



MINISTÈRE EN CHARGE DE L'EAU ET DE L'ENERGIE

MINISTERES EN CHARGE DES FINANCES, DE L'ECONOMIE ET DE LA DETTE

COMMISSION NATIONALE DES TIPPEE

SECRETARIAT PERMANENT

PROJET D'ACCES AUX SERVICES DE BASE ET D'AMELIORATION DES PERFORMANCES
(PASBAP)

Financement : BIRD | ID : P179643 |

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)-Mise en œuvre

Version provisoire

Juillet 2025

Table des matières

Liste des tableaux	3
Sigles et Abréviations	4
1. Introduction	5
1.1. Brève présentation du contexte national et sectoriel	5
1.2 Description du Projet.....	6
2 Objectif/Description du PMPP	13
2.1. Objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	13
2.2. Description du PMPP	13
2.3. Eléments du PMPP du PASBAP	14
2.4. Principes du PMPP	14
2.5. Ancrage du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) à la législation nationale	14
3. méthodologie utilisée pour la préparation du présent PMPP	15
3.1 Méthodologie	15
3.2 Parties touchées	16
3.3 Autres parties concernées.....	17
3.4 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	19
4. Programme de mobilisation des parties prenantes	20
4.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du Projet	20
4.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes	21
4.3 Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables	28
5. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes	31
5.1. Modalités de mise en œuvre et ressources	31
5.2. Fonctions de gestion et responsabilités	31
6. Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)	32
6.1. Description du Mécanisme de Gestion des Plaintes	33
6.2 Types de conflits et griefs qui pourraient survenir dans le cadre du PASBAP (y compris le PPA)	34
6.3. Etapes du MGP.....	35
7. Suivi et rapports.....	42
7.1. Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP (y compris des indicateurs)	43
7.2. Rapports aux groupes de parties prenantes.....	44
Annexes.....	44

Annexe 0 : Références Bibliographiques	44
Annexe 1 : Modèle de procès-verbal de consultations	44
Annexe 2 : Tableau budgétaire de PMPP.....	44
Annexe 3 : Tableau de Suivi de la mise en œuvre du PMPP et rapports.....	47
Annexe 4 : Formulaire d'enregistrement des plaintes	49
Annexe 5 : Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux VBG : EAS/HS.....	49
Annexe 6 : Fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes.....	50
Annexe 8 : Registre des plaintes excluant les plaintes relatives aux VBG --EAS / HS	51
Annexe 9 : Listes de présence à la première réunion avec les points focaux des administrations sectorielles	51

Liste des tableaux

Tableau 1: Parties touchées.....	16
Tableau 2: Autres parties concernées.....	18
Tableau 3: Synthèse des besoins des parties prenantes	22
Tableau 4: Récapitulatif du PMPP	24
Tableau 5: Tableau illustratif des étapes du mécanisme de gestion des plaintes.....	36

Sigles et Abréviations

AEP : Adduction d'Eau Potable

APD : Avant-Projet Détaillé

ARSEE : Agence de Régulation des Secteurs Eau potable et Energie Electrique

BT : Basse Tension

CES : Cadre Environnemental et Social

CPP : Cellule de Préparation du Projet

CGES : Cadre de Gestion Environnementale et Sociale

CNEE : Conseil National de l'Eau et de l'Electricité

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

CTRI : Comité pour la Transition et la Restauration des Institutions

CPR : Cadre de Politique de Réinstallation

CPP : Cellule de Préparation du Projet

DAO : Dossier d'Appel d'Offre

DGEDD : Direction Générale de l'Environnement et du Développement Durable

EIES : Etude d'Impact Environnemental et Social

E&S : Environnementale et Sociale

HSE : Hygiène Sécurité Environnement

HTA : Haute Tension A

MAUEE : Ministère de l'Accès Universel à l'Eau et à l'Energie

MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes

NES : Norme Environnementale et Sociale

ONG : Organisation Non Gouvernementale

PAP : Personne Affectée par le Projet

PAR : Plan d'Action de Réinstallation

PASBAP : Projet Accès aux Services de Base et Amélioration des Performances

PASBMIR : Projet Accès aux Services de Base en milieu rural et Renforcement de capacités

PAT : Plan d'Accélération de la Transformation

PNDT : Plan National de Développement pour la Transition

PRE : Plan de Relance de l'Economie

PSE : Plan Sectoriel Electricité

PSGE : Plan Stratégique Gabon Emergent

SEEG : Société d'Energie et d'Eau du Gabon

SP : Société de Patrimoine

UCP : Unité de Coordination du Projet

1. Introduction

1.1. Brève présentation du contexte national et sectoriel

L'accès à l'électricité et à l'eau potable pour tous constitue l'un des principaux défis auxquels le Gouvernement de la République Gabonaise s'attèle à faire face.

En effet, le Gabon présente une large partie de son territoire confrontée à des problèmes d'accès aux services de base en eau et en électricité. En dépit d'un paysage diversifié, un réseau hydrographique dense et une croissance démographique d'environ **2,9%** par an, le Gabon face à des défis importants en matière d'infrastructures énergétiques, d'approvisionnement en eau potable et de gestion de boue de vidange.

