires, à savoir Franceville, Lambaréné, Koula-Moutou et Oyem.

Les réunions de concertation et de consultation du public tenues en dehors des visioconférences et pendant les différentes missions de terrain entre octobre 2021 et juin 2022 ont permis :

- De rencontrer et de s'entretenir avec plus de deux cent soixante-dix (270) personnes dont environ quinze pourcents (15%) de femmes. Ces missions ont permis de rencontrer les principaux acteurs et bénéficiaires potentiels du projet tant au niveau des administrations centrales impliquées dans la gestion urbaine (Libreville) que provincial (dans les 4 chefs-lieux de provinces concernés par le PADIG) comme le montre le tableau ci-dessous :

Tableau 1: effectif des personnes rencontrées pendant les missions de terrain.

Nbre	Mission 1 Avril -22	Mission 2 Mai -22	Mission 3 Juin-22	Mission 4 Novembre -22	Total	%
Nbre de femmes	31	2	5	2	40	14,5
Nbre d'hommes	126	61	26	23	236	85,5
Total	157	63	31	25	276	100,0

Source : informations tirées des listes de présences des réunions de consultation du public pendant les différentes missions

- D'établir un contact direct avec les différentes parties, afin de parler du projet, de définir les conditions de participation à la réalisation des futures activités qui seront accompagnées par le projet sur le terrain ;
- de discuter des objectifs de développement du projet, d'asseoir un cadre de travail

avec les municipalités tout en garantissant l'implication et la participation des différentes parties prenantes intéressées ou concernées par les activités du PADIG dans ses deux composantes ;

- d'identifier une liste provisoire des investissements (voirie et hors voirie) à financer par le PADIG dans chaque ville ;
- d'asseoir, au sein des différents partenaires, une compréhension commune du PADIG et de déclencher une réflexion collective autour des enjeux et des défis qu'il comporte au plan environnemental et social ;
- de connaître les besoins et aspirations en tant que parties prenantes dans le cadre de la réalisation du PADIG ;
- de connaître les mécanismes et procédures pour impliquer convenablement chaque partie prenante dans la mise en œuvre du PADIG et pour la capitalisation (valorisation des résultats du projet) ; et enfin,
- d'échanger sur les moyens et canaux de communication efficaces pour la diffusion des informations du PADIG, de recueillir les attentes des populations par rapport au PADIG et de voir les mécanismes de gestion de plaintes habituellement utilisés.

Les personnes et groupes de personnes consultées ont exprimé leur satisfaction quant à la mise en place du PADIG. Les missions de consultation des parties prenantes ont été menées pendant la phase d'identification du PADIG dans les villes ciblées tant par les activités préparatoires que par les activités du PADIG.

Les informations communiquées aux participants aux réunions de consultation publique ont porté aussi bien sur les activités préparatoires que sur la mise en œuvre du PADIG. Elles ont consisté en la présentation du PADIG, des problématiques à traiter (aménagement des routes en pavés, construction et réhabilitation des bâtiments publics, le renforcement des capacités des mairies et des administrations) ainsi que sur les impacts environnementaux et sociaux potentiels

La dynamique impulsée pendant la phase d'identification du PADIG permettra de soutenir l'implication pertinente des parties prenantes notamment des populations tout au long du processus de préparation et de mise en œuvre du PADIG et par ricochet dans le développement des zones d'intervention du PADIG.

III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Ce chapitre identifie les principales parties prenantes qui seront informées et consultées au sujet du PADIG, à savoir les individus, groupes ou communautés qui sont ou pourraient être affectés par le programme (parties touchées par le programme) et/ou qui peuvent avoir un intérêt dans le programme (autres parties concernées).

Selon la nature et la portée du projet, ainsi que ses risques et effets potentiels (positifs ou négatifs), d'autres acteurs concernés pourraient s'ajouter à cette liste, notamment des autorités

publiques compétentes, des organisations locales, des ONG et des entreprises, ainsi que des populations avoisinantes, de même que des syndicats, des groupes religieux, des organismes publics nationaux chargés des questions environnementales et sociales et la presse, etc.

3.1 Parties touchées

Ce sous chapitre Identifie les individus, groupes, populations locales et autres parties prenantes susceptibles d'être touchés par le PADIG directement ou indirectement, positivement ou négativement. Il se concentre en priorité sur les personnes directement et négativement touchées par les activités du PADIG.

Plus spécifiquement, ce sont:

- Les populations locales riveraines des sites des sous-projets (tronçons de voirie à paver ou à réhabiliter, équipements marchands et non marchands à construire ou à réhabiliter) ;
- Les opérateurs économiques et les commerçants y compris les commerçants ambulants installés dans le périmètre du projet ;
- Les personnes déplacées, soit physiquement soit économiquement ;
- Les élèves ;
- Les transporteurs ;
- Les prestataires pouvant être impliqués dans la mise en œuvre des sous-projets ;
- Les fournisseurs impliqués dans la chaîne d'approvisionnement des agrégats (sable, gravier, ciments, latérite) ;
- Les personnes constituant la main d'œuvre qui sera embauchée dans le cadre des sous-projets ;
- etc.

3.2 Autres parties concernées

Il y a les autres parties concernées qui portent un intérêt actif dans le projet et qui peuvent jouer un rôle spécifique et être sollicitées à fournir des services ponctuels.

Les autres parties concernées ce sont celles qui peuvent avoir un intérêt spécifique à un niveau quelconque de la préparation et de la mise en œuvre du PADIG, et/ou pouvant influencer les résultats des activités de préparation ou du programme d'une manière ou d'une autre. Ce groupe concerne des personnes physiques ou morales qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts réellement ou potentiellement touchés par les activités de préparation ou par le programme et/ou qui pourraient influencer le PADIG, le processus de son exécution et les résultats d'une manière ou d'une autre.

Il s'agit entre autres :

- Du comité de pilotage¹ qui est l'instance décisionnelle qui sera mis en place avant

¹ Le Comité de Pilotage est l'organe décisionnel. Il assure la veille stratégique du déroulement de la mise en œuvre du Programme, valide les différentes étapes d'avancement et garantit la mise à la disposition de toutes les ressources nécessaires. Il donne une orientation stratégique globale conformément à l'Accord

- ou pendant la mise œuvre du PADIG pour assurer son orientation stratégique ;
- Du comité de Direction qui sera mise en place pour le suivi de la mise en œuvre des activités PADIG par les responsables techniques sectoriels concernés et/ou intéressés par les problématiques traitées par le PADIG ;
- Des travailleurs directs : employés recrutés directement par le projet (UCP, techniciens et personnel recruté) ;
- Des travailleurs indirects : agents des entreprises prestataires/fournisseurs ou sous-traitants, consultants, etc.
- De représentants des administrations locales (Maires, Chefs de quartier) ; des élus locaux, des administrations sectorielles des domaines d'interventions mobilisés, la Cellule Technique Municipale, les services techniques centraux et déconcentrés, les autorités administratives, les organismes d'appuis et partenaires techniques, les communautés locales ;
- Les médias traditionnels au niveau local et national (presse écrite, radio, télévision, etc.), les médias numériques et les réseaux sociaux ;
- Les bailleurs et autres organisations contribuant également au financement/exécution des projets dans le périmètre d'intervention du PADIG ;
- Les membres des groupes d'intérêts communautaires (comités locaux de gestion des plaintes, les responsables des communautés, comités de développement des quartiers etc.).
- Les organisations de la société civile (OSC) qui œuvrent au sein des communautés touchées ou qui les assistent ;
- Les ONG avec qui 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.

Les entités administratives suivantes, concernées et intéressées par les activités du PADIG, seront sollicitées en raison de leur secteur d'intervention (mines, santé, éducation, finances, banque, assurances, etc.), il s'agit entre autres de :

- Ministère en charge des Travaux publics ;
- Ministère en charge de l'Economie et gouverneur de la Banque mondiale au Gabon ;
- Le Ministère en charge du travail ;
- Ministère en charge de l'Environnement au niveau central ;
- Ministère en charge du budget ;
- Ministère en charge de de l'habitat, de l'Urbanisme et du Cadastre, pour le suivi des normes techniques en matière d'infrastructure ;

de Prêt II fonctionnera pendant toute la durée du PADIG et se réunira au moins deux fois par an.

- Direction Générale de l'Aménagement du Territoire ;
- Direction Générale de la ville ;
- Association des Maires du Gabon ;
- Direction Générale de la décentralisation ;
- Direction Générale du Budget;
- Comité de Développement de Quartier (CDQ) ;
- Direction provinciale de l'Environnement ;
- Inspection Provinciale du Travail.
- Direction d'Académie Provinciale ;
- Gouvernorats ;
- Direction provinciale du Cadastre
- Direction provinciale de l'Urbanisme
- Petites et Moyennes Entreprises ;
- Banque mondiale.

3.3 Les groupes vulnérables potentiels :

Il est important de comprendre les impacts du PADIG et le fait qu'ils pourraient toucher de façon disproportionnée des individus ou des groupes défavorisés ou vulnérables qui n'ont pas parfois les moyens de faire entendre leurs préoccupations ou de saisir la portée des répercussions du projet.

Bien qu'au stade actuel de l'identification du PADIG, des personnes ou des groupes pouvant être considérés comme étant défavorisés ou vulnérables et nécessitant des mesures différenciées pour assurer leur participation effective n'ont pas encore été révélés ; dans le cadre du « principe de précaution », il est nécessaire d'inclure de manière significative ces groupes dans les processus d'engagement des parties prenantes. Il s'agit des catégories de personnes suivantes :

- Les personnes à forte mobilité réduite qui sont dans l'incapacité de se rendre dans les lieux où les réunions se tiendront (Mairie d'arrondissement et Maire centrale ;
- Les personnes du 3^{ème} âge sans assistance du fait de leur incapacité à se déplacer loin de leur lieu d'habitation pour prendre part à des réunions qui se tiennent généralement dans les mairies d'arrondissement ou à la mairie centrale de chaque ville ciblée par le PADIG ;
- Autres

Ces trois catégories de personnes ou groupes de personnes sont plus susceptibles d'être exclues ou incapables de participer pleinement au processus de consultation général pendant les phases de préparation et de mise en œuvre du PADIG. Entre autres contraintes qui pourraient empêcher une consultation pertinente et efficace de ces personnes, on peut citer :

- L'absence de moyens de transport jusqu'au lieu des réunions et surtout si celles-ci se tiennent en majorité loin de leur lieu de résidence ;
- Les problèmes d'accessibilité tant à l'information sur le programme qu'au lieu des réunions s'il n'y a pas au niveau quartier des représentants du programme pour

assurer une information et la sensibilisation de proximité ;

- Des problèmes de compréhension du processus de consultation si l'approche n'est suffisamment expliquée et l'intérêt des consultations présentées aux groupes vulnérables concernées ;
- Des contraintes liées à la compréhension du programme par les personnes du 3^{ème} âge, de l'intérêt pour elles de participer à la mise en œuvre et/ou de bénéficier des avantages du PADIG ;
- Etc.

Les personnes ou groupes vulnérables potentiels pourraient avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance spécifique favorisant leur participation au projet au regard des contraintes ci-dessous :

- La transparence et l'accessibilité le plus tôt possible, de toutes les informations sur les activités du PADIG ;
- Le choix de lieux accessibles pour les rassemblements ;
- Le transport pour les personnes habitant des endroits isolés ou éloignés vers les lieux de réunions ;
- La tenue de réunions ciblées et de taille plus modeste durant lesquelles les parties prenantes vulnérables se sentiraient plus à l'aise pour poser leurs questions ou formuler leurs préoccupations.

Pour ce qui est des personnes vivant avec un handicap et autres groupes de personnes vulnérables, l'Unité de Coordination du PADIG pourrait les identifier sur la base de critères de vulnérabilité préalablement convenus et avec l'aide des services des affaires sociales au niveau de chaque ville cible.

3.4. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

3.4.1 Analyse des parties prenantes

L'analyse des besoins des parties prenantes est une approche structurée qui permet de jeter un regard profond sur les intérêts, les besoins et les préoccupations des groupes de parties prenantes, de déterminer comment et jusqu'à quel degré ils seront affectés, et de décider quelle pourra être leur influence sur le PADIG.

Elle s'avère utile pour aider à la prise de décision lorsque différentes parties prenantes ont des intérêts contradictoires, que les ressources sont limitées et que les besoins des acteurs en présence doivent être pris en compte de manière équitable.

A travers la compréhension des motivations des différents acteurs et de la manière avec laquelle ils peuvent intervenir et influencer les résultats des actions, il est possible de construire une stratégie par priorité d'actions, pour le dialogue avec toutes les parties prenantes. Faire l'analyse des parties prenantes du PADIG revient donc à bien évaluer les acteurs concernés en termes d'intérêt et d'influence.

- L'intérêt : désigne le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite

d'un projet (dans un but professionnel, personnel ou autre).

- L'influence : désigne quant à elle le degré auquel une partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du PADIG.

La matrice populaire pouvoir-intérêt ci-dessous tente d'affiner la focalisation de l'engagement sur les principales parties prenantes afin d'assurer une gestion efficiente du PADIG.