En effet, les systèmes hydroélectriques du pays sont confrontés à des défis en raison de l'écart grandissant entre l'offre et énergétiques, d'approvisionnement existantes et les capitaux limités à investir.

En dépit d'un taux national d'électrification de 83 pour cent, le secteur de l'électricité au Gabon est encore confronté à des pénuries d'électricité et les interruptions résultant de l'urbanisation rapide. Les coupures d'électricité sont fréquentes, perturbant la vie quotidienne des habitants et affectant les activités économiques. Ces pénuries d'énergie ralentissent la croissance économique et sociale du pays, ce qui rend le secteur de l'énergie, une priorité du gouvernement, et en particulier la stimulation approvisionnement en électricité et en abaissant les prix de l'électricité tout en garantissant un meilleur recouvrement des recettes. En parallèle, l'accès à l'électricité dans les zones rurales est faible, autour de 15 %, et l'augmentation du service est particulièrement difficile en raison de la faible densité de la population et les plus difficiles d'accès.

Le Gabon est doté d'abondantes ressources où l'eau est concernée, avec 90 pour cent du pays fournit par cours d'eau et 72 % de sa superficie irriguée par le fleuve l'Ogooué et ses affluents. Malgré ce potentiel hydrique, le pays connaît des problèmes d'approvisionnement en eau potable, notamment dans les zones urbaines comme Libreville et les zones péri-urbaines.

Des inégalités importantes d'accès à l'eau et à l'électricité existent entre les zones urbaines et les zones rurales. En outre, il apparaît une forte disparité entre les zones urbaines et les zones rurales en termes d'accès aux services sociaux de base : eau potable, assainissement, énergie électrique.

Pour réduire les écarts et renforcer ses infrastructures, le Gabon s'est engagé dans de lourds investissements à court, moyen et long terme. Aussi, dans la continuité de la mise en œuvre des objectifs fixés dans le Plan National de Développement (PND 2025-2027, en cours de finalisation par le Ministère du Plan), le Gouvernement a identifié plusieurs programmes et projets d'investissements aux fins d'accroître l'accès aux services d'eau et d'électricité dans tout le pays, notamment le Projet d'Accès aux Services de Base et d'Amélioration des Performances (PASBAP).

Le PASBAP fait suite au Projet Accès aux Services de Base en Milieu Rural et Renforcement des capacités (PASBMIR) dont l'accord de prêt fût signé avec la Banque mondiale le 14 janvier 2016 et les travaux se sont achevés le 29 novembre 2023.

L'objectif du PASBAP est d'étendre l'accès aux services d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'électricité dans les zones ciblées du Gabon et d'améliorer les performances dans les secteurs de l'approvisionnement en eau et de l'électricité.

Le PASBAP est préparé et sera mise en œuvre conformément au Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale.

1.2 Description du Projet

Objectifs de Développement du PASBAP

L'objectif de développement du PASBAP est d'étendre l'accès aux services d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'électricité dans les zones ciblées du Gabon et d'améliorer les performances dans les secteurs de l'approvisionnement en eau et de l'électricité.

De façon spécifique, le PASBAP finance : i) la construction et la réhabilitation des infrastructures d'approvisionnement en eau et en électricité dans les zones urbaines et rurales ; ii) assistance technique aux institutions du secteur pour améliorer leurs capacités de planification, de développement, de gestion, de suivi et de régulation des services d'eau, d'assainissement et d'électricité ; iii) l'acquisition et l'installation de compteurs, la régularisation des branchements existants et l'élargissement de l'accès aux deux services, et l'amélioration des systèmes de gestion pour améliorer le recouvrement des coûts et la continuité du service, en particulier dans le Grand Libreville ; (iv) la construction d'une usine de traitement des boues de vidange (FSTP) dans le Grand Libreville ; et v) des études sur les investissements cruciaux à court et moyen terme destinés à améliorer la prestation des services d'eau et d'électricité au Gabon.

Composantes du PASBAP

Le gouvernement du Gabon a sollicité de la Banque Mondiale un prêt d'un montant de 150 Millions de Dollars USD. Les fonds du prêt serviront à financer les activités du PASBAP.

Le PASBAP est structuré autour de cinq composantes décrites comme suit : **Composante A** : Renforcement des Politiques, des Institutions et de la Réglementation (PIR) pour l'amélioration des services ; **Composante B** : Service d'approvisionnement en eau et d'assainissement ; **Composante C** : Service d'électricité ; **Composante D** : Gestion de projet et **Composante E** : Composante d'intervention d'urgence contingente – CERC.

Le PASBAP finance Les investissements visant à élargir l'accès aux services d'approvisionnement en eau et d'électricité sont coordonnés pour maximiser l'impact sur la population, tout en incluant des activités d'approvisionnement en eau et en électricité dans les villes dans le cadre du Projet d'aménagement et de développement des infrastructures du Gabon (PADIG, P177372) et dans les zones présentant le plus grand potentiel d'impact positif sur l'équilibre financier de la SEEG.

Toutes les infrastructures viseront à assurer un accès équitable et à s'attaquer directement aux risques climatiques, à savoir la pénurie d'eau, les inondations et les sécheresses, en utilisant un processus de conception résilient et inclusif. Elles comprendront également des mesures visant à protéger la qualité de l'eau afin d'améliorer les résultats en matière de santé publique en réduisant au minimum le risque de maladies d'origine hydrique telles que le traitement systématique de l'eau et l'installation de dalles de béton, de clôtures et de systèmes de drainage. En outre, les infrastructures privilégieront les énergies renouvelables (principalement les nouveaux systèmes solaires), l'amélioration du rendement énergétique et la réduction de l'ENGR afin de réduire les émissions de GES liées à l'énergie tributaires des combustibles fossiles tout en améliorant les résultats financiers. Ainsi, les activités du projet viseront à renforcer non seulement la résilience des investissements dans les infrastructures au changement climatique, mais aussi la résilience des communautés ciblées.

Composante A : Renforcement des politiques, des institutions et de la réglementation (PIR) pour l'amélioration des services.

Cette composante soutient des activités qui renforceront l'environnement des PIR et amélioreront la performance des secteurs de l'eau, de l'assainissement et de l'électricité. Il vise à clarifier les rôles et les responsabilités et à renforcer les capacités des institutions sectorielles en matière de planification, de développement, de gestion, de suivi et de réglementation des services d'eau, d'assainissement et d'électricité, tout en soutenant les documents de stratégie sectorielle essentiels.

Sous composante A1 : Améliorations institutionnelles et réglementaires

Cette sous-composante aidera le Gouvernement gabonais à mettre en œuvre des réformes fondamentales pour améliorer la qualité de ses services d'eau, d'assainissement et d'électricité. Il comprend des études de base destinées à éclairer les mesures qui seront prises par le Gouvernement gabonais, notamment : 1) une évaluation complète de la performance des secteurs et des options de séparation des secteurs de l'eau et de l'électricité ; 2) un diagnostic et un plan d'action connexe pour rendre opérationnel l'ARSEE, le régulateur des deux secteurs ; et (3) une étude sur l'assainissement inclusif à l'échelle de la ville (CWIS) comprenant une évaluation et la préparation d'une feuille de route pour le développement d'une chaîne de valeur de l'assainissement dans le Grand Libreville, avec un accent particulier sur la sécurité et la dignité des travailleurs de l'assainissement. Les études comprendront de larges consultations avec les parties prenantes pour s'assurer que les besoins et les préoccupations de toutes les parties prenantes, et en particulier des groupes pauvres et vulnérables, en particulier les femmes appartenant à ces groupes, sont pris en compte. La mise en œuvre du plan d'action pour rendre opérationnel l'ARSEE et la feuille de route de la chaîne de valeur de l'assainissement seront soutenues par un financement au titre de cette sous-composante. La mise en place d'une chaîne de valeur complète de l'assainissement est nécessaire pour s'assurer que les FSTP qui seront réalisés grâce au PASBAP et au financement complémentaire de la Banque africaine de développement (BAD) ont l'impact escompté sur leurs bénéficiaires. La sous-composante financera également des études et la préparation de la documentation requise pour la création et l'opérationnalisation du FNEE récemment annoncé, que le MAUEE a l'intention d'utiliser pour financer les opérations de l'ARSEE, en plus des investissements, afin d'améliorer la gouvernance et de réduire les conflits d'intérêts liés à la réception de fonds de la SEEG.

Renforcement de la MAUEE, SEEG, CNEE, ARSEE et SP. Cette sous-composante financera des activités de renforcement des capacités et de formation, ainsi que l'acquisition d'équipements techniques, afin de s'assurer que la SEEG, le CNEE et le SP puissent réaliser efficacement les études techniques et superviser les travaux. L'ARSEE bénéficiera d'un appui pour mieux enquêter et inspecter les installations et services du secteur. Le projet financera la mise en place d'un nouveau système de gestion de l'information comprenant des systèmes d'information géographique (SIG), un système de gestion commerciale et un progiciel de gestion intégré (ERP) afin d'améliorer la gestion des ressources humaines, de la passation des marchés et de la logistique, ainsi que la planification stratégique. Parallèlement, il aidera le MAUEE à aménager son nouveau laboratoire de physico-chimie et d'isotopie pour le contrôle de la qualité de l'eau et à rendre opérationnel un système d'archivage électronique. Il aidera également la SEEG à moderniser les équipements de laboratoire afin d'élargir la gamme d'analyses de l'eau potable conformément aux dernières recommandations de l'OMS.

Réhabilitation du centre de formation de la SEEG. Cette sous-composante appuiera la remise en état du Centre des métiers Jean Violas de la SEEG, créé en 1979 dans le but d'offrir divers programmes de formation. Il soutiendra également l'élaboration de matériel et de programmes de formation pour soutenir toutes les catégories de personnel sur les compétences techniques, ainsi que sur les domaines de la prévention et de la sécurité, des opérations commerciales, de la gestion et des considérations juridiques, en veillant à ce que les employés soient bien outillés pour répondre aux exigences de leurs rôles. Le centre s'efforce également de former des professionnels des secteurs de l'eau et de l'électricité par le biais de programmes destinés aux élèves du secondaire. Le projet veillera à ce que le centre et les programmes de formation soient adaptés pour attirer et accueillir les femmes afin qu'elles puissent trouver un emploi. Il soutiendra également des programmes dédiés à la promotion des femmes occupant des postes de direction au sein de la SEEG.