Tableau 2: Matrice pouvoir/intérêt

Pouvoir de la partie prenante	Intérêt de la Partie prenante	Stratégie à adopter	Descriptif des stratégies globales pour gérer les parties prenantes
Elevé	Elevé	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. Exemple : Planifier des rencontres régulières avec eux pour clarifier ses besoins. Parties prenantes concernées : - Le secteur public directement en charge de suivi du projet : Gouvernement, agents publics et entités des administrations centrales et déconcentrées concernées, autorités locales ; - Comité de pilotage ; - Comité technique ou de direction ; - UCP du projet.
Élevé	Faible	Satisfaire	Ces individus n'ont pas d'intérêt particulier pour le PADIG, 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. Exemple : Bâtir un tableau de bord pour communiquer avec les hautes autorités sur la performance du projet/Partager les bonnes pratiques et les leçons apprises. Parties prenantes concernées : - Les organismes étatiques concernés indirectement par le PADIG comme les autorités locales ; - Les ONG ; - Les leaders religieux et chefs traditionnels ; - La presse ; - Les personnes ressources.
Faible	Elevé	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. Exemple : Envoyer une lettre d'information récurrente et communiqué par radio communautaire pour les tenir informées de l'avancement du projet. Parties prenantes concernées : - Les personnes démunies ou groupes vulnérables n'ayant pas accès à un système durable de protection sociale, y compris les étrangers.
Faible	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. Exemple : Refaire l'analyse des parties prenantes régulièrement pour ces personnes. Parties prenantes concernées : • Les ONG et associations locales ; • Les représentants des communautés locales ; • Les syndicats.
Pouvoir de la partie prenante	Intérêt de la Partie prenante	Stratégie à adopter	Descriptif des stratégies globales pour gérer les parties prenantes

3.4.2 Résumé des besoins des parties prenantes au PADIG

La synthèse des parties prenantes du programme permet d'évaluer le niveau d'engagement et la stratégie à adopter dans le cadre de la réalisation du PADIG. Chaque partie prenante est identifiée en fonction de sa catégorie, de son groupe d'appartenance, du rôle en rapport avec le PADIG, des craintes et/ou attentes vis-à-vis du programme, de la nature de l'intérêt manifesté et de la stratégie à adopter. Les besoins des parties prenantes sont résumés dans le tableau n°3 ci-dessous

Tableau 3: Besoins des parties prenantes au PADIG

Parties prenantes		Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
Parties Touchés	Gouvernement (Ministères sectorielles et Administrations centrales Ceux qui auront une participation directe à la préparation et à la mise en œuvre du projet)	15 ministères sectoriels Décideurs Gouvernance Orientation stratégique de la mise en œuvre du projet	Langue officielle	- Correspondances administratives - Courriers physiques - Courriers numériques - Compte rendus de réunion Procès-Verbal - Rapport de Suivi Financier (RSF) - Rapport d'exécution technique du projet trimestriel - Plan de travail et de budgétisation Annuel (PTBA)	Information sur le projet y compris le PPA et leur rôle dans leur préparation et mise en œuvre
	Administrations et services déconcentrés. Ceux qui auront une participation directe à la préparation et à la mise en œuvre du projet	15 Directions techniques provinciales au niveau de chaque commune bénéficiaire du PADIG	Langue officielle		Information sur le projet y compris le PPA et leur rôle dans leur préparation et mise en œuvre
	Autorités Municipales. Ceux	4 Mairies centrales et	Langue officielle	Correspondances administratives	Information sur le projet y compris le PPA et leur rôle

Parties prenantes		Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
	qui auront une participation directe à la préparation et à la mise en œuvre du projet	10 Mairies d'arrondissement 4 Cellules Techniques Municipales (CTM)		- Courriers physiques - Courriers numériques - Compte rendus de réunion Procès-Verbal -Rapport d'exécution technique trimestriel	dans leur préparation et mise en œuvre
	Bénéficiaires du projet, y compris ceux du PPA	Personnes affectées positivement ou négativement par le projet y compris le PPA	Langue officielle/ Langue vernaculaire	Radio Télévision Porte à porte	Information sur le projet Information sur les risques E&S y compris ceux sur l'EAS/HS (surtout les femmes) Information sur les mesures de gestion de risques E&S du projet y compris le PPA Organiser des réunions à proximité de leur entreprise/domicile/communauté. Facilitation efficace dans les réunions conjointes avec les hommes
	Groupes vulnérables	Personnes à forte mobilité réduite, qui présentent des faiblesses notamment pour se déplacer, s'exprimer et sont victimes de EAS/HS et d'autres formes d'exclusion	Langue officielle/ Langues vernaculaires	Radio Télévision Porte à porte	Information sur le projet Information sur les risques E&S y compris ceux sur l'EAS/HS (surtout les femmes) Information sur les mesures de gestion de risques E&S du projet y compris le PPA Accessibilité aux lieux de réunion Réunions en journée adaptées à leurs besoins

Parties prenantes		Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		Personnes âgées concernées par le programme qui pourraient avoir des problèmes de mobilité, de déficience auditive et d'incapacité de lire et d'écrire voir des problèmes de santé liés à l'âge	Langue officielle/ Langues vernaculaires	Radio Télévision Porte à Porte Images infographiques	Accessibilité aux lieux de réunion Réunions en journée adaptés à leurs besoins
		Les jeunes de moins de 18 ans y compris ceux qui sont au chômage, se caractérisent par le fait qu'ils n'ont pas de pouvoir et que leur voix ne compte pas dans la prise de décisions.	Langue officielle/ langues vernaculaires	Informations écrites Radio Télévision Bouche-à-oreille Porte à porte Entretien Visite de terrain	Réunions de jour (lorsqu'ils ne travaillent pas à la maison ou dans le cadre d'un travail extérieur) Organiser des réunions à proximité de leur entreprise/domicile/communauté.
	Gouvernement (Ministères sectorielles et Administrations centrales, qui n'auront pas une participation directe à la préparation et à la mise en œuvre du projet, mais qui auront un rôle important pour la prise de décisions.	Ils se caractérisent par leur influence sur l'orientation stratégique et l'organisation du PPA et du PADIG mais aussi sur le niveau d'implication des administrations déconcentrées dans la mise en œuvre du PPA et du PADIG	Langue officielle	Radio Télévision Presse écrite Médias sociaux	Informé et communiquer sur les objectifs stratégiques et opérationnels du PPA et de du PADIG Informé et communiquer sur l'avancement du PPA et du PADIG
	Administrations et services déconcentrés, qui n'auront pas une participation directe à la préparation et à la mise en œuvre du PADIG, mais qui auront un rôle important pour la prise de décisions.	Elles se caractérisent par leur forte influence dans la prise de décision dans le cadre de la préparation et de la mise en œuvre du PADIG	Langue officielle	Presse écrite Radio Télévision Média sociaux	Informé et communiquer sur le chronogramme de mise en œuvre et l'état d'avancement (PPA et PADIG)

Parties prenantes		Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
	Autorités Municipales qui n'auront pas une participation directe à la préparation et à la mise en œuvre du projet, mais qui auront un rôle important pour la prise de décisions.	Elles se caractérisent par leur influence dans la définition du périmètre d'intervention du programme (phase préparatoire) mais aussi dans la mise en œuvre du programme à travers l'occupation des espaces publics	Langue officielle	Radio Télévision Presse écrite Médias sociaux	Informar et communiques sur le PPA, le programme, les critères de choix des sous programmes ainsi que sur les actions et les résultats du PPA et PADIG
Autres parties prenantes	ONG/OSC, qui n'auront pas une participation directe à la préparation et à la mise en œuvre du projet, mais qui auront un rôle important pour la prise de décisions.	Elles se caractérise par leur capacité à militer pour la protection de l'Environnement, des US et coutumes et à défendre les intérêts des communautés notamment des personnes vulnérables, des travailleurs	Langue officielle/ Langue vernaculaire	Radio Télévision Presse écrite Médiaux sociaux	Maintenir informer sur les actions et les résultats du PADIG (Information/Sensibilisation /Communication)
	Médias	Ils se caractérisent par la communication de masse qu'ils assurent auprès des communautés Ils influencent les autorités, les administrations centrales et déconcentrées ainsi que les populations par le type d'information/communication qu'ils diffusent par rapport au PPA et le PADIG	Langue officielle/ Langues vernaculaires	Ateliers Séminaires Colloques Communiqués de presse Flyers/prospectus	Maintenir informer sur les actions et les résultats du PADIG (Information/Sensibilisation /Communication)

A ce stade de préparation de cette première version du PMPP, certaines informations ne sont pas disponibles. Elles seront complétées au fur et à mesure de la préparation et de la mise en œuvre du PADIG et notamment dans le cadre de certaines études socioéconomiques qui y seront préparées. Le PMPP étant un document dynamique et évolutif, certains points sur la synthèse des besoins des parties prenantes seront enrichis pendant la préparation et la mise en œuvre du PADIG. Les données quantitatives à fournir ne seront pas traitées de manière globale. Elles seront ciblées dans le cadre du PADIG sur la base d'autres études et enquêtes de terrain.

IV. PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Le Cadre Environnemental et social par le biais de la NES N°10 recommande de poursuivre la

mobilisation des parties touchées et les autres parties concernées pendant toute la durée de vie du projet, et de leur fournir des informations d'une manière qui tient compte de la nature de leurs intérêts et des risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet et ce conformément au PMPP, tout en s'appuyant sur les voies de communication et de dialogue déjà établies avec les parties prenantes.

Ce chapitre présente entre autres (i) les objectifs et le calendrier d'implication des parties prenantes ainsi que les stratégies de consultations, (ii) la Stratégie proposée pour la divulgation d'informations, la consultation et l'intégration des avis des groupes vulnérables.

4.1 Objectif et calendrier du programme d'implication des parties prenantes

Le présent sous chapitre résume les principaux objectifs du programme d'implication des parties prenantes et le calendrier envisagé pour les différentes activités d'implication des parties prenantes du PADIG : à quelles étapes de la vie du projet elles auront lieu, avec quelle périodicité, et quelle décision est prise sur les commentaires et les préoccupations de quelles personnes.

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 une communication et un dialogue franc et direct sur les risques et avantages potentiels du PADIG sur les populations cibles directement ou indirectement impactées par ses décisions et activités. Il définit au préalable les besoins du PADIG en matière d'accès et de communication des divers groupes de personnes, notamment ceux considérés comme défavorisés ou vulnérables. Il intègre les échéances d'exécution des activités et les coûts des consultations et des interventions des participants dans la mise en œuvre du projet.

Dans ce processus, la consultation des parties prenantes représente une source d'informations importante qui, d'une part, permet d'améliorer et de renforcer la conception du projet, et d'autre part est essentielle à l'identification des besoins relatifs au projet.

Les consultations pourraient constituer, en effet, le fondement de la collaboration dans le cadre de la mise en œuvre du PADIG en particulier quand les parties prenantes ont la possibilité de faire part de leurs inquiétudes et de poser des questions, ainsi que la marge de manœuvre nécessaire pour contribuer directement ou indirectement à la conception et la mise en œuvre du projet.

Le programme de mobilisation des parties prenantes consistera initialement à des activités et détails présentés dans le tableau 4.

Tableau 4 : Calendrier des activités de consultation des parties prenantes du PADIG.

Stade du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Phase préparatoire	Expression du besoin du prêt par le Gouvernement du Gabon Conditions pour l'obtention d'un fonds	Lettres administratives Réunions d'échanges et de travail avec la Banque Mondiale Réunions officielles	Tout le long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du	Ministères sectoriels concernés et/ou intéressés par les activités du PADIG Autorités Locales	MTP Unité de préparation du PADIG

Stade du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
	d'une avance fonds pour la préparation du PADIG Information sur le projet y compris le PPA : nature des investissements à financer dans le cadre du PADIG, durée du PADIG périmètre du PADIG (communes ciblées), Conditions d'évaluation du PADIG, Avis et perception, préoccupations et craintes relatifs aux activités du PADIG Risques E&S du projet y compris ceux du PPA Instruments et mesures de gestion de risques E&S du projet y compris ceux du PPA : Mécanisme de Gestion des plaintes du PPA et du projet ; Implication et participation des parties prenantes Pré évaluation environnementale et sociales des sous projets ; Réinstallation des populations potentiellement affectées par les activités du PADIG, etc.	Visioconférence Réunions publiques Entretiens Visite de terrain Ateliers Focus Groups WhatsApp Sites Web de la CNTIPPEE	projet Dans les zones ciblées le PADIG MTP CNTIPPEE	Bénéficiaires potentiels Personnes potentiellement par les activités du PADIG ONG OSC	
Phase de mise en œuvre du PMPP	Instruments et mesures de gestion de risques E&S du projet y compris ceux du PPA : Rapport de mise en œuvre des activités environnementales et sociales : Mécanisme de Gestion des Plaintes	Lettres administratives Réunions officielles Réunions communautaires Visioconférence Rapport d'activités Presse écrite (quotidien l'Union, Gabon média Time) Presse orale (Gabon 24,	Durant toute la phase de mise en œuvre du PADIG	Toutes les parties prenantes du PADIG (Autorités locales, Ministères sectoriels, administrations déconcentrées, concessionnaires, Bénéficiaires, PAP, ONG, OSC.)	MTP Unité de coordination du PADIG

Stade du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
	Réinstallation des personnes affectées par le PADIG Suivi de la mise en œuvre des mesures du PGES	Gabon 1ère) Réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook)			
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du PMPP	Rapports d'évaluation	Sorties sur terrain ; - Enquêtes publiques auprès des bénéficiaires ; - Étude d'impact du projet – Rapport de mise en œuvre des activités environnementales et sociales	A mi-parcours de la mise en œuvre du PADIG	Bénéficiaires ; - Acteurs locaux Comité de Pilotage ONG, OSC	Spécialiste sauvegarde environnemental et social ; - Spécialiste en communication ; - Chargé du suivi-évaluation du programme
Phase de clôture	Évaluation globale du programme	Lettres administratives Réunions formelles ; Interviews et entretiens ; Étude impact du projet ; Etude de plan de réinstallation des populations Élaboration du rapport de clôture	Fin du programme	Toutes les parties prenantes du PADIG (Comité de pilotage, MTP, Ministères sectoriels, Autorités locales Administrations déconcentrées, Bénéficiaires, Personnes affectées Communautés locales Médias ONG OSC...)	En fin du PADIG

4.2 Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Ce point décrit brièvement les informations qui seront divulguées, dans quels formats, et les types de méthodes qui seront utilisées pour communiquer ces informations à chaque groupe de parties prenantes du PADIG.

Il propose aussi diverses méthodes de communication qui seront utilisées par les équipes du

PADIG pour atteindre la majorité des parties prenantes et sélectionne celles qui sont les plus appropriées tout en justifiant les choix opérés.

Dans le présent PMPP, les méthodes utilisées ou proposées varient selon le public cible. Pour chaque média, il est identifié des noms spécifiques. Le choix du mode de divulgation - à la fois pour la notification et la fourniture d'informations - est basé sur la manière dont la plupart des personnes vivant à proximité du programme obtient habituellement des informations, et inclut des sources d'informations plus centrales pour l'intérêt national du PADIG. Le tableau n°5 ci-dessous fait la synthèse de la stratégie de communication du PMPP.

Tableau 5 : Synthèse de la stratégie de communication du PMPP.