Sous composante A 2 : Stratégie et études sectorielles

Cette sous-composante appuiera le MAUEE dans (i) la mise à jour du schéma directeur d'approvisionnement en eau du Grand Libreville de 2016 afin de tenir compte de l'augmentation significative des besoins en eau potable du Grand Libreville, estimés à 300 000 m³/j, et d'intégrer l'assainissement et d'étendre sa couverture aux communes de Ntoun, Kango et Cocobeach.

(ii) la mise à jour du schéma directeur de production, de transport et de distribution dans le secteur de l'électricité afin de tenir compte de l'évolution de la demande, d'intégrer une planification à moindre coût et d'éclairer une stratégie nationale visant à assurer l'accès universel à l'énergie de manière durable et coordonnée. Cette composante peut fournir une assistance technique et un appui consultatif en matière de transactions, si le gouvernement le demande, pour la construction d'un barrage hydroélectrique de 400 MW et des lignes de transport à haute tension connexes à Booué.

Composante B : Services d'approvisionnement en eau et d'assainissement.

La composante B soutiendra des investissements résilients au changement climatique dans les infrastructures d'approvisionnement en eau et d'assainissement afin : i) d'améliorer la qualité du service pour les clients existants, en particulier dans le Grand Libreville ; (ii) élargir l'accès à des services d'alimentation en eau potable au moins élémentaires dans certaines villes secondaires et les zones rurales voisines ; et (iii) introduire la gestion sûre des boues de vidange dans le Grand Libreville. Cette sous-composante complétera et s'appuiera sur les améliorations attendues dans le cadre du PPP SEEG-Suez, pour lequel le bouclage financier peut être soutenu par une approche unifiée du Groupe de la Banque mondiale reposant sur un fonds fiduciaire administré par la Banque, comme demandé par le MAUEE. Les investissements de cette composante se feront principalement dans les régions et les villes où il y aura aussi des investissements dans l'électricité, et/ou dans les villes où le PADIG sera mis en œuvre

Sous-composante B.1 : Amélioration des services d'approvisionnement en eau dans le Grand Libreville

Cette sous-composante aidera la SEEG à améliorer la qualité du service et la viabilité financière du secteur de l'approvisionnement en eau, en mettant particulièrement l'accent sur le Grand Libreville. Il prévoit l'élaboration d'un plan d'action visant à améliorer la performance du secteur de l'approvisionnement en eau et articulera les actions sur des indicateurs de performance clairs et mesurables. Ce plan complétera les activités confiées à Suez dans le cadre du PPP SEEG-Suez, qui met l'accent sur la refonte de la gestion des services d'eau et soutient la réduction des pertes d'eau et la quantification des gains de revenus associés dans la zone contractuelle du PPP. Cette sous-composante permettra notamment de mener une étude sur les possibilités de PPP pour soutenir la réduction, tant technique que commerciale, de l'ENGR dans la zone de desserte du Grand Libreville.

Des actions cruciales seront également soutenues pour améliorer directement la performance et la viabilité financière de la SEEG. Il s'agit notamment de : i) moderniser le système de gestion SCADA de la SEEG pour l'approvisionnement en eau afin de permettre un suivi en temps réel et soutenir une exécution efficace, transparente et responsable de ses opérations et une réponse rapide aux fluctuations de la demande et aux perturbations techniques à partir de son centre de commandement ; et ii) l'achat d'eau prépayée intelligente compteurs, conduites de petit diamètre et kits de raccordement pour améliorer la prestation des services d'eau dans certaines zones du Grand Libreville et dans les grandes villes secondaires et les zones voisines pour les gros consommateurs et certaines zones résidentielles du Grand Libreville. Cette dernière activité vise à fournir les équipements nécessaires pour réduire les pertes techniques et commerciales liées au réseau de distribution d'eau. L'eau ainsi économisée sera vendue, ce qui augmentera dans le même temps la facture. Les efforts visant à améliorer les taux de recouvrement contribueront à améliorer le taux de recouvrement des coûts de la SEEG.

Sous-composante B.2 : Services d'approvisionnement en eau en réseau

Cette sous-composante soutiendra la construction et/ou la remise en état d'infrastructures d'approvisionnement en eau résilientes au changement climatique dans la zone de desserte de la SEEG afin d'élargir l'accès à des services d'approvisionnement en eau à faible émission de carbone dans certaines villes secondaires et zones périurbaines et rurales. Les principales activités sont les suivantes : i) réhabilitation et renforcement des infrastructures des réseaux de production, de stockage, de transport et de distribution afin d'accroître leur résilience aux risques exacerbés par le changement climatique ; (ii) l'extension et/ou la modernisation du réseau de distribution d'eau et la réalisation de branchements connexes pour élargir l'accès à de nouveaux ménages ; et (iii) l'achèvement des travaux d'approvisionnement en eau non achevés du PASBMIR pour s'assurer que les résultats attendus par les communautés concernées sont atteints.

Sous-composante B.3 : Systèmes de mini-réseaux d'approvisionnement en eau en milieu rural

Cette sous-composante soutiendra la construction et/ou la remise en état d'infrastructures d'approvisionnement en eau résilientes au changement climatique dans la zone de desserte de la SEEG afin d'élargir l'accès à des services d'approvisionnement en eau à faible émission de carbone dans certaines villes secondaires et zones périurbaines et rurales. Les principales activités sont les suivantes : i) réhabilitation et renforcement des infrastructures des réseaux de production, de stockage, de transport et de distribution afin d'accroître leur résilience aux risques exacerbés par le changement climatique ; (ii) l'extension et/ou la modernisation du réseau de distribution d'eau et la réalisation de branchements connexes pour élargir l'accès à de nouveaux ménages ; et (iii) l'achèvement des travaux d'approvisionnement en eau non achevés du PASBMIR pour s'assurer que les résultats attendus par les communautés concernées sont atteints.

Sous-composante B.4 : Services d'assainissement dans le Grand Libreville

Cette sous-composante financera la construction du premier FSTP du Gabon, situé à Libreville, afin de réduire les effets néfastes sur l'environnement et la santé de la pratique actuelle de déversement de boues de vidange non traitées dans l'environnement. Le présent FSTP met à profit la collaboration avec la BAD, qui finance les études techniques et environnementales et sociales. Ce premier FSTP est prévu à titre de modèle témoin de conception résiliente au climat.

La construction du FSTP sera complétée par les activités de la sous-composante A.1

Composante C: Services d'électricité

La composante C soutiendra des investissements dans les infrastructures électriques résilientes et visant à atténuer les effets du changement climatique afin : i) d'améliorer les performances et les revenus de la SEEG, en particulier dans le Grand Libreville ; (ii) élargir l'accès aux services d'électricité dans certaines zones périurbaines et rurales grâce à l'extension et à la densification du réseau et à des solutions de distribution de l'énergie ; et (iii) déployer des systèmes hybrides combinant des centrales diesel et des mini-réseaux solaires photovoltaïques (PV). Les investissements de cette composante se feront principalement dans les régions et les villes où il y aura également des investissements dans l'eau et l'assainissement, et/ou dans les villes où le PADIG sera mis en œuvre.

Sous-composante C.1 : Amélioration de la performance de la SEEG dans le Grand Libreville

Cette sous-composante comprend le développement de mini-réseaux d'approvisionnement en eau résilients au changement climatique dans les zones rurales actuellement non desservies par la SEEG. Ces systèmes seront équipés chacun d'une pompe solaire, d'un réservoir, d'un réseau de distribution et de branchements domestiques équipés d'un compteur. Ces infrastructures seront gérées par la SEEG, à l'exception des bornes-fontaines publiques, qui seront gérées par les communes avec l'appui du CNEE. Le projet associera le personnel local de la SEEG et du CNEE ainsi que les communautés en amont pour s'assurer que les capacités locales sont renforcées pour exploiter et entretenir l'infrastructure.

Sous-composante C.2 : Électrification par l'extension et la densification du réseau et solutions énergétiques décentralisées

Cette sous-composante vise à accroître l'accès aux services d'électricité en prolongeant les lignes à basse tension (BT). Les principales activités comprennent l'extension du réseau moyenne tension (MT) et l'installation de nouvelles sous-stations MT/BT. Les transformateurs en surcharge seront améliorés pour réduire les goulots d'étranglement existants et améliorer la qualité du service. En outre, ces investissements contribueront à réduire les pertes sur le réseau de distribution. Le choix du site sera basé sur le rapport coût-efficacité afin d'en maximiser l'impact et l'efficacité.

En plus de l'extension et de la densification du réseau, cette sous-composante soutiendra des solutions énergétiques décentralisées, en particulier les systèmes solaires domestiques, afin de fournir un accès à l'électricité propre dans les zones hors réseau et difficiles d'accès. Cette approche intégrée favorisera des gains rapides et soutiendra une stratégie d'électrification rentable et résiliente en combinant l'extension traditionnelle du réseau avec des solutions décentralisées d'énergie renouvelable. À cette fin, le projet mobilisera l'assistance technique exécutée par la Banque pour aider le Gouvernement gabonais à élaborer une stratégie d'électrification rurale, y compris l'identification des sites et la conception de modèles commerciaux appropriés.

Une allocation sera également prévue pour finaliser la composante électricité inachevée dans le cadre du PASBMIR. Il s'agit notamment de réaliser des travaux d'infrastructure pour améliorer l'accès et la fiabilité de l'électricité dans les régions ciblées, tels que l'extension des réseaux haute tension à basse tension (HT/BT) le long de l'axe Oyenano-Sindara et le renforcement des capacités grâce à l'hybridation des centrales diesel et à l'extension du réseau à Aboumi, Ndangui, Batouala et Güétsou.