Stade du programme	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Phase Identification du PADIG Préparation des conditions pour l'obtention du fond de préparation du projet	Expression du besoin du gouvernement du Gabon de mettre en place un programme d'infrastructures de base Définition des activités et types d'investissements à financer Présentation des activités à mettre en œuvre dans le cadre de la phase préparatoire et de la phase de mise en œuvre du PADIG Mécanisme d'évaluation des impacts environnementaux et sociaux des activités du programme à mettre en place Problématique liée à la réinstallation Adhésion des communautés dans le processus d'identification du PADIG	Lettres administratives Visioconférence Mission de terrain Entretien individuel Focus groups Téléphone Réseaux et médias sociaux (WhatsApp) Site web de la CNTIPPEE Radiotéléphoniques (radio opérationnelle) ; Journal officiel l'Union Rapport de mission de terrain (à consulter au niveau de l'équipe de préparation du PADIG)	 De juin 2021 à septembre 2023 MTP Dans les 4 villes ciblées par le PADIG (Mairie, Mairie d'Arrondissement CNTIPPEE	Autorités administratives centrales Autorités locales et municipales Services déconcentrés de l'état et concessionnaires Cellules techniques municipales Auxiliaires de commandement Populations ONG ASC PME/PMI	95% Tous les médias et journaux utilisés au niveau national et local ayant une large audience	Ministre maître d'ouvrage (MTP) représentant le Gouvernement du Gabon Ministre Gouverneur (MER) Direction Générale de l'Environnement (DGEPN) Equipe de préparation du PADIG Maire Centrale Maire d'Arrondissement

	Conditions préalables à remplir par le Gouvernement du Gabon pour obtenir une avance de préparation du PADIG (PMPP + MGP - PEES) Elaboration des études PMPP+ MGP et PEES Conditions à remplir par le Gouvernement du Gabon pour obtenir le prêt pour la mise en œuvre du PADIG (CGES- CPR- PMPP MGP- PGMO- PEES)					
Phase Préparatoire du PADIG Préparation des conditions de l'évaluation du PADIG et de l'obtention du prêt	Nature de sous projets et activités à mener Instruments E&S à préparer par la partie gabonaise pour l'obtention du prêt (CPR, CGES, PMPP, PGMO, PEES). L'implication des populations dans la mise en œuvre du PADIG Mécanisme pour la gestion des plaintes susciter par les activités préparatoires Procédures de diffusion et de vulgarisation des instruments environnementaux et sociaux Adhésion, implication et participation des communautés dans le processus de préparation du PADIG	Lettres administratives Réunions officielles Visioconférence Mission de terrain Entretien individuel Focus groups Téléphone Réunions officielles Le Quotidien l'Union Gabon Média Time Réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook, YouTube)	Dès l'obtention du PPA et durant toute la phase préparatoire du PADIG	Autorités administratives centrales Autorités locales et municipales Services déconcentrés de l'état et concessionnaires Cellules techniques municipales Auxiliaires de commandement Populations ONG ASC PME/PMI	30% NB : Tous les médias et journaux utilisés au niveau national et local ont une large audience	MTP Equipe de préparation du PADIG

Mise en œuvre des mesures préconisées à l'issue de l'évaluation sociale	Information et consultation sur les risques et les impacts sociaux potentiels du Projet et détermination des mesures de gestion ainsi que la prise en compte du genre, des VBG/EAS/HS, et des personnes vulnérables : femmes chefs de ménages, personnes en situation de handicap Code de bonne conduite ; Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ; Sécurité routière ; Sensibilisation sur la prévention des MST/HIV	Lettre administrative Visioconférence Consultations publiques, Enquêtes de satisfaction, Réunions officielles, Entretiens interpersonnels, Enquêtes, Focus groups avec des groupes ciblés. - Visite de terrain ; - Consultation des parties prenantes ; - Mécanisme de gestion des plaintes ; - ateliers de bilan - compte rendu des réunions du comité de pilotage - rapport de revue à mi-parcours - le Quotidien l'Union, - Gabon Média Time, - Gabon Télévision - Gabon 24 - Radios locales - Réseaux et médias sociaux (WhatsApp, Facebook, youtube.com) - le site Web de la CNTIPPEE - etc.	Dès la mise en vigueur du prêt et tout au long de la mise en œuvre du PADIG Sur les différents sites où s'exécuteront les activités du PADIG MTP CNTIPPEE	Comité de pilotage du PADIG ; Autorités locales Ministères et autres entités concernées Populations bénéficiaires Groupes vulnérables ; Communautés et ONG locales Personnes touchées et/ou affectées (PAP potentiels) par les activités de construction, Communautés d'accueil, Personnes en situation de sous emplois, Ménages vulnérables, Personnes handicapées et âgées	0% Tous les médias et journaux utilisés au niveau national et local ont une large audience	Coordonnateur, Spécialistes Environnementaliste, Spécialiste en sauvegarde sociale, Spécialiste en VBG Spécialiste Passation de marché, Spécialiste en Suivi-Évaluation de l'UCP
	Activités du projet et programmation ; types d'acteurs ciblés et critères de sélection des sous projets (communautaires et publics) ; Quartiers, Arrondissements et partenaires de mise en œuvre ;	Consultations publiques, enquêtes de satisfaction, entretiens interpersonnels, enquêtes, focus groups avec des groupes ciblés.	Dès la mise en vigueur du prêt et tout au long de la mise en œuvre du PADIG Sur les différents sites où s'exécuteront les activités	Jeunes entrepreneurs, Communautés locales, Entrepreneurs du BTP ; Comité de Développement de Quartier (CDQ) Groupes vulnérables dont les femmes et les	0% NB : Tous les médias et journaux utilisés au niveau national et local ont une large audience	

	Obligations et engagements de collaboration dans la mise en œuvre et le suivi ; enquêtes de satisfaction.		du PADIG MTP CNTIPPEE	personnes à mobilité réduite.		
Suivi de l'exécution du PMPP	Elaboration des Rapports de suivi de la mise en œuvre, selon les indicateurs de performance et les Indicateurs de résultats établis par le PADIG pour mieux comprendre à quel point l'engagement des parties prenantes répond aux attentes	-Réunions officielles -Visite de terrain ; -Consultation des parties prenantes ; - Mécanisme de gestion des plaintes ; - ateliers de bilan - compte rendu des réunions du comité de pilotage - rapport de revue à mi-parcours - le Quotidien l'Union, - Gabon Média Time, - le site Web de la CNTIPPEE -Gabon Télévision -Gabon 24 -les Radios locales - Les réseaux et médias sociaux - etc.	Tout au long de la mise en œuvre du projet Zones d'intervention du PADIG	Unité de Coordination du PADIG Parties prenantes du PADIG Comité de pilotage	0% NB : Tous les médias et journaux utilisés au niveau national et local ont une large audience	Spécialistes en Sauvegarde en sociale Spécialiste en Suivi et Evaluation sous la supervision du Coordonnateur
Suivi de l'exécution du PMPP	Elaboration des Rapports de suivi de la mise en œuvre, selon les indicateurs de performance et les Indicateurs de résultats établis par le PADIG pour mieux comprendre à quel point l'engagement des parties prenantes répond aux attentes	- Visite de terrain ; - Consultation des parties prenantes ; - Mécanisme de gestion des plaintes ; - ateliers de bilan - compte rendu des réunions du comité de pilotage - rapport de revue à mi-parcours - le Quotidien l'Union, - Gabon Média Time, - le site Web du de la CNTIPPEE - Gabon Télévision -Gabon 24 - les Radios locales - Les réseaux et médias sociaux - etc.	A mi-parcours de la mise en œuvre du PADIG Sur les différents sites	Unité de Coordination du PADIG Parties prenantes du PADIG	0% NB : Tous les médias et journaux utilisés au niveau national et local ont une large audience	Toute l'équipe de préparation et de mise en œuvre du projet
Clôture	Evaluation globale	-Interviews et	Clôture du	Toutes les parties	0%	Comité de

du PADIG	du PADIG Linéaires de voiries réalisées Ouvrages hors voiries réalisés Populations impactées Emploi créés Incident/Accident enregistré Plaintes gérées	entretiens Réunions formelles/ Ateliers - Médias sociaux - Gabon 24 – - Journal officiel - Rapport de clôture	PADIG sur tous les sites	prenantes au PADIG	NB : Tous les médias et journaux utilisés au niveau national et local ont une large audience	pilotage UCP Consultants externes
----------	--	---	--------------------------	--------------------	--	--------------------------------------

Le tableau ci-dessus propose la stratégie de communication des informations et actions du PADIG. Il prévoit aussi différents moyens pour consulter les parties prenantes touchées par le PADIG, surtout si des modifications importantes doivent y être apportées dont on attend des risques et effets supplémentaires. À l'issue de ces consultations, il conviendra de publier un PMPP et un Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) actualisés.

Après avoir cartographié la stratégie et les méthodes de communication sur le PADIG pour une bonne mobilisation des parties prenantes, le tableau ci-dessous propose un synoptique des actions et supports de communications dans le cadre du fonctionnement du MGP. Ceux-ci sont choisis en fonction des objectifs fixés.

Tableau 6 : Synoptique des actions et des supports de communication choisis en fonction des objectifs visés et des cibles à atteindre

Objectifs	Cibles	Actions	Approche	Canaux	Supports
Diffuser et divulguer des informations sur l'existence et le mode de fonctionnement du MGP aux différentes parties prenantes	Personnes affectées par le PADIG (PAP), personnes vulnérables, femmes, et autres groupes vulnérables	-Sensibilisation et information : - Elaboration des outils de langages - Réunions/ entretiens semi-directifs /focus groups plus ciblés dans les quartiers et autres zones d'intervention du PADIG pour expliquer le MGP et son fonctionnement. - Entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernés	Approche participative	- Chefs de quartier - Leaders d'opinion - Autorités religieuses -Autorités administratives - ONG, OSC, - Personnel du projet, - Radios locales, - MOS - Télévision	- Messages et appels téléphoniques - Messages et appels - WhatsApp - Affiches, - Panneaux - Brochures - Dépliants - Gadgets

	Autorités administratives, CDQ, auxiliaires de commandement (chefs de quartier), autorités religieuses, MOS, élus locaux, ONG, OSC, etc.	-Sensibilisation et Information - Entretiens semi-directifs -Focus Groups -etc.		- Personnel du projet - Radio locale, - Internet	Lettre d'information - Document MGP - Journaux et Site internet
Impliquer les parties prenantes dans la conception, l'opérationnalisation et le suivi de la mise en œuvre du MGP	CDQ, PAP, personnes vulnérables, femmes, OSC, etc.	- Réunions d'information - Discussions et échanges pour intégration des apports - Réunions de validation des propositions et des apports		- UCP - Comités de gestion des plaintes - CDQ - Chefs de quartier - Autorités religieuses - Autorités locales	
	Autorités administratives CDQ, Autorités religieuses, Elus locaux, ONG, responsables éducatifs et santé, etc. Responsables des OSC, représentant des jeunes, etc.	-Entretiens individuels approfondis, - Réunions d'engagement - Réunions de mise en place des CGP.	Approche participative	- UCP - Comités de gestion des plaintes (Membres des CGP, du Comité des recours	Compte rendu de réunion - Courrier porté - Site internet, WhatsApp - Tableau d'affichage -Procès-verbaux de comité de médiation - Rapport mensuel
Promouvoir et encourager l'utilisation du MGP par les PAP comme mode de recours systématique pour toutes	PAP, personnes vulnérables (personnes à forte mobilité réduite, personnes du 3 ^{ème} âge, gabonais	Elaboration des messages appropriés - Collaboration avec les spécialistes de bandes dessinée - Convention avec les radios et		Personnel du projet -Autorité administrative - Auxiliaires de commandement, - Leaders d'opinion	Communiqué radio -Réponses des animateurs locaux

leurs préoccupations, requêtes et plaintes relatives au PADIG	économiquement faibles orphelins), femmes	télévisions locales - Etc.		- Autorités religieuses - ONG, OSC.	
	Autorités administratives, religieuses, MOS, élus locaux, CDQ, ONG/OSC	Réception et transfert des requêtes et doléances des Plaignants au niveau de l'UCP	Communication interpersonnelle	- UGP - Comités de gestion des plaintes (médiation + recours)	

4.3. Stratégie proposée pour les consultations

Ce sous-point décrit brièvement les méthodes qui seront utilisées pour consulter chacun des groupes de parties prenantes.

Les méthodes utilisées varient en fonction du public cible. Il s'agit entre autres :

- des entretiens organisés avec les différents ministères sectoriels, les agences concernées, la société civile impliquée dans la défense des droits de l'homme, des droits des travailleurs et les personnes ressources ;
- des enquêtes de terrain, de sondages et questionnaires utilisés pour recueillir les avis des personnes susceptibles d'être impactées par le projet ;
- des réunions publiques et des ateliers d'information participatifs à l'intention des acteurs ou groupes de discussions sur les sujets précis en rapport avec le projet;
- des 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 les thématiques à débattre.

La présente stratégie a pour finalité d'impliquer les communautés et les autres parties prenantes dans le processus de prise de décision.

Le tableau n°7 ci-dessous propose les stratégies pour les consultations dans le cadre du PADIG

Phase du programme/sous projets/activités	Sujets de consultations	Méthodes utilisées	Parties prenantes cibles
Phase de préparation du Projet y compris les risques/impacts environnementaux et sociaux et instruments de gestion environnementale et	- Objectifs et consistance du projet - Montage du projet et ses différentes articulations (besoins du projet, activités prévues, principes de sauvegardes)	- Ateliers/Réunions ; - Visioconférences ; - Diffusion des documents (supports physiques et numériques);	- Gouverneurs ; - Maires ; - Conseillers Municipaux - Chefs de quartiers - Administrations

sociale	environnementales et sociales, gestion des risques environnementaux et sociaux, mécanismes de gestion des plaintes)	- Publication (Quotidien l'Union site web de la CNTIPPEE) ; - Diffusion de l'information	déconcentrées - CDQ. - Communautés cibles bénéficiaires - Organisations de la Société civile (OSC) ; - ONG
Elaboration des instruments de gestion environnementale et sociale	- Informer l'ensemble des parties prenantes sur les tenants et les aboutissants du Projet ; - Recueillir et analyser les avis et préoccupations des parties prenantes touchées et les groupes vulnérables ; - Analyser les résultats de la participation publique, afin de les intégrer dans le processus de conception, de décision, de mise en œuvre et du suivi du Projet ; - Réduire les divergences lors de la mise en œuvre et du suivi des activités afin d'éviter des situations de ralentissement ou blocage du projet	- Mail - Correspondances administratives - Visioconférences - Réunions ; - Réseaux sociaux ; - Diffusion des documents - Consultations à travers des entretiens interactifs ; - Publication des documents environnementaux et sociaux.	- Gouverneurs ; - Maires ; - Conseillers Municipaux ; - Leaders d'opinions ; - Chefs communautaires - Prestataires du BTP ; - Personnes déplacées - PAP ; - Personnes vulnérables - Organisations de la Société civile ; - ONG
Phase de mise en œuvre du projet y compris les Risques/impacts environnementaux et sociaux et instruments	- Portée du projet et activités en cours et suivi de la mise en œuvre des mesures environnementales et sociales contenues dans : • CGES ; • CPR • PMPP + MGP ; • PGMO • PEES - Relever les préoccupations qui sortent de la mise en œuvre - Suivi du projet et rapports	- Réunions ; - Visioconférences ; - Publications d'informations ; - Communications (radio – télévision – Journal de presse) – réseaux sociaux) ; - Entretiens ; - Focus groupe ; - Correspondances administratives ; - Distribution des documents ;	- Comité de pilotage ; - Comité de Direction ; - Ministères sectoriels ; - Gouverneurs ; - Maires ; - Unité de Coordination du Projet ; - Administrations déconcentrées - Services Techniques Municipaux ; - Conseillers Municipaux ; - Populations

	de conformité de sauvegardes - Audit environnemental et social - Mises à jour des informations sur les activités du projet	- Diffusion des rapports ; - Site Web du programme (CNTIPPEE).	bénéficiaires ; - Organisations de la Société civile ; - ONG ; - Entreprises du BTP ; -Sous-traitants et autres opérateurs économiques ; - Personnes vulnérables (femmes chefs de ménages, personnes âgées sans soutien, personnes à mobilité réduite)
--	--	--	---

4.4 Stratégie proposée pour intégrer l'avis des groupes vulnérables

Le PADIG se veut inclusif et participatif. De ce fait, le processus de concertation avec les groupes vulnérables, susceptibles d'être affectés, a été entamé pendant la phase d'identification du PADIG. Il va se poursuivre tout au long de sa mise œuvre afin de comprendre les préoccupations/besoins des groupes vulnérables s'agissant de l'accès à l'information sur les activités du PADIG et notamment les investissements, les formations, les quartiers retenus, les études environnementales et sociales préparées et d'autres défis rencontrés dans leur milieu de vie, leur communauté mais aussi prendre en compte leurs points de vue. Il s'agit 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 mise en œuvre du PADIG.

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 mobilité 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 PADIG.

Il doit organiser à leur intention, des discussions séparées en groupes restreints dans un lieu facilement accessible pour elles s'il est prouvé que les personnes vulnérables ne peuvent pas prendre part aux réunions publiques. Cette approche visera à rentrer en contact avec tous les groupes qui le souhaiteraient dans des circonstances normales.

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

- Mettre en place une base de données des groupes vulnérables et des réseaux de communication spécifiques par groupe vulnérable (femmes, personnes à mobilité réduite, populations locales, etc.) pour faciliter la communication entre les groupes et le projet ;

- Identifier et solliciter les responsables ou représentants des groupes vulnérables ou défavorisés ;
- Identifier et mettre en place des cadres de collaboration avec les leaders communautaires, religieux et autres influenceurs locaux/communautaires pour faciliter les échanges, servir d'intermédiaires et même de traducteurs locaux en cas de nécessité ;
- Impliquer les responsables des communautés cibles, de la société civile et des ONG qui défendent leurs droits et intérêts. 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 ;
- Identifier les autres initiatives en cours avec les groupes vulnérables et mettre en place des cadres de collaboration pour une communication efficace ;
- Faciliter l'accès des personnes vulnérables ou défavorisées aux différents avantages du projet et au mécanisme de gestion des plaintes mis en place ;
- Utiliser les langues locales pour faciliter le dialogue et la sensibilisation ;
- Renforcer les capacités des groupes sur certains aspects spécifiques pouvant faciliter la compréhension, l'implication dans la mise en œuvre et le suivi du projet par les groupes vulnérables ;
- Planifier conjointement les activités en tenant compte de leurs disponibilités et occupations et organiser des réunions ciblées avec les différentes catégories de groupes vulnérables ;
- Travailler de concert avec les ONG locales et autres partenaires pour les questions relatives aux populations vulnérables.

Ces options ne seront peut-être pas toutes exploitées mais l'approche inclusive et participative adoptée pour le PADIG sera utilisée tout au long de la mise en œuvre du PADIG sur la base des résultats de la mission d'évaluation des risques sociaux et environnementaux et des éventuels plans de gestions des risques et effets environnementaux et sociaux.

Il est à noter que les détails des stratégies qui seront adoptées pour communiquer et collaborer efficacement avec ces groupes seront passés en revue durant la mise en œuvre du PADIG.

4.5 Délai

Ce sous-chapitre fournit des informations sur les délais pour les phases du PADIG et les décisions clés. Il propose des dates limites de réception des commentaires.

Il faut noter que les périodes d'interventions du PMPP devront prendre en compte les événements officiels sur le territoire national (par exemple fête de l'indépendance, fête du travail,

mois de l'environnement, fêtes religieuses) ainsi que les propositions de dates des bénéficiaires. Pour certaines activités spécifiques, le calendrier final devra être disponible au moins trois (03) mois avant le début desdites activités. Il pourrait comprendre les éléments de processus suivants selon le tableau n°8 ci-dessous :

Tableau 8 : Proposition de calendrier des phases du programme

Séquence du processus	Délai
Publication du PMPP	Quatre (4) jours après la validation du document par la Banque mondiale
Analyse du sous-projet	Durant une (01) semaine dès réception du document
Etudes sociales spécifiques y compris le mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	Deux (02) mois
Approbation desdites études	Deux (02) semaines
Mise en œuvre des opérations de mobilisation des parties prenantes	Deux (02) mois et en tant que de besoin
Suivi général	Tous les six (06) mois
Evaluation	Un (01) an après le début du processus

4.6 Examen des commentaires

Il s'agit de dire dans le présent sous-point, comment les commentaires seront recueillis (commentaires écrits et oraux) et examinés et de rendre compte aux parties prenantes de la décision finale tout en fournissant un résumé de prise en compte des commentaires.

Il faut noter que les parties prenantes du projet sont des acteurs clés capables d'impacter sa réussite. L'identification, la prise en compte de leurs attentes et la gestion de leur engagement garantira l'atteinte des objectifs du PADIG.

Le défi du PADIG vise à instaurer une relation constructive et pérenne avec l'ensemble des acteurs internes et externes. L'examen des besoins, des attentes et le retour d'informations (feedback) dans le processus de consultation des parties prenantes demeurent une action essentielle.

Aussi, l'UCP du PADIG veillera à ce que les commentaires (oraux et écrits) des différentes parties prenantes soient pris en compte et bien traités. Les parties prenantes auront la possibilité d'envoyer leurs observations et commentaires par les voies suivantes : courriers électroniques, courriers physiques, appels téléphoniques et 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 sociales affectées sur le terrain.

Les spécialistes environnementaux et sociaux, le spécialiste VBG, le spécialiste en suivi et évaluation et le spécialiste en communication, sous la supervision du Coordonnateur du projet constitueront la cellule de prise en compte des feedbacks résultant des consultations et des entretiens avec les parties prenantes. Cette cellule aura pour mission de recueillir et traiter les

feedbacks et de finaliser un rapport succinct des informations fournies avant de revenir vers les parties prenantes pour leur rendre compte de la décision finale et résumer la façon dont ces commentaires ont été pris en compte.

Cette cellule sera enfin compétente dans la gestion de plaintes issues des activités du PADIG notamment à travers les Comités de Gestion des Plaintes (CGP). La gestion des plaintes sera encadrée par le MGP mise en place au sein de l'Unité de Coordination du projet.

4.7 Phases futures du projet

Les parties prenantes seront tenus informées de l'évolution du projet, y compris des rapports de suivi des performances environnementales et sociales du projet, de la mise en œuvre du plan d'actions des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes. Les responsables du projet doivent rendre compte au moins une fois par an aux parties prenantes, mais souvent plus fréquemment pendant les périodes particulièrement actives, lorsque le projet sera mis en œuvre.

Les rapports produits tout au long du projet feront l'objet d'une publication afin de tenir informées les parties **prenantes** de son évolution.

V. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

5.1 Ressources

La mise en œuvre et le suivi des activités du PMPP doivent se faire en conformité avec les dispositions de la NES n°10 d'une part, puis avec les ressources humaines consacrées à la gestion et à la mise en œuvre du PMPP d'autre part.

Pour ce faire, les experts suivants seront mobilisés :

- Un (01) Spécialiste en sauvegardes sociales ;
- Un (01) Expert en Violences Basées sur le Genre ;
- Un (01) Spécialiste en sauvegardes Environnementales ;
- Un (01) spécialiste en Suivi-Evaluation ;
- Un (01) spécialiste en Communication.

Ces spécialistes œuvreront sous la supervision du coordonnateur du PADIG et avec l'appui des autres acteurs impliqués dans la mise en œuvre du PADIG.

La fréquence et l'ampleur des activités de mobilisation des parties prenantes dépendront grandement de l'importance des actions à mettre en œuvre au niveau de chaque composante du projet. A ce stade, le budget fourni doit être perçu à titre purement indicatif. L'estimation du budget sera complétée une fois que l'ensemble des sous-projets aura été validé.

Le PMPP propose un budget prévisionnel et indicatif d'un montant d'environ 286 000 000 de FCFA pour sa mise en œuvre. Ce budget sera inscrit dans les dépenses du Projet les coûts seront en compte dans le cadre de la préparation du plan de travail et du budget annuel (PTBA) du projet.

La mobilisation des ressources matérielles du projet s'effectuera conformément aux procédures de passation de marchés en vigueur au projet. Parmi ces ressources, on peut citer :

- La documentation ;
- Les moyens logistiques ;
- Les moyens didactiques.

La documentation relative à la mobilisation des parties prenantes fera l'objet d'un archivage auprès des responsables compétents identifiés de l'UCP.

Tableau 9 : Budget prévisionnel et indicatif de mise en œuvre du PMPP

Rubrique	Actions	Responsable	Date/Périodicité	Cout en CFA
Vulgarisation du PMPP Et Renforcement des capacités	Atelier national de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes Formation des autorités administratives, services déconcentrés, services et techniques centraux de l'Etat, Mairies pour améliorer leurs capacités en médiation et gestion des intérêts des parties prenantes	UCP PADIG	Dès la validation du PMPP pour la Banque mondiale	20 000 000
Développement du plan et supports de communication	Développement du plan global de communication	UCP PADIG	Dès l'approbation du PMPP	10 000 000
	Conception des supports de communication		Dès l'approbation du plan de communication	7 500 000
	Développement et mise en œuvre du programme communication pour l'entreprise et ses sous-traitants	Entreprises adjudicataires des marchés des travaux	Avant le démarrage des travaux	-
	Évaluation du contenu, de la pertinence et de l'effectivité du plan de communication l'entreprise	Missions de contrôle	Pendant la durée des travaux	-
Mise en œuvre de la communication	Développement et mise en œuvre d'un programme de sensibilisation des riverains pendant les travaux	Entreprises adjudicataires des marchés des travaux	Avant le démarrage des travaux	-
	Formation des MOS, des CTM et CDQ	UCP PADIG	Avant l'approbation du plan de communication	28 000 000
	Campagne d'information,	UCP PADIG	Pendant la durée du	40 000 000

Rubrique	Actions	Responsable	Date/Périodicité	Cout en CFA
	sensibilisation et communication (radios, télévisions et presses écrites ?)		projet	
	Campagnes de sensibilisation et de communication à l'endroit de l'ensemble des bénéficiaires et autres parties prenantes intéressées : acteurs gouvernementaux, Ministères sectoriels, Mairies, Conseils départementaux et des leaders d'opinion et représentants des communautés riveraines, etc., à travers différents canaux (médias, audio visuels, RS, journaux, etc.) Par moment ou selon les besoins ou nécessités, des campagnes IEC spécifiques peuvent être entreprises ou organisées pour vulgariser une information particulière ou gérer une situation particulière.	UCP PADIG	Semestriellement	40 000 000
	Campagnes de sensibilisation de communication à l'endroit des personnes affectées (déplacés internes, survivantes des VBG/HS, personnes et/ou groupes vulnérables, etc.)	UCP PADIG	Trimestriellement	50 000 000
Partage d'informations	Mise en place d'une plateforme (Site Web interactif, Groupes WhatsApp, autres canaux)	Dès approbation du PMPP	Dès approbation du PMPP	
Gestion des plaintes	Conception des outils spécifiques sur le MGP	Dès la mise en vigueur du Prêt		127 600 000
	Edition et Publication de brochures/affiches/Dépliants sur le MGP	Dès la mise en vigueur du Prêt		
	Fonctionnement du CGP	Tout au long de la vie du projet		
	Réunions de Gestion des Plaintes	Au tant que de besoin		
	Renforcement des capacités sur le MGP	Dès la mise en vigueur du prêt		
	Etc.			

Rubrique	Actions	Responsable	Date/Périodicité	Cout en CFA
Suivi – évaluation du PMPP	Revu à mi-parcours et évaluation finale			3 000 000
Total				286 103 000

5.2 Fonctions et responsabilités de gestion

Ce sous-point décrit comment les activités de mobilisation des parties prenantes seront incorporées dans le système de gestion environnementale et sociale du PADIG et indique le personnel qui sera affecté à la gestion et à la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes.

Faisant partie intégrante des mesures de sauvegardes environnementales et sociales, les activités de mobilisation des parties prenantes seront incorporées régulièrement dans le système de gestion du PADIG. Le Ministère des Travaux Publics avec l'appui de la CN-TIPPEE (Unité de gestion fiduciaire) assurera l'exécution des activités de mobilisation des parties prenantes.

De façon pratique, la responsabilité de la mise en œuvre des activités du PMPP incombera aux responsables chargés des questions environnementales et sociales (spécialiste en sauvegardes environnementales, spécialiste en sauvegardes sociales, spécialiste en communication sociale), l'expert en communication du projet et l'expert en suivi et évaluation, sous la supervision du Coordonnateur du PADIG.

Toutefois, ils seront assistés en tant que de besoin par d'autres responsables compétents de l'UCP (responsable financier, expert en infrastructures, expert en passation des marchés) ainsi que les personnels dédiés des équipes projets au niveau des ministères sectoriels, des structures locales situées dans les zones d'intervention du PADIG, du personnel des prestataires/fournisseurs ou sous-traitants et des acteurs de la société civile avec lesquels le PADIG interagira/contractualisera pour assurer l'information et la sensibilisation des populations. Ils pourront aussi être appuyés dans leur travail par l'inspection provinciale du travail, les services provinciaux des affaires sociales, la CNAMGS, la CNSS, et autres organes d'intermédiation sociale au niveau de chaque commune cible du PADIG.

VI. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Mettre en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) pour le PADIG est une exigence de gestion environnementale et sociale à travers notamment la NES n°10. Ce mécanisme porte sur les actions du PADIG (y compris la phase de préparation) sur le terrain afin de s'assurer que les griefs, les doléances, les plaintes, et les réclamations des populations, liés aux activités de préparation et du PADIG sont enregistrés, acheminés et gérés.

Dans le cadre du de la préparation et de la mise en œuvre du PADIG, certaines activités tels que l'élaboration des études techniques environnementales et sociales, l'élaboration du PPSD et du manuel des opérations, les missions de terrain pour échanger avec les autorités locales dans le cadre de la conception du programme, l'aménagement des routes (principale et secondaire) en pavés, la réhabilitation et la construction des bâtiments scolaires, des marchés, des caniveaux, des passerelles, des escaliers, des routes piétonnes et des réseaux d'assainissement et d'adduction d'eau et d'électricité, etc.) pourraient générer ou susciter des questions et des réclamations de la part des populations impactées.

En effet, ces activités entraîneront des conséquences sur les biens, les personnes et l'environnement. Il est essentiel que les actions de préparation et du PADIG se déroulent sans conflits ou litiges. La mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est, entre autres mesures, l'instrument qui pourrait aider à atténuer les impacts négatifs et à assurer la durabilité des actions du PADIG sur le terrain.

Le présent MGP traite des plaintes ordinaires suscitées par les activités et interventions du PADIG. Il est proportionné aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, et sera accessible et ouvert à tous. Il fait recours aux systèmes formels ou informels de gestion des plaintes existants, complétés au besoin par des dispositions spécifiques au PADIG.

Un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) en faveur des travailleurs du PADIG sera préparé dans un autre document appelé « Procédures de Gestion de la Main d'œuvre PGMO » élaboré pour le PADIG. Ainsi, ces travailleurs auront le droit de se plaindre si les normes ne sont pas respectées, en cas de manquements graves aux codes de conduites.

Par ailleurs, les plaintes sensibles liées à l'EAS/HS seront traitées spécifiquement

6.1 Définition du MGP

Un MGP est un système et un processus consistant à recevoir, enquêter et répondre aux préoccupations ou aux plaintes formulées par les parties prenantes du Projet, et ce, de manière systématique, transparente, juste et opportune. Les Plaintes et réclamations peuvent porter sur tout type de sujets relatifs à l'action du Projet tel que : les réclamations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, le non-respect des règles de l'urbanisme, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale.