Sous-composante C.3 : Hybridation des centrales diesel avec des mini-réseaux solaires photovoltaïques

Cette sous-composante porte sur l'hybridation des centrales thermiques diesel existantes grâce au déploiement de trois mini-réseaux solaires hybrides, dans le but de fournir un accès abordable et résilient au changement climatique à l'électricité dans trois villages. Ces systèmes hors réseau, actuellement gérés par la SEEG, s'appuieront principalement sur l'énergie solaire photovoltaïque avec stockage sur batterie, complété par des générateurs diesel de secours en option pour garantir la fiabilité de l'approvisionnement. En réduisant la consommation de diesel, l'intégration de mini-réseaux solaires réduira les coûts d'exploitation de la SEEG, améliorera l'atténuation des effets du changement climatique en réduisant les émissions de gaz à effet de serre et réduira la charge logistique liée au transport du carburant vers les zones reculées. Le cas échéant, l'extension du réseau de distribution autour des mini-réseaux permettra d'électrifier à moindre coût la population difficile à atteindre.

Composante D: Gestion de Projet

Cette composante financera les activités suivantes : i) Fonctionnement de l'Unité de gestion du projet (UGP), y compris les coûts de personnel, les services de consultants, les installations de travail, les véhicules et d'autres besoins opérationnels pour lui donner les moyens de mener les activités nécessaires liées aux aspects techniques, environnementaux et sociaux, à la gestion financière, à la passation des marchés, au suivi et à l'évaluation, et aux activités de communication ; (ii) les coûts de fonctionnement du Comité de pilotage ; (iii) la mise en œuvre des plans prévus dans le Cadre environnemental et social (CES), y compris le paiement des coûts du Plan d'Action de Réinstallation (PAR).

Composante E : Composante d'intervention d'urgence contingente – CERC

À la suite d'une crise ou d'une situation d'urgence remplissant les critères établis, le bénéficiaire peut demander à la Banque mondiale de réaffecter les fonds du projet pour soutenir les interventions d'urgence et la reconstruction conformément à l'ODP. Cette composante puisera dans les ressources de crédit non engagées dans le cadre des composantes du projet et les réaffectera aux interventions d'urgence.

En prélude à la mise en œuvre du PASBAP et pour aider à assurer la réalisation des conditions de planification de cette mise en œuvre, certaines de ses activités ont été financées par le Fonds de Préparation du Projet (PPA) sollicité par le Gouvernement du Gabon auprès de la Banque Mondiale. Il s'agit des activités suivantes :

- *La rédaction de la charte du Projet ;*
- *La réalisation de la stratégie de passation des marchés (PPSD) ;*
- *L'élaboration du manuel de procédures administrative, comptable et financière et d'exécution du PASBAP ;*
- *La mise à jour des études cadres (Cadre de Gestion Environnementale et Sociale =CGES, Plan d'Engagement Environnemental et Social=PEES, Cadre de Politique de Réinstallation=CPR, Cadre de Planification des Peuples Autochtones=CPPA, Plan de Mobilisation des Parties Prenantes=PMPP, Plan de Gestion de la Main d'œuvre= PGMO, Plan VBG) ;*
- *Les études techniques d'avant-projet sommaire (APS) et d'avant-projet détaillé (APD) et les éléments techniques des dossiers d'appel d'Offre (DAO) pour les travaux de production, transport et d'extension des réseaux d'eau, d'extension de réseaux électriques HTA et BT, de construction de centrales hybrides photovoltaïques/diesel ;*
- *La préparation des instruments environnementaux et sociaux spécifiques aux travaux à réaliser (EIES, NIES, PSR/PAR, études de dangers, PGES, etc.) ;*
- *L'état des lieux préliminaire et mobilisation des parties prenantes/ Screening environnemental et social dans toutes les localités cibles ;*

- Le recrutement de l'équipe clé du projet ;
- L'acquisition des licences, le paramétrage et la formation sur les progiciels comptable, suivi-évaluation, passation de marchés pour le PASBAP ;
- L'élaboration du Plan de Management du Projet.

NB : Il est possible qu'il y ait d'autres ajustements dans la conception actuelle du projet et la répartition entre les sous-composantes suivant les priorités du Gouvernement gabonais en accord avec la Banque mondiale.

Périmètre d'intervention du PASBAP

Le PASBAP est un projet d'envergure nationale. Il interviendra dans plusieurs localités urbaines, péri-urbaines et rurales réparties dans les 9 provinces du Gabon (Estuaire, Haut Ogooué, le moyen-Ogooué, la Ngounié, l'Ogooué-Ivindo, l'Ogooué-lolo, l'Ogooué-Maritime et Woleu-Ntem). Cependant, à ce stade de sa préparation, tous les sites et localités ciblées ne sont pas connus. Il est donc prudent de prévoir la possibilité que les sites sélectionnés pour être inclus dans le projet puissent être modifiés suivant les priorités et les ajustements définis entre le gouvernement Gabonais et la Banque mondiale. La carte ci-dessous illustre les 42 localités identifiées dans la note conceptuelle du MAUEE de mars 2025 et qui est consultable au niveau de son Secrétariat Général.