6.2 Objectif général

L'objectif principal d'un MGP est de soutenir le système de résolution des griefs et des préoccupations des parties prenantes de manière opportune, efficace et efficiente. La mise en œuvre d'un mécanisme approprié est également une opportunité de renforcer la confiance et la coopération entre les parties prenantes, et peut être une autre forme de consultation plus large avec les parties prenantes du projet.

La valeur première d'une gestion appropriée et opportune des réclamations dans le processus d'interaction avec les parties prenantes d'un projet est fondamentale, car elle permet non

seulement de résoudre les problèmes en temps opportun et d'éviter ainsi leur escalade et leurs conséquences, mais elle contribue également à construire des relations de confiance durables et constructives avec les parties prenantes.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) permettra de mieux traiter l'ensemble des difficultés, des plaintes ou des doléances qui pourraient surgir tout au long de la vie du projet.

6.3 Objectifs spécifiques et du But du MGP du PADIG (y compris la préparation)

Le présent Mécanisme de Gestion des plaintes vise les objectifs spécifiques suivants :

- Connaître les plaintes et préoccupations des acteurs-parties prenantes, y compris les bénéficiaires du projet ;
- Régler rapidement les incidences ou effets négatifs du projet qui pourraient entraîner une situation de blocus au projet ;
- Offrir aux Bénéficiaires un moyen de porter à la connaissance des gestionnaires du projet, les griefs suscités par les activités de mise en œuvre du projet.

But du MGP du PADIG (y compris la préparation):

Le présent MGP couvre les activités de la phase préparatoire mais aussi de la phase d'exécution du PADIG. Il a pour but de

- L'évitement des injustices sociales et des frustrations ;
- La consolidation durable des acquis du projet.

6.4 Principes fondamentaux du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Pour son meilleur fonctionnement, le MGP du PADIG se fondera sur les principes suivants :

- La décentralisation

Le processus de gestion des plaintes s'appuiera autant que possible sur les processus existants au niveau du Gabon, en particulier sur les chefs de quartiers tels que décrits dans l'arrêté n°00131/ML du 21 juillet 1996. Le fait d'aborder les plaintes dans le cadre du processus de résolution des litiges, nécessite la participation volontaire, continue et active des communautés, de l'UCP et, dans certains cas, de l'Etat lui-même à travers le Ministère en charge des Travaux Publics (Maître d'ouvrage du PADIG).

Le processus de règlement des plaintes bénéficiera d'un soutien au niveau de l'UCP. Cependant, il fonctionnera aussi près que possible des communautés affectées. A cet effet, les coûts d'établissement du processus de règlement des plaintes, au niveau du PADIG, seront considérés comme faisant partie du programme.

Ainsi, dans la plupart des cas, les plaintes seront traitées au niveau de l'UCP, bien que des processus nationaux de règlement des griefs ou litiges puissent également être disponibles.

- La complémentarité

Le processus de règlement des plaintes de l'UCP s'appuiera sur les processus de règlement de griefs ou litiges existants au niveau des villes et des quartiers qui seraient disponibles concernant une plainte en particulier.

Ainsi, l'UCP cherchera à apporter une expertise ou des ressources supplémentaires pour soutenir la résolution des litiges dans le processus de règlement des plaintes mis en œuvre sur le site du projet. Le processus sera donc diligenté par l'UCP surtout dans les cas où il n'y aura pas de dispositifs existant de règlement des griefs ou litiges au niveau de la ville ou du quartier ou si ceux-ci se seront révélés inefficaces.

- Accessibilité /Variété de points d'entrée

Il est essentiel que le MGP du PADIG soit accessible aux différents groupes de parties prenantes et particulièrement les groupes vulnérables et qu'il offre une variété de points d'entrée des plaintes.

- Participation et rétroactivité

Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'ils sont développés avec une forte participation des représentants de tous les groupes des parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités des populations. Les populations ou groupes d'utilisateurs doivent participer à chaque étape du processus du PADIG, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre du projet. Cela inclut notamment la participation des groupes vulnérables (des personnes âgées, personnes à mobilité réduite etc.). Le succès passe aussi par un retour d'informations aux parties prenantes sur les activités les concernant.

- La flexibilité

Afin de faciliter la résolution des plaintes, le processus permettra une certaine souplesse dans l'utilisation de différentes techniques en fonction des exigences des cas ou contextes spécifiques. La résolution des plaintes implique la participation volontaire des diverses parties prenantes à un processus consensuel de gestion par la médiation, la conciliation, la facilitation, la négociation ou d'autres moyens similaires. Les motivations pour participer à ces processus peuvent varier, considérablement, selon les différents contextes. Les facilitateurs du processus doivent pouvoir utiliser des techniques extrêmement variées et bénéficier d'une grande souplesse concernant le calendrier et les méthodes.

- Transparence

Le principe de transparence consiste à informer clairement les parties prenantes notamment les populations des zones d'intervention du PADIG de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'ils y auront accédé. Il est important que le MGP et son mode de fonctionnement soient communiqués en toute transparence, notamment pour garantir la clarté de la procédure d'examen des plaintes et celle des acteurs de mise en œuvre du MGP (la structure de gouvernance ; les décideurs, etc.)

- Objectivité et indépendance.

Le présent MGP fonctionnera de manière impartiale, quels que soient les plaignants (parties intéressées), afin d'assurer un traitement juste. Le personnel en charge des décisions (l'UCP) dispose des moyens et des pouvoirs appropriés pour enquêter sur les plaintes (par exemple, interroger des témoins et avoir accès aux fiches d'enregistrements des plaintes).

- Justice

Le principe de justice vise à traiter les plaintes de manière impartiale, confidentielle, proportionnelle, opportune et juste.

En considérant les principes sus évoqués, le MGP du PADIG offre plusieurs avantages à la fois pour l'UCP, les populations et les communes, comme présenté ci-dessous :

Tableau 10 : Avantages du MGP du PADIG pour l'UCP, les communes et les Populations

Pour l'UCP	Avantages pour les communes	Avantages pour les populations
Fournir (i) à l'équipe de préparation du PADIG et (ii) au personnel de l'Unité de Coordination du Projet (UCP) au niveau fiduciaire, des informations qui leur permettront d'améliorer l'action du PADIG 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, efficience et efficacité 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 PADIG et générer des mesures correctives ou préventives appropriées.	Fournir aux Mairies (CTM, Maires, conseil municipal) des informations qui leur permettent d'améliorer l'action communale de manière transparente. Établir, par la résolution des plaintes, une relation de confiance entre les citoyens et les responsables de la commune. Donner un aperçu de l'efficacité de l'action municipale par le biais des données liées aux plaintes Aider à identifier et traiter les problèmes rapidement avant qu'ils ne se généralisent ou ne dégénèrent à un niveau plus difficilement gérable.	Établir une plateforme avec des entrées multiples et une structure pour exprimer des plaintes. Donner accès à un système clair et transparent dans la résolution des plaintes. Permettre de négocier et d'influencer les décisions politiques qui pourraient affecter les habitants défavorablement. Faciliter l'accès à l'information. Offrir un outil fiable pour contester une action municipale à programmer ou déjà réalisée. Améliorer les services et optimiser la satisfaction des populations/communautés

6.5 Types de conflits et griefs qui pourraient survenir dans le cadre du PADIG (y compris le PPA)

Pendant la phase préparatoire du PADIG, les plaintes pourront concerner les thématiques

suivantes :

- Faible implication des populations dans la conception du projet
- Problèmes de diffusion et de divulgation des études techniques environnementales et sociales dans les zones d'intervention du PADIG y compris les études cadres
- Un faible accès au MGP et aux informations sur les activités préparatoires du PADIG

Pendant la phase de mise en œuvre, les plaintes/griefs pourront concerner les thèmes suivants :

- Les mesures de suppression ou d'atténuation d'impacts négatifs ;
- L'acquisition et l'occupation de terres, la réinstallation de populations et leurs compensations ;
- Les risques liés à la corruption ;
- Le respect des procédures établies par les Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) ;
- Tout autre impact environnemental et social lié à la conception et l'exécution des travaux.

A titre d'exemple, les plaintes peuvent porter sur :

- Le manque de consultation ou d'information sur la réinstallation
- Les erreurs dans l'identification des PAP et l'évaluation des biens ;
- Le désaccord sur des limites de parcelles ;
- Le conflit sur la propriété d'un bien ;
- Le désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ;
- Le désaccord sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation ;
- Les caractéristiques de la parcelle de réinstallation, etc.) ;
- Le conflit sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant différents, donc conflits sur le partage de l'indemnisation) ;
- Le non-paiement/sous paiement des indemnités ;
- Les omissions des biens affectés ;
- Les requêtes sur la réserve routière ;
- Le paiement différé (salaires, primes, indemnités, etc.)
- L'enregistrement des PAP fantômes ;
- La falsification de documents (par exemple certificat de décès) ;
- Les incidents/accidents ;
- Les fissures et affaissements des routes aménagées ;
- Les sections de route étroites ;
- Les problèmes d'évacuation et de drainage ;
- Les insuffisances liées à la signalisation et aux marquages ;
- Les ouvertures des tranchées et coupures de la route par les entreprises adjudicataires ;
- Etc.

6.6 Etapes du MGP

Le processus du MGP du PADIG se décline en 8 étapes détaillées ci-dessous :

6.6.1 Accès à l'information

L'UCP collecte l'ensemble des informations relatives aux plaintes et réclamations. A ce propos, le

dépôt des plaintes et réclamations peut s'effectuer par :

- Transmission
 - un courrier formel transmis aux responsables des équipes projet au niveau de chaque ministère sectoriel, à la CNTIPPEE en tant qu'unité de gestion fiduciaire du projet ;
 - un courriel aux équipes projet des différentes composantes et à la CNTIPPEE ;
 - **au numéro vert** qui sera mis en place.
- Enregistrement
 - Chez les chefs de quartiers concernés par le projet ;
 - au niveau des bases chantiers des entreprises et des missions de contrôle ;
 - auprès des responsables des confessions religieuses et des associations des Sages-femmes du Gabon ;
 - auprès du Responsable de l'équipe de supervision technique du projet dans sa composante 1 **sis au Ministère en charge des Infrastructures, Monsieur Pierre Joachim OBIANG MBA, Tél : 077 13 75 13 et Monsieur Alex Marie KOUMBA MOUSSADJI, Coordonnateur du PADIG. Tél : (+241 77 67 55 58). Email : XXXX. BP 49 Libreville/ Gabon.**

A la CNTIPPEE, Unité de Gestion du Projet, Villa 117, impasse André Mba Obame, BP 22 Libreville, Monsieur LE Chargé de Projet PADIG. Tél : **(+241) 11 73 19 63**. Email : tippeegabon@cntippee.org. Plateforme e-Réclamation sur le site WEB de la CNTIPPEE : www.cntippee-gabon.org

Afin que les plaintes puissent être reçues, il est important que les parties prenantes touchés et les parties prenantes concernées ainsi que l'ensemble des citoyens soient informés de la possibilité de déposer une plainte. Pour ce faire l'UCP du PADIG en collaboration avec la CTM utilisera les MOS pour sensibiliser les populations sur leurs droits et devoirs par des causeries, des affiches, des dépliants, des prospectus, des réunions communautaires, des panneaux de sensibilisation, des émissions radios, etc.

Les personnes qui se plaignent peuvent aussi s'adresser directement à l'Unité de Gestion du Projet (UCP) aux adresses et contacts téléphoniques indiqués ci-dessous. **Les personnes qui se plaignent peuvent s'adresser directement à la CNTIPPEE (Unité de Gestion fiduciaire et de sauvegardes environnementale et sociale du PADIG), écrire aux adresses suivantes : Commission Nationale des TIPPEE, Unité de Gestion du PADIG, parcelle 117, impasse André Mba Obame, BP 22 Libreville. Email : tippeegabon@cntippee.org ;** Plateforme e-Réclamation sur le site WEB de la CNTIPPEE : www.cntippee-gabon.org, ou encore appeler aux numéros de téléphone suivant Tél : **(+241) 11 73 19 63** .

Pour bien vulgariser le MGP, un projet de plan de communication est proposé au point 7. Du présent document

6.6.2 Tri et traitement

Le tri et le traitement des plaintes dépendent en grande partie du mode de dépôt de la plainte. Le chef de quartier/le MOS reçoit la plainte. Le plaignant remplit une fiche de plainte qui va

contenir des informations relatives à la plainte déposée. Dans cette fiche le plaignant décrit l'objet de sa plainte. Au moment de la réception de la Plainte, il peut avoir des échanges entre le plaignant et celui qui la reçoit. Ces échanges vont avoir pour but, d'une part, de recueillir d'avantage d'informations sur les raisons de la Plainte et d'autre part, de s'assurer de la suite réservée à la plainte par l'UCP. La plainte est ensuite consignée dans un registre. Un numéro de dossier lui est attribué. La fiche de plainte aura le même numéro que celui qui est dans le registre. Suivant la gravité de la plainte, elle est gérée localement ou transférée pour traitement à l'UCP. Dans tous les cas une copie part également au niveau de la CTM. Les réclamations seront triées au niveau de l'UCP par les spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales, en Suivi-évaluation et en VBG sous la supervision du Coordonnateur du Projet, qui les transmettront par la suite aux services concernés, pour traitement.

6.6.3 Accusé de réception de la plainte.

L'accusé de réception sera systématisé dans les cas des réclamations écrites déposées physiquement ou adressée à la plateforme e-Réclamation de la CNTIPPEE. Une copie du formulaire de la plainte sera remise au plaignant avec une décharge. Dans une moindre mesure, il sera également possible lorsque les réclamations sont exprimées lors de réunions, de les inscrire dans le PV de la réunion. Le Président du Comité ou la personne désignée accuse réception de la plainte et informe le plaignant de la procédure à suivre (étape 5, 6) pour le traitement de sa plainte. Une copie de l'accusé de réception sera envoyée à l'UCP et à la CTM.

6.6.4 Vérification et action

Sur la base du contenu de la plainte et des informations supplémentaires reçues pendant l'échange avec le plaignant, l'UCP, représentée par le MOS et la mairie représentée par la CTM, vont diligenter une enquête pour corroborer les propos du plaignant et les confronter avec celles de la partie responsable du problème (entreprise, mission de contrôle, UCP) objet de la plainte. En fonction de la nature de la plainte, pendant l'enquête, le MOS et la CTM vont se rapprocher des responsables techniques du projet pour s'enquérir des solutions éventuelles possibles qui pourraient être proposées pour régler la plainte.

Durée d'analyse des plaintes

Niveau de la plainte	Durée	Personnes responsable
Questions urgentes	Un à deux jours	UCP/CTM
Questions qui nécessitent une enquête de terrain	6 jours	UCP /CTM
Questions qui demandent aussi bien une enquête approfondie de terrain qu'une concertation de plusieurs acteurs afin de trouver des solutions idoines.	15 jours	UCP /CTM

6.6.5 Mécanisme de résolution amiable

Les parties prenantes du MGP et notamment la CTM et l'UCP à travers les spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales, sous la supervision du Coordonnateur du projet,

assureront le traitement des plaintes en favorisant le règlement à l'amiable des conflits. Le cas échéant, ils feront recours aux Chefs de quartiers et aux responsables des composantes au niveau sectoriel ainsi que autres parties prenantes. En dernier lieu, dans le cas d'épuisement de toutes les tentatives possibles d'arrangement amiable, le requérant peut saisir la justice.

6.6.6 Dispositions administratives et recours à la justice

Le recours aux tribunaux, bien qu'il ne soit pas recommandé pour le bon déroulement du PADIG (risque de blocage, d'arrêt des travaux, retards engendrés, etc..) demeure la solution de dernier recours en cas d'échec de la résolution à l'amiable.

6.6.7 Retour d'information (Feedback)

L'UCP à travers le CGP mis en place et la CTM statuent sur les résultats de l'enquête et étudient les solutions techniques possibles à proposer pour traiter efficacement la plainte. Les solutions techniques seront analysées et proposées aussi bien par l'entreprise des travaux que par la mission de contrôle si le problème est purement technique.

Après cette réunion, l'UCP et la CTM convoquent le plaignant pour lui communiquer les conclusions de l'enquête. Ces conclusions qui sont d'abord provisoires vont être consignées dans la fiche d'enregistrement de la plainte au niveau de la partie « observation ». Le plaignant consignera ses réactions par rapport aux conclusions provisoires du comité dans la fiche d'enregistrement des plaintes au niveau de la partie réponse du plaignant. Il pourra aussi demander une période de réflexion afin de s'assurer que les propositions qui lui sont faites le satisfont. Si nécessaire, il disposera d'un délai de deux (02) jours.

Une fois la réponse validée par le plaignant l'UCP et la CTM mentionnent les conclusions des arrangements, les options des solutions retenues, la date de l'accord et les délais de mise en œuvre de l'accord dans le chapitre indiqué sur la fiche de plainte et dans le registre, dont une copie sera donnée au plaignant.

6.6.8 Suivi de la mise en œuvre des accords et clôture du dossier.

Au terme de l'accord conclu, le CGP, l'UCP et la Mairie à travers la CTM vont suivre les résultats de la mise en œuvre de l'accord. La durée de la mise en œuvre de l'accord est fonction de la nature et de l'ampleur de l'impact subi ou de l'accord conclu.

Les accords conclus seront exécutés par le projet à travers soit l'entreprise des travaux, soit par la mission de contrôle soit par le MOS. Une notification sera adressée par l'UCP ou la CTM aux entités chargées de leur exécution. Les problèmes qui vont survenir pendant la mise en œuvre vont être étudiés dans le cadre de ce suivi. Dans certains cas, il sera nécessaire de procéder à des ajustements pour s'assurer que les causes profondes des plaintes soient effectivement traitées et que les résultats soient conformes à l'esprit de l'accord original. L'expérience acquise au cours du suivi pourra aussi être mise à profit pour affiner le processus de traitement des plaintes.

Il faut après avoir réglé le problème évaluer la façon dont le processus de gestion a été mené et s'assurer que le plaignant est satisfait de ce processus et du résultat obtenu. L'évaluation se fera

par l'UCP, deux semaines après, afin d'avoir une appréciation objective du processus. Le Plaignant va aussi évaluer le système de traitement de plaintes et sa conclusion. L'UCP clôturera le dossier.

Faire évaluer le système de traitement des plaintes par les plaignants permet d'améliorer ou réviser le mécanisme mis en place.

L'ensemble des plaintes déposées et les suites qui leurs auront été réservées seront présentées dans le rapport trimestriel de suivi environnemental et social du PADIG. Ce Rapport comprendra les statistiques et les commentaires nécessaires, ainsi que des propositions pour l'amélioration du fonctionnement du système.

6.7 Parties prenantes à la mise en œuvre du MPG du PADIG

Les parties prenantes dans la mise en œuvre du MGP du PADIG se composent des personnes et entités suivantes :

- *Le chef de Quartier*, comme auxiliaire de la municipalité. Il est la principale autorité du quartier et joue un rôle de délégué du quartier auprès des autorités hiérarchiques. Ses domaines de compétence sont les litiges fonciers, les querelles conjugales, les rassemblements de la population pour des questions politiques et pour le nettoyage du quartier et les campagnes de vaccination, etc. C'est lui qui sera chargé de recueillir, d'enregistrer et de diffuser les plaintes et de signer sur les fiches d'enregistrement des plaintes ;
- *Les HSE des entreprises et des Missions de contrôle des travaux ;*
- *Les Responsables des composantes au niveau sectoriel ;*
- *Unité de Coordination du Projet à travers :*

L'Unité de supervision technique du projet sise au Ministère en charge des travaux publics et

L'Unité de Gestion Fiduciaire et de sauvegardes environnementales et sociales, CNTIPPEE

- au niveau du quartier avec les MOS qui doivent accompagner la phase de réalisation des travaux de voirie et des infrastructures par des activités d'information, de sensibilisation et d'animation auprès des populations riveraines ;
- au niveau du siège avec les spécialiste sociaux, environnementaux et suivi-évaluation en charge du traitement des plaintes ;
- *la Mairie à travers la Cellule Technique Municipale, comme maitre d'ouvrage délégué*

La CTM est une unité mise en place par la commune pour agir en son nom pour le suivi de toutes les activités relevant du PADIG au niveau local ;

- *Les populations bénéficiaires des travaux et des infrastructures du projet ;*

- *Les OSC, ONG ;*
- *Les autorités des confessions religieuses ;*
- *Les responsables de l'association des sages-femmes.*

6.8 Structures intervenant dans le processus de gestion des plaintes

Au niveau des bases chantiers/base vie

Les HSE des entreprises sous la supervision des conducteurs des travaux fournissent un appui dans la collecte, l'enregistrement des plaintes et réclamations et leur transmission à l'UCP.

Au niveau du quartier

Le comité de gestion des plaintes est constitué du chef de quartier, de son adjoint, du MOS et des notables. Il a pour rôles, la collecte, l'enregistrement des plaintes/ réclamations et leur transmission à l'UCP.

Le bureau du comité est logé chez le chef de quartier en tant qu'auxiliaire de l'administration locale. Il est ouvert tous les jours de 08h30 à 15h30, sauf le week-end.

Le MOS pourra relever les plaintes en dehors des jours et heures susmentionnés en cas d'urgence. Il devra simplement s'assurer que les fiches renseignées et le registre sont mis à jour. Pour bien mener ses missions, le Comité est doté d'un budget de fonctionnement et d'équipements. Les dépenses relatives au fonctionnement du Comité seront supportées par le budget à mettre en place par le projet.

Au niveau de la Mairie

La Collecte, l'enregistrement des plaintes, la gestion du traitement, le suivi de la mise en œuvre des plaintes techniques, les réclamations et conflits éventuels induits par les travaux seront assurés par la Cellule technique Municipale de chaque Commune concernée par le Projet.

Le Maître d'œuvre Social est associé à cette démarche en tant que représentant de l'UCP et interface des différents acteurs (prestataires, bureau de contrôle, autorités locales, populations et groupes vulnérables) du Projet pour le volet information et communication.

Les comités dédiés à ces tâches fonctionneront tous les jours ouvrables, de 8h30 à 15h30 conformément à la réglementation du travail en vigueur.

Au niveau sectoriel

Les responsables des équipes des différents Ministères sectoriels auront la charge de superviser la collecte, l'enregistrement et la transmission à l'UCP des plaintes et réclamations des usagers et autres personnes touchées directement ou indirectement par le projet.

Dans le processus de traitement des plaintes reçues, l'UCP du PADIG 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.

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

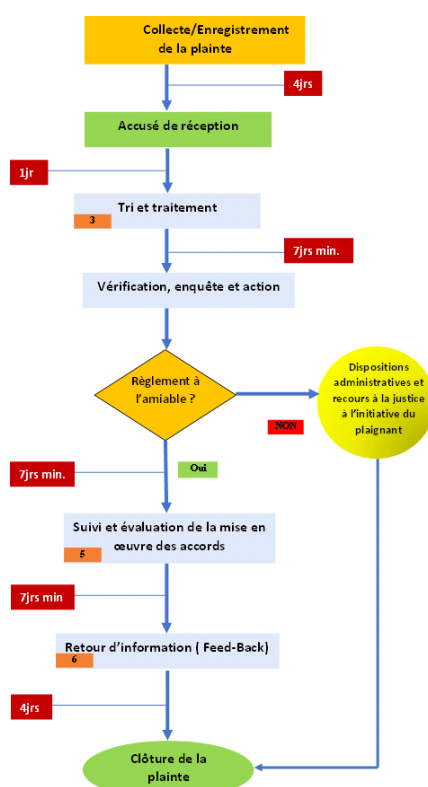
Sur le terrain, l'UCP sera représentée par les Maîtres d'œuvre social (MOS) qui appui le chef de quartier dans la récolte l'enregistrement et le transfert des plaintes à l'UCP, le suivi des dossiers, la ventilation et la vulgarisation des dossiers mais aussi la communication.

Le traitement des plaintes se fera au sein de l'UCP où toutes les plaintes et réclamations seront enregistrées, traitées et suivies par le Coordonnateur du projet son équipe composée du spécialiste en Développement Social, du spécialiste Environnemental, du spécialiste VBG, du Spécialiste en Suivi-Evaluation, tous les responsables techniques des différentes composantes du projet.

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.

Le Schéma ci-dessous résume les différentes étapes de traitement des plaintes

Schéma 1 : Synthèse des étapes du MGP



Mécanisme de Gestion des Plaintes liées aux VBG/EAS/HS

Les activités du projet peuvent aussi causer des plaintes en lien avec la « **violence basée sur le genre** », **particulièrement d'exploitation ou abus sexuelle (EAS) et de harcèlement sexuel (HS)**

Exploitation et abus sexuelle (EAS) et harcèlement sexuel (HS)

Harcèlement sexuel (HS) : Avances sexuelles importunes, demandes de faveurs sexuelles et autres conduites verbales ou physiques indésirables de nature sexuelle. La SH diffère de l'EAS en ce qu'elle se produit entre le personnel/le personnel travaillant sur le projet, et non entre le personnel et les bénéficiaires du projet ou les communautés. La distinction entre SEA et SH est importante afin que les politiques de l'agence et la formation du personnel puissent inclure des instructions spécifiques sur les procédures de déclaration de chacune. Les femmes et les hommes peuvent expérimenter HS.

Exploitation et abus sexuels (EAS) : Tout abus réel ou tenté d'une position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le profit monétaire, social ou politique de l'exploitation sexuelle d'autrui. L'abus sexuel est en outre défini comme « l'intrusion physique réelle ou menacée de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives ». Les femmes, les filles, les garçons et les hommes peuvent faire l'expérience de la EAS. Dans le contexte des projets soutenus par la Banque mondiale, les bénéficiaires du projet ou les membres des communautés affectées par le projet peuvent subir une EAS.

Outre les activités de mise en place du système d'information de santé et des incubateurs numériques notamment à Libreville, le PADIG va, exécuter des travaux de pose de la fibre optique, de câblage réseau courant fort et faible dans le cadre de la composante une « renforcement du SNIS). Il va aussi organiser des concours et Challenge divers dans le cadre de la composante 2.

L'Histoire montre que les interactions, les interrelations entre différents groupes ou genres notamment dans le milieu professionnel peuvent être à l'origine de certains comportements déviants tels que les violences, les harcèlements, les abus sexuels avec pour conséquence une remise en cause des droits de l'homme, des principes d'égalité des sexes ainsi que des problèmes de santé pour ce qui en sont victimes en plus des conflits socioprofessionnels et la perte de la dignité humaine. Ce constat invite à traiter rapidement des cas des VBG constatés.

Le principe fondamental sur lequel repose le traitement des plaintes de VBG est de garantir une approche centrée sur la victime, la confidentialité totale des informations sur la victime, un règlement rapide.

- Aucune information susceptible de révéler l'identité de la victime ne doit être conservée au niveau du mécanisme de gestion des plaintes.
- Le mécanisme ne doit pas demander ou enregistrer d'informations en dehors des trois aspects suivants relatifs aux cas de violence basée sur le genre : La nature de la plainte (ce que déclare le plaignant ou la plaignante en usant de ses propres termes, sans que ce soit

en réponse à des questions) ; Si, à sa connaissance, l'auteur était associé au projet ; et Si possible, l'âge et le sexe de la victime.

- Les responsables du mécanisme de gestion des plaintes seront formés à l'enregistrement des cas de violence basée sur le genre afin de faire preuve de compassion (sans émettre de jugement) et d'en respecter la confidentialité.

Le processus de traitement des plaintes s'articulera autour des axes suivants :

Si la plainte est d'abord reçue par le service ou par le biais d'autres canaux de communication identifiés, celle-ci est envoyée au responsable du mécanisme de gestion des plaintes pour être enregistrée dans le système.

Immédiatement après avoir reçu la plainte directement d'une victime, le mécanisme de gestion des plaintes aide cette dernière en l'orientant vers des services de lutte contre la violence basée sur le genre pour qu'elle y soit prise en charge. Cela sera possible grâce à la liste de prestataires qui aura été dressée lors de l'élaboration de la cartographie des prestataires de soin des victimes VBG effectué par le consultant VBG.

Le MGP répond à la plainte de la victime en respectant ses choix. Cela signifie qu'il faut privilégier les droits, les besoins et les souhaits de la victime dans toute décision liée à l'incident. Toute victime de violence sexuelle, en particulier d'exploitation et de sévices sexuels ou de harcèlement sexuel, qui a le courage de se présenter doit être toujours traitée avec dignité et respect. Aucun effort ne devrait être ménagé pour assurer la sécurité et le bien-être de la victime et aucune décision ne devrait être prise sans son consentement éclairé. Il s'agit, par ces mesures, de réduire au minimum la possibilité pour la victime de subir un nouveau traumatisme et de nouvelles violences.

Le mécanisme de gestion des plaintes servira essentiellement à :

- Orienter les plaignant (e)s vers les services de lutte contre la violence basée sur le genre ;
- Enregistrer la suite donnée à la plainte.

Les allégations de violence basée sur le genre sont examinées et un accord est trouvé sur les mesures applicables à l'auteur, le tout dans les meilleurs délais et en toute confidentialité afin d'éviter d'autres traumatismes à la victime

Les informations conservées par le mécanisme sont absolument confidentielles, surtout lorsqu'elles ont trait à l'identité du plaignant.

- **Partage des données**

Le prestataire de services de lutte contre la violence sexiste disposera de son propre processus de prise en charge, qui sera utilisé pour recueillir les données détaillées nécessaires à l'appui à apporter au plaignant et faciliter la résolution du cas transmis par le responsable du mécanisme de gestion des plaintes.

Les prestataires de services ne seront nullement tenus de fournir des informations sur une affaire à qui que ce soit sans le consentement de la victime. En ce sens que, le partage d'informations ne doit pas exposer la victime ou le prestataire de services à plus de violence.