Il importe de préciser que les sites du projet seront sélectionnés parmi une longue liste de sites sur la base de critères établis et qui peuvent inclure la synergie entre les activités liées à l'eau et à l'énergie, la synergie avec les sites PADIG, le potentiel d'impact maximal sur la population et/ou sur l'équilibre financier du prestataire de services, etc.



Figure 1: Localités des travaux du volet eau

2 Objectif/Description du PMPP

2.1. Objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

L'objectif global du présent Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) du PASBAP est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, notamment en ce qui concerne la publication des informations et les consultations tout au long du cycle du projet. Le PMPP décrit succinctement la façon dont l'équipe du projet communiquera avec les parties prenantes et inclut un mécanisme par lequel les populations peuvent exprimer leurs préoccupations, donner leur avis ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité y relative. Le PMPP met spécifiquement l'accent sur les méthodes permettant de mobiliser les groupes considérés comme les plus vulnérables et qui risquent d'être exclus des avantages du projet.

Ce PMPP est préparé conformément à la norme environnementale et sociale (NES) n° 10 du cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale, relative à la mobilisation et à l'information des parties prenantes.

La NES 10 reconnaît l'importance de la mobilisation des parties prenantes et d'une collaboration ouverte et transparente entre l'Etat Gabonais et les parties prenantes du PASBAP, éléments essentiels des bonnes pratiques internationales. La mobilisation effective des parties prenantes du PASBAP va ainsi contribuer à améliorer la durabilité environnementale et sociale de ses sous projets tout en renforçant leur adhésion.

Dans le contexte du PASBAP, 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.

Ce PMPP prend en compte les phases de préparation et d'exécution du PASBAP. Après sa validation par la Banque mondiale, le PMPP préparé pour les activités du PASBAP sera publié sur les sites internet de la CNTIPPEE www.cntippee-gabon.org et du Ministère de l'Energie et des Ressources Hydrauliques www.energie.gouv.ga, mais aussi sur le site internet de la Banque mondiale.

2.2. Description du PMPP

Le présent PMPP décrit l'approche d'engagement et les stratégies permettant un engagement opportun, pertinent et accessible aux parties prenantes tout au long de la mise en œuvre du projet Accès aux Services de Base et Amélioration des Performances (PASBAP). Il permet de décrire d'une part, les efforts à réaliser en matière de communication et de consultation, pour assurer la mobilisation des parties prenantes pour s'assurer qu'elles comprennent les avantages du Projet ainsi que les risques sociaux et environnementaux et les mesures d'atténuation pendant la mise en œuvre du PASBAP et d'autre part, le mécanisme de gestion des plaintes mis en place et les moyens d'y accéder. Il présente les mécanismes et stratégies à mettre en place pour permettre aux parties prenantes de fournir leurs commentaires et leur contribution à la préparation des divers instruments d'atténuation des risques ainsi qu'à toute autre activité mise en œuvre dans le cadre du Projet.

La mobilisation des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale du projet, renforcer l'adhésion des parties prenantes et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du projet. En effet, la participation des parties prenantes à l'instar de celles de la population des zones d'intervention du PASBAP est essentielle à la réussite du projet, afin d'assurer une bonne collaboration

entre le personnel du projet et les communautés locales. Elle permet également de minimiser et d'atténuer les risques environnementaux et sociaux liés aux activités du projet/ programme proposé.

2.3. Éléments du PMPP du PASBAP

Le présent PMPP se veut clair et concis et consiste à la description des activités préparatoires du PASBAP et à l'identification des parties prenantes. Il détermine 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, propose des dates butoirs pour la réception des commentaires et expose 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 décrit aussi le mécanisme de gestion des plaintes mis en place pour le projet et les moyens d'y accéder.

Le PMPP s'engage 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 durant toute la phase de mise en œuvre des activités préparatoires du projet.

2.4. Principes du PMPP

Pour de meilleures pratiques, les quatre (4) principes suivants régiront la mobilisation des parties prenantes du PASBAP :

Approche axée sur la transparence et le cycle de vie : des consultations publiques concernant la préparation ainsi que la mise en œuvre du PASBAP seront organisées tout au long du cycle de vie du projet et menées de manière ouverte, transparente et libre de toute manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation ;

Participation éclairée et retour d'information : des informations seront communiquées et diffusées largement à toutes les parties prenantes sous une forme appropriée. Des moyens de cette 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 ;

Inclusivité et sensibilité : L'identification des parties prenantes est entreprise pour favoriser une meilleure communication et établir des relations efficaces. Le processus de participation aux projets est inclusif. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. L'égalité d'accès à l'information est assurée à toutes les parties prenantes. La sensibilité aux besoins des parties prenantes est le principe clé qui sous-tend la sélection des méthodes de mobilisation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables qui risquent d'être exclus des bénéfices des sous-projets, en particulier les femmes, les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes déplacées, les travailleurs migrants et les communautés, ainsi qu'aux sensibilités culturelles des divers groupes ethniques.