- **Suivi et établissement de rapports VBG**

Le suivi-évaluation joue un rôle clé dans la détermination de l'efficacité des mesures d'atténuation. Cependant, les rapports ne doivent contenir aucune information de nature à révéler l'identité des protagonistes de dossiers particuliers. La confidentialité et la sécurité des victimes de violence sexiste doivent absolument être préservées.

- **Indicateurs de suivi atténuation des risques VBG**

Parmi les indicateurs relatifs à la violence basée sur le genre, on peut citer :

- La mise en œuvre réussie du plan d'action contre la violence basée sur le genre (Oui/Non) ;
- Le nombre de formations dispensées sur la violence basée sur le genre ;
- Le pourcentage de travailleurs ayant participé à la formation sur le code de conduite.

Des exemples possibles de VBG/EAS/HS seront présentés dans le tableau n°10 suivant

Tableau 11 : Exemples des cas VBG/EAS/HS (illustratifs, non exhaustifs)

Forme de VBG	Operations de la Banque	Exemple
Exploitation sexuelle	Dans les opérations / projets financés par la Banque, l'exploitation sexuelle se produit lorsque l'accès ou le bénéfice de biens, travaux, services financés par la Banque est utilisé pour obtenir un gain sexuel.	• Un travailleur du projet raccordant les structures sanitaires au réseau de l'administration demande une faveur sexuelle pour l'accès au raccordement à la fibre optique. • Un membre de la communauté se voit promettre un emploi sur le site du projet financé par la Banque mondiale en échange de relations sexuelles. • Un agent de projet refuse à une femme le passage sur le chantier à moins qu'elle ne lui fasse une faveur sexuelle.

Abus sexuel	Dans les opérations / projets financés par la Banque, les abus sexuels surviennent lorsqu'un agent de projet (personnel du sous-traitant, personnel du sous-traitant, ingénieur superviseur) utilise la force ou un pouvoir inégal vis-à-vis d'un membre de la communauté ou d'un collègue pour perpétrer ou menacer de perpétrer un acte sexuel non désiré.	• Un travailleur du projet reste à la cafétéria après le dîner et agresse sexuellement un membre du personnel de cuisine. • Un agent de projet touche les seins d'un membre du personnel administratif et dit qu'il y a plus à venir. • Un superviseur d'un sous-traitant demande à sa collègue de se joindre à lui pour un dîner d'affaires avec l'entrepreneur principal. Après le dîner, il lui demande de recevoir « le patron » dans sa chambre en guise de remerciement pour le contrat et son travail.
Harcelement sexuel	Dans les opérations / projets financés par la Banque, le harcèlement sexuel se produit dans le contexte de l'entreprise d'un sous-traitant ou d'un entrepreneur, et concerne les employés de l'entreprise qui subissent des avances sexuelles importunes OU des demandes de faveurs sexuelles OU des actes de nature sexuelle offensants et humiliants parmi les employés de la même entreprise.	• Un agent de projet demande à toutes les employées de l'accueillir avec un baiser sur la joue tous les jours avant le travail. • Un agent de projet envoie des messages textes sexuellement explicites à un collègue. • Un travailleur de projet laisse une image offensante sexuellement explicite sur le bureau d'un collègue

6.2. Le MGP pour la VBG : EAS/HS

Pour la VBG : EAS/ HS, le MGP devrait principalement servir à :

- (i) orienter les plaignants vers le Prestataire de Services VBG. Immédiatement après avoir directement reçu la plainte d'un survivant d'EAS/HS, le mécanisme de gestion des plaintes doit aider ce dernier en l'orientant vers des services de lutte contre la VBG pour qu'il y soit pris en charge ; et
- (ii) enregistrer la résolution de la plainte. Les informations conservées par le MGP seront absolument confidentielles, surtout lorsqu'elles ont trait à l'identité du plaignant.

6.2.2 Opérationnalisation du Mécanisme de gestion des plaintes pour le cas de VBG

L'opérationnalisation du MGP sensible à la VBG/EAS/HS répond aux questions de design qui suivent.

- Capture/ Accès/ Recueil

Existe-t-il plusieurs canaux où les griefs peuvent être soumis pour s'assurer qu'aucun groupe n'est exclu ? Les femmes et les filles et les autres groupes à risque ont-ils consultés pour

identifier des moyens sûrs, fiables et accessibles de signaler les EAS/HS ? Les survivants peuvent-ils être référés à au moins un fournisseur de services de qualité déjà identifié ou engagé ?

Le projet prévoit plusieurs canaux pour le dépôt de plaintes VBG/EAS/HS qui sont censés avoir la confiance des possibles usagers.

- Trier et traiter

Existe-t-il des processus et des outils pour protéger à tout moment l'identité du survivant (et des autres)? Les cas sont-ils enregistrés et sécurisés de manière sûre et confidentielle ? Y a-t-il quelqu'un qui répond qui a été formé à la réponse EAS/HS ? Existe-t-il des procédures claires pour garantir que les incidents EAS/HS sont immédiatement remontés à un niveau où ils peuvent être traités en toute sécurité ?

Le tri et traitement de réclamations EAS/HS comprend les suivant trois actions :

a) Documenter et enregistrer l'allégation EAS/HS

Quel que soit l'endroit où un cas de VBG/EAS/HS dans le cadre du projet s'allègue, celui qui le reçoit doit immédiatement le référer au Responsable VBG du projet et/ou au service préalablement disponible pour le cas. Aucune information susceptible de révéler l'identité de la victime ne sera conservée pour celui que lo reçoit.

Le Responsable VBG du projet veille à la confidentialité des allégations et, sauf si la plainte a été reçue par l'intermédiaire du service de lutte contre la VBG ou par d'autres canaux de communication désignés, oriente immédiatement le survivant vers ledit service.

Si la plainte est d'abord reçue par le service de lutte contre la VBG ou par le biais d'autres canaux de communication désignés, celle-ci est transmise au Responsable VBG du projet pour être enregistrée dans le système.

- Pour permettre de garder la confidentialité sur l'identité de la survivante, un registre spécialement dédié aux VBG/EAS/HS et dans lequel ne seront mentionnées que les informations autres que sur les quatre aspects suivants :
 - La nature de la plainte (ce que le plaignant dit avec ses propres mots sans être interrogé directement) ;
 - Si, à la connaissance du survivant, l'auteur de l'acte était associé au projet ;
 - Si possible, l'âge et le sexe du survivant ; et
 - Si possible, des informations permettant de déterminer si le survivant a été orienté vers des services compétents.

- Des informations complémentaires seront recueillies par les prestataires de services VBG en utilisant leurs protocoles de soutien aux survivants existants. Les prestataires de services VBG ont leur propre rapport interne et gestion des cas systèmes où les informations détaillées sur cas sera stocké. Ces informations doivent rester confidentiel et ne fait pas partie du processus du MGP.

b) Informer les survivants sur le juridique et les obligations de partage de données interne

Le cas échéant, le destinataire de l'allégation EAS/HS informe la survivante de toute obligation légale de signaler certains incidents conformément à la législation du Gabon, y compris le signalement obligatoire à la police. Dans la mesure du possible, ces informations seront transmises au survivant avant la divulgation de toute information susceptible de déclencher une déclaration obligatoire, à la fois par le biais d'activités de sensibilisation de la communauté et en fournissant des informations comme première étape de la phase recueil de l'allégation.

L'entité à qui l'allégation SEA/SH a été divulguée demande le consentement de la survivante pour partager certaines données non identifiables avec l'agence d'exécution et la Banque mondiale concernant le type d'incident, si l'auteur présumé est associé au projet, l'âge et le sexe du survivant (si disponible) et si le survivant a été orienté vers des services. En l'absence de consentement, il ne devrait y avoir absolument aucun partage de données, conformément au principe centré sur la survivante

c) Notifier la Banque mondiale conformément aux rapports requis des protocoles des rapports

Si une survivante donne son consentement, le Responsable VBG du projet signale l'incident d'EAS/SH anonymisé aux instances supérieures du Projet, qui en informera à son tour à la Banque. Les données clés suivantes doivent être partagées : (1) la nature de l'allégation ; (2) si le l'auteur présumé est, à la connaissance de la survivante, associé au projet (oui/non) ; (3) l'âge et/ou sexe du survivant (si disponible) ; et, (4) si la survivante a été orientée vers des services.

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Reconnaissance et suivi : |
|---|

Comment les survivants seront-ils contactés et contactés pour être informés en toute sécurité des progrès ou des mises à jour ? Comment le consentement est-il continuellement recueilli tout au long du processus ?

a) Orientez la survivante vers les prestataires de services VBG concernés.

L'accusé réception des plaintes VBG/EAS/HS seront fait à un délai qui n'excédera pas quarante-huit (48) heures. Celui-ci consiste à :

- Confirmer à la/le requérant/ survivants (es) la réception de l'allégation. ;

- Préciser la procédure et temps – comme soit possible - qui devra s’appliquer à la plainte/doléance, y compris l’information que la saisine de la plainte par le MGP ne dispense pas les auteurs de poursuites pénales ;
- Prendre l’autorisation auprès des la/le requérant/ survivants (es) pour partager des informations sur les incidents tout en gardant la confidentialité, et orienter vers une structure d’aide si cela n’a pas encore été fait.
- Alors, l'entité à qui l'allégation d'EAS/SH est divulguée accuse réception du grief et fournit des informations honnêtes, claires et complètes sur
- les services disponibles auprès des différentes agences susceptibles d'aider la survivante, ainsi que des détails sur la manière d'y accéder. L'éventail des orientations proposées englobe généralement les prestataires de services de santé/médicaux, psychosociaux, liés à la sûreté et à la sécurité, la justice et l'aide juridique, l'autonomisation économique et le soutien aux moyens de subsistance.
- ses droits légaux et des coûts et avantages du choix de diverses options de renvoi.
- son droit de contrôler si et comment les informations sur l'affaire sont partagées avec d'autres agences ou individus ainsi que toutes les implications du partage d'informations avec d'autres acteurs. Les survivants doivent recevoir des informations adéquates pour fournir un consentement éclairé et doivent comprendre qu'ils ont le droit de limiter le type d'informations qu'ils souhaitent partager et de spécifier quelles organisations peuvent et ne peuvent pas recevoir les informations.
- Le consentement de la survivante doit être documenté. Cela signifie que la survivante peut choisir de remplir, signer ou prendre ses empreintes digitales sur un formulaire de consentement qui décrit les choix de la survivante quant à savoir si les informations sur le cas sont partagées avec d'autres agences ou individus et dans quel but. En fin de compte, il appartient à la survivante, et à elle seule, d'accepter ou non les références proposées.

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Vérification, investigation et action |
|---|

Comment la vie privée de toutes les parties est-elle assurée et conservée au sein du MGP VBG ? Comment les décisions sont-elles prises en respectant les droits, les souhaits et les choix de la survivant ? Comment la sécurité des survivants est-elle évaluée et protégée ?

Fournir des services de soutien aux survivants : Attention et assistance aux victimes

Le MGP permettra aux victimes de VBG de bénéficier de service de soin et assistance, en les référant immédiatement dès réception de la dénonce direct aux services appropriés, en maintenant cet accompagnement aussi longtemps que nécessaire.

Les services à offrir aux victimes devraient couvrir les aspects suivants :

- Santé ;
 - Psychosocial et
 - Support légal.
- Fournir des services de soutien aux survivants.
 - Examiner l'allégation et déterminer la probabilité qu'elle soit liée au projet.
 - Mettre en œuvre des sanctions pour les auteurs conformément aux contrats de travail et aux lois du travail local
 - Résoudre et clôturer les cas.
- **Examiner l'allégation et déterminer la probabilité qu'elle soit liée au projet.** Si un survivant souhaite poursuivre avec des mesures de responsabilisation, l'équipe des griefs SEA/SH du projet examine l'allégation SEA/SH, conformément aux protocoles préalablement établis, pour déterminer la probabilité qu'elle soit liée au projet. L'employeur de l'auteur est alors chargé de déterminer les sanctions appropriées.
 - **Mettre en œuvre des sanctions pour les auteurs conformément aux contrats de travail et aux lois du travail local.** Si les allégations d'EAS/SH sont confirmées, la partie appropriée, c'est-à-dire l'employeur de l'auteur, qui peut être l'agence d'exécution, l'ingénieur superviseur ou un entrepreneur, met en œuvre les mesures correctives/disciplinaires adéquates conformément à la législation du travail locale, le contrat de travail et le code de conduite.
 - **Résoudre et clôturer les cas.** Il y a deux éléments liés à la résolution et à la clôture des cas d'EAS/SH : (1) le système de projet interne, dans lequel l'allégation est renvoyée au prestataire de services VBG pour un soutien aux survivants et des mesures appropriées sont prises contre les auteurs par le biais du MGP : EAS/HS établi ; et (2) le soutien que la survivante reçoit du prestataire de services VBG/ EAS/HS. Lorsqu'une allégation est reçue, il est enregistré dans le mécanisme de règlement des griefs du projet et référé au prestataire de services VBG/EAS/HS avec le consentement de la survivante. Le prestataire de services engage une procédure de responsabilisation avec le consentement de la survivante.

Si le survivant ne souhaite pas déposer une plainte officielle auprès de l'employeur, la plainte est close.

Si la survivante poursuit sa plainte, le cas est examiné par le MGP GBV/EAS/HS établi et un plan d'action est convenu ; l'employeur de l'auteur présumé prend les mesures disciplinaires convenues. Une fois qu'une action est jugée appropriée selon le MGP VBG/EAS/HS établi, l'opérateur MGP est informé que le dossier est clos. En d'autres termes, si la survivante a été orientée vers les prestataires de services VBG concernés, a reçu une assistance adéquate et n'a plus besoin de soutien ; et si des mesures appropriées ont été prises contre l'auteur ou si

le survivant ne souhaite pas déposer de plainte officielle auprès de l'employeur, l'opérateur MGP VBG peut clore le dossier. Le MGP VBG enregistre la résolution de l'incident, la date à laquelle il a été résolu et le marque comme clos.

L'agence d'exécution et la Banque mondiale sont informées que le dossier est clos.

- Suivi et évaluation

Comment et quand le suivi est-il effectué avec le prestataire de services ? Existe-t-il des moyens de recevoir des commentaires en toute sécurité, d'identifier les tendances ou de résoudre les problèmes du système au fil du temps ?

Surveiller, suivre et fournir des rapports réguliers

Le suivi des plaintes est assuré par l'UCP en collaboration avec l'équipe de conformité (EC) qui est composée de la Direction générale de la famille du ministère en charge des affaires sociales ainsi que des ONG habilitées.

L'UCP, responsable de l'opération du MGP VBG compile des données sur les allégations d'EAS/HS liées au projet, s'assure qu'il ne contient aucune information susceptible d'être identifiante, y compris noms et adresses des survivants, de leurs familles ou des auteurs présumés.

L'UCP est responsable de l'émission de rapports régulier qui peuvent contenir des données telles que le nombre total d'allégations, le nombre de auteurs qui ont un lien avec le projet, le type d'incident, l'âge et le sexe des survivants.

Le tableau 5 présente les rapports des cas de **GBV/EAS/HS**, en soulignant que pour la protection des victimes, les informations qui pourraient identifier des cas individuels ne devraient pas être présentées.

Tableau 12 : présentation des rapports sur VBG

Qui	A qui	Quoi	Quand	Objetifs
• MGP GBV/EAS/HS - UCP	Aux autorités du projet et la Banque	Rapport d'incidents GBV/EAS/HS avec trois données cruciales : • Nature du cas • Est-ce lié au projet (Oui/Non) • Âge, sexe	Dans 24 heures dès que l'allégation est reçue.	• Que l'UCP surveille la solution et ferme le cas. • Que la Banque soit adéquatement informée de la gestion de l'incident.

		(si connu)		
	Banque	Données accumulées (indicateurs) • Nombre de cas de VBG identifiés dans le MGP, ventilés par adultes/enfants/sexe • Nombre de dossiers ouverts et durée pendant laquelle ils ont été ouverts	Mensuel	

- Retour d'information

Comment informe-t-on les utilisateurs du système et le grand public des résultats et des mesures prises pour résoudre les plaintes ?

Le destinataire de l'allégation d'EAS/SH doit fournir une rétroaction continue à la survivante tout au long du processus mais surtout : (1) lorsque le grief est reçu ; (2) lorsque le cas est signalé à l'agence quartier général ; (3) lorsque l'enquête commence ou lorsqu'il est déterminé qu'il est une base insuffisante pour continuer ; et (4) lorsqu'une enquête se termine ou lorsque les résultats sont atteints ou des mesures disciplinaires sont prises. Le mécanisme de réclamation devrait inclure des modèles et des dispositions pour fournir un retour d'information à la survivante et à l'objet du grief (IASC 2016a).

Lorsqu'une enquête est terminée, la survivante doit d'abord être informée pour évaluer sa sécurité avant que les conclusions de l'enquête ne soient communiquées à l'auteur, notamment lorsque des sanctions seront prises.

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

6.9.1. Plan de Communication du MPG et Différentes Etapes Concernées

Le plan de communication du MGP mécanisme propose des outils et des canaux de communication pour une bonne information des parties prenantes sur l'existence, le fonctionnement et les voies d'accès au présent MGP.

Pour que le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) soit opérationnel, cela nécessite un budget de fonctionnement. Le budget élaboré va permettre de financer certaines actions. C'est notamment les actions liées. Le but visé est l'appropriation du système par les parties prenantes du PADIG.

Les outils et canaux de communication proposés prennent en compte les différentes phases de mise en œuvre du projet mais aussi les étapes du MGP.

6.9.1.1 Etape 0 : Sensibilisation (Plan de la Stratégie d'Information)

- Provision pour production des supports de communication pendant les séances et autres ateliers de sensibilisation et de vulgarisation sur le mécanisme de gestion des plaintes, les VGB et les aspects HSSE (Flyers, Prospectus, affiches, banderoles, padex, rouleaux de feuilles, etc.).

6.9.1.2 Etape 1 : Collecte

Il s'agit des frais :

- De transmission des plaintes (pli) par voie terrestre, contribution pour prestations du Centre d'Appel
 - D'achat du cachet et des fournitures de bureau (registres, bics, bleu, noir, vert et rouge, règle, crayon, gomme
 - D'ateliers de renforcement des capacités des parties prenantes sur le processus d'enregistrement et de collecte des plaintes dans les différentes zones où les travaux de pose de la fibre optique s'exécutent.

6.9.1.3 Etape 4 : Vérification /Enquêtes

Le budget prévoit une Provision pour les missions d'investigations sur le terrain. Ce budget porte sur la prise en charge (transport et perdiem) des membres du CGP au niveau de l'UCP et des membres des administrations concernées (services techniques compétents).

Pour les plaintes liées au VGB, celles-ci seront orientées vers les associations spécialisées sur ces questions telles que l'Association des Femmes Catholiques du Gabon, Association des Sages-Femmes du Gabon.

Les investigations pour la vérification des plaintes en lien avec les VBG seront menées par les ONGs spécialisées dans le traitement et la résolution de ce type de plaintes. Si les plaintes leur sont adressées un appui financier devra être apporté à ces ONG pour leur permettre d'investiguer efficacement.

N.B : le CGP profitera pour collecter les plaintes enregistrées non transmises à chaque déplacement sur le terrain plus précisément sur les lieux des travaux et activités du projet.

6.9.1.4 Etape 5 : Suivi-Evaluation du Mécanisme des Plaintes

- Il s'agit ici de provision pour des missions de suivi du CGP dans les localités où les travaux/activités du Projet se déroulent (districts, secteurs de santé et hôpitaux régionaux des neufs provinces, incubateurs). L'objectif des missions de terrain étant entre autres de s'assurer du :

- Fonctionnement du MGP;
- L'applicabilité de la mise en œuvre des décisions prises par l'UCP via le CGP ;
- Appréciation l'état de satisfaction des plaignants ;
- Prise des mesures correctives en cas de non-applicabilité des décisions.
- **N.B** : l'occasion sera donnée au CGP de collecter les plaintes enregistrées non transmises.

6. 91.5 Etape 6 et 7 : Feed-back et Clôture

- Provision : (prise en charge du CGP + transport) pour missions d'informations des conclusions finales des plaintes dans les localités où les travaux/activités du Projet se déroulent par le CGP à la fin de la résolution des plaintes dans les différentes localités (les différentes régions sanitaires, les secteurs de santé, les districts et les cellules d'incubations numérique).

En effet ces missions vont permettre au CGP de :

- Informer les parties (plaignant et la partie adverse) des décisions/conclusion prises après le traitement de la plainte ;
- Informer de la fin du processus en leur fournissant de plus amples détails sur le processus de résolution des plaintes ;
- Afficher les décisions aux lieux et dépôts et d'enregistrement des plaintes en vue de faire une largement diffusion ;
- Prendre leurs avis sur les décisions prises ;
- Informer, dans le cas où le plaignant n'est pas satisfait des recours éventuels notamment saisir les instances juridictionnelles ;
- Signer le procès-verbal final de clôture de plainte.

6.9.2 Budget pour la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes

Pour que le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) soit opérationnel, cela nécessite un budget de fonctionnement. Le budget indicatif est estimé à **127 600 000 FCFA**. Il permettra de financer certaines actions, notamment celles liées :

- à la collecte et l'enregistrement des plaintes ;
- à la vérification et l'investigations/enquêtes ;
- au suivi-évaluation du cadre opérationnel du mécanisme de gestion des plaintes ;
- au retour d'information (feed-back) et la clôture des plaintes.

Le budget est valable dès son approbation jusqu'à la fin de l'année c'est-à-dire qu'au mois de décembre.

Les éléments proposés dans chaque étape du budget prendront en compte :

- La nature des travaux et activités qui seront réalisés ;
- Le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes ;

- Les différents acteurs parties prenantes du processus de la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes.

Tableau 13 : ci-dessous donne les détails des coûts

Item	Objectifs	Activités proposées	Responsable	Budget en FCFA
Sélection des membres du Comité de collecte d'enregistrement et de transmission des Plaintes	Collecte, enregistrement et transfert à l'UCP des plaintes	Avoir une équipe engagée, disponible et compétente		
Information et Sensibilisation/Formation sur le fonctionnement du	S'assurer que les parties prenantes connaissent leur droit de porter plainte ainsi que les procédures à suivre	Ateliers, Voyages sur les sites	UCP PADIG	40 000 000
Fournitures nécessaires pour le fonctionnement des CGP	Garantir l'enregistrement et l'archivage des documents des plaintes au niveau des sites d'intervention du Projet	Remettre les kits de travail aux Comité mis en place	UCP PADIG	2 350 000
Réunions du comité de traitement des plaintes	Traiter les plaintes dans le respect des délais prévus	Réunions Hebdomadaires	Représentant du Comité de Gestion des Plaintes/Chefs de Quartier	2 100 000
Missions d'enquête de terrain	Collecter les preuves pour un meilleurs traitement des plaintes graves	Visites sur les sites à Problèmes	UCP PADIG	33 800 000
Formation des membres des équipes des CGP	S'approprier et maîtriser le fonctionnement du MGP	Ateliers, Séminaires	UCP PADIG	40 000 000
Communication et transport du président du Comité de Gestion des plaintes (forfait mensuel)			CGP	7 750 000
Site internet du Programme	Réception des plaintes anonymes ou spécifiques adressées par courriel	Traiter les plaintes au niveau de l'UCP directement - Payer les maisons de télécommunications	UCP PADIG	1 600 000
Total Général				127 600 000

VII. PARTICIPATION, 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 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.

7.2 Suivi

Sous la supervision du Coordonnateur du PADIG, le suivi des activités de mobilisation et d'engagement des parties prenantes sera assuré par les spécialistes de sauvegardes environnementale et sociale et de suivi et évaluation du PADIG qui renseigneront les indicateurs des activités du projet (Rapports de suivi et documentation de la performance environnementale et sociale du Projet) ainsi que celles de mobilisation des parties prenantes. Ils collecteront périodiquement les données à travers la consultation des parties prenantes pour s'assurer de leur implication effective aux activités du projet et suivront les petits prestataires (sous contractants) du projet.

L'UCP aura comme objectif principal, la coordination permanente de gestion et de suivi du projet. Elle constitue un espace de concertation régulière entre les parties prenantes pour assurer la bonne mise en œuvre, gestion et suivi du projet afin d'atteindre tous les résultats escomptés du projet. Le responsable de suivi évaluation assurera le partage et la diffusion des procès-verbaux (PV) des réunions, des rapports des réunions et actes d'atelier aux différentes parties prenantes ainsi que la diffusion et la communication des résultats et impacts du projet selon un plan de communication élaboré au début du projet.

Pour ce qui est du MGP, le suivi se fera selon la liste de contrôle suivante :

- Le MGP du projet dispose-t-il de processus définis et fonctionnels pour recevoir et enregistrer les griefs ?
- Les processus de MGP sont-ils détaillés dans le Manuel des opérations du projet ? Voies de recours, délai de résolution, fermeture de la boucle de rétroaction, aide aux groupes exclus et marginalisés pour déposer une plainte, etc.
- Les rôles et responsabilités des institutions formelles ou informelles impliquées dans les processus de MGP sont-ils clairement définis ?
- Les parties prenantes (pas seulement les bénéficiaires ou le PAP) connaissent-elles les procédures de MGP en place ? Sont-ils accessibles en termes d'emplacement et de langue ?
- La MGP du projet prévoit-elle des mécanismes clairs pour reconnaître, évaluer et résoudre les problèmes/préoccupations ?
- Les rôles et responsabilités des processus de MGP sont-ils clairement définis au sein de l'UCP?

- [Comment les réponses proposées sont-elles communiquées aux plaignants ? L'UCP ou le client a-t-il cherché à obtenir un accord sur la réponse ?](#)
- [Les réponses aux plaignants sont-elles documentées ?](#)
- [La résolution a-t-elle été mise en œuvre et quelles mesures de suivi ont été prises pour assurer le règlement efficace de la plainte?](#)
- [La MGP comprend-il un processus de traitement des plaintes confidentielles afin que le plaignant soit protégé contre les représailles \(par exemple, corruption, cas de Violence Basée sur le Genre/ESE\).](#)

7.3. Rapports aux groupes de parties prenantes

Les activités relatives au PMPP seront déclinées dans les plans de travail du projet (annuels, semestriels, 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. Sous la supervision du coordonnateur du PADIG, les spécialistes de sauvegardes environnementale et sociale seront responsables du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au PMPP. Ils seront assistés du Spécialiste en Suivi-évaluation du projet.

ANNEXES

Annexe 1 : REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Banque mondiale, (2022), Aides mémoires des trois missions de préparation du PADIG (novembre 2021, mars et juin 2022 ;
2. Banque mondiale (2016). « Cadre environnemental et social de la Banque mondiale. », Washington, D.C., Licence : Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO ;
3. Ministère des Travaux Publics « Cadre de Politique de Réinstallation (CPR), Version provisoire, 2023.

Annexe 2 : Formulaire d'enregistrement des plaintes

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES	
• Nom du plaignant :	
• Numéro de téléphone :	
• Autres moyens de contact :	
• Communauté:	
• Quartier:	
• Age:	
• Sex: ☐ M ☐ F	

• Anonyme		
• Type de plaignant :		
• Personne(s) affectée(s)	☐	
• Intermédiaire (au nom de la PA)	☐	
• Organisation de la société civile	☐	
• Institution gouvernementale locale	☐	
• Autres (précisez)	☐	
• Moyens de réception de la réclamation :		
• Lettre	☐	
• Appel téléphonique	☐	
• E-mail	☐	
• Plainte verbale	☐	
• Boîte à suggestion	☐	
• Autres (précisez)	☐	
• Problème / plainte liée au projet ? Oui ☐ Non ☐		
• Brève description du problème :		
• Actions antérieures prises par le demandeur (le cas échéant) :		
• Ce que le plaignant aimerait qu'il arrive pour résoudre cette plainte		
• Autres informations et/ou documents pertinents pour la plainte		
• Nom et titre de la personne à qui le rapport a été transmis :		
• Date - Signature:		

Annexe 3 : **Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux VBG : EAS/HS**

Les informations contenues dans ce formulaire sont CONFIDENTIELLES. Tous les formulaires doivent être PROTÉGÉS PAR MOT DE PASSE.

Ce formulaire doit être rempli par le point focal de management des plaintes VBG : EAS/HS du projet dès la réception d'un incident EAS/HS qui s'espère soit lié à au projet. Ce formulaire doit être classé séparément des autres documents de documentation et ne doit pas être partagé.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX EAS/AS	
• La survivante a-t-elle donné son consentement pour remplir ce formulaire ?	
• Code concernant le plaignant :	
• Nationalité/Origine ethnique	
• Sexe :	
• Âge :	

• La survivante a-t-elle été référée aux services (oui/non)	
• Date de(s) incident(s):	
• Moment des incidents :	
• Lieu de l'incident :	
• Brève description de l'incident	
• Nom et titre de la personne à qui le rapport a été transmis :	
Date - Signature :	

Annexe 4 : Fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes

Identification

Quartier :

Projet : Composante :

Commune de :

Province de : Région de :

Nombre de membres du comité de gestion des plaintes :

Nombre de membres opérationnels durant la période :

Nombre de plaintes enregistrées :

Nombre de plaintes traitées :

Nombre de plaintes réglées au niveau communautaire :

Nombre de plaintes transmises au projet :

Citez les principales difficultés rencontrées dans le cadre de la gestion de plaintes :

.....

.....

.....

.....

Quelles sont les solutions apportées à ces difficultés ?

.....

.....

.....

.....

.....

Quelle est l'appréciation de la communauté sur le travail accompli par le comité ? Justifiez

Quelles sont vos suggestions pour améliorer la qualité du travail du comité ?

Annexe 6 : **Registre des plaintes**

Informations sur la plainte						Suivi du traitement de la plainte				
No. de plainte	Nom et contact du réclamant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et emplacement	Source de financement (prêts, ressources propres, etc.)	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date