Conformité et flexibilité : Le respect des prescriptions de la législation nationale et de la NES 10 en matière de consultation et d'information publiques sera de mise. Si la distanciation sociale, le contexte culturel (par exemple, une dynamique de genre particulière) ou des facteurs de gouvernance (par exemple, un risque élevé de représailles) empêchent les formes traditionnelles d'engagement en face à face, la méthodologie va s'adapter à d'autres formes d'engagement, y compris diverses formes de communication par internet ou par téléphone.

2.5. 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 1er 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 1er 6 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 PASBAP. En effet, le titre IV de la loi n°007/2014 du 1er août 2014 relative à la protection de l'environnement en République Gabonaise, exige les consultations publiques dans le cadre des EIES. Quant à la loi 002/2014 du 1er 6 août 2014 portant orientation du développement durable en République Gabonaise, elle fixe les principes fondamentaux du développement durable, notamment ceux de l'équité et solidarité sociales, de la participation des femmes, ainsi que ceux de la protection et participation des communautés locales. Tandis que la loi n°028/2016 du 6 février 2016 portant Code de Protection Sociale en République Gabonaise, vise la promotion de la cohésion sociale, de l'égalité des droits et la lutte contre la pauvreté. La mobilisation effective des parties prenantes aura pour objectif, d'améliorer la durabilité environnementale et sociale du PASBAP, renforcer son adhésion et contribuer sensiblement à la conception et la mise en œuvre réussie des activités du PPA.

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, non seulement une bonne appropriation du projet, mais également, 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 de préparation du projet et fait partie intégrante des décisions prises très tôt dans le cycle de vie du projet ainsi que de l'évaluation, de la gestion et du suivi des risques et effets environnementaux et sociaux du projet.

3. méthodologie utilisée pour la préparation du présent PMPP

Ce chapitre présente la méthodologie utilisée pour la préparation du présent PMPP, identifie et examine les principales parties prenantes du PASBAP qui seront informées et consultées au sujet du projet, à savoir les individus, groupes ou communautés qui :

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

Selon la nature et la portée du PASBAP, ainsi que ses risques et effets potentiels, d'autres acteurs concernés pourraient s'ajouter à cette liste, notamment les autorités publiques compétentes, des organisations locales, des ONG et des entreprises, ainsi que les populations avoisinantes, de même que des représentants du monde politique, des syndicats, des universitaires, des groupes religieux, des organismes publics nationaux chargés des questions environnementales et sociales, et la presse.

3.1 Méthodologie

Pour le PASBAP les parties prenantes suivantes ont été identifiées et analysées par rapport à chaque composante mais aussi à la documentation disponible en lien avec les activités du projet. Ces parties prenantes comprennent les parties touchées (telles que définies à la section 3.2), les autres parties

concernées (telles que définies à la section 3.3) et les individus ou groupes défavorisés/vulnérables (tels que définis à la section 3.4).

3.2 Parties touchées

Les parties touchées¹ comprennent les individus, groupes, communautés locales, les membres des dites communautés et d'autres parties qui pourraient subir les effets directs du PASBAP. Plus précisément, cette catégorie renferme les individus et groupes listés dans le tableau ci-dessous

Tableau 1: Parties touchées

	Parties Touchées
1	Les populations locales riveraines des sites des sous-projets (tronçons de voirie impactés par les extensions de réseaux)
2	Les opérateurs économiques et les commerçants y compris les commerçants ambulants installés dans le périmètre du projet
3	Les personnes potentielles déplacées, soit physiquement soit économiquement
4	Les élèves et les enseignants qui vont bénéficier des équipements construits dans les quartiers et établissements scolaires retenus par le PASBAP (il s'agit notamment des écoles rénovées) ;
5	Les opérateurs économiques spécialisés dans le secteur
6	Les agents des prestataires (Consultants, cabinets d'études et sous-traitants pouvant être impliqués dans l'élaboration des études, et des autres activités du PPA
7	
8	Les personnes constituant la main d'œuvre qui sera embauchée dans le cadre des études en vue de la planification du projet et des travaux des sous-projets ;

¹ Les parties prenantes touchées par les activités du PASBAP pourraient constituer les personnes potentielles pouvant formuler des plaintes parce qu'elles seront affectées par l'acquisition des terres, les pertes de biens et/ou de revenus liées aux activités du projet. Les plaintes peuvent également provenir d'autres personnes susceptibles de subir des impacts environnementaux et sociaux : par exemple, l'afflux des travailleurs en milieu local, les cas de violences basées sur le genre, les ouvriers sans contrats ou encore mal payés, les pollutions diverses, etc.

Les réclamations concernant les démarches administratives, ainsi que les plaintes pour non-respect des lois et réglementations en vigueur, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale, peuvent concerner aussi certaines personnes. Les individus et les ménages sont d'autres catégories d'acteurs présents dans la zone du projet et qui sont concernés par le projet sur qui les activités du projet pourraient avoir un impact.

Les Individus affectés sont toutes les personnes dont les moyens de production ou d'existence seront négativement affectés pour cause de déplacement involontaire ou de limitation d'accès aux ressources naturelles. Ces individus peuvent être des agriculteurs, des exploitants forestiers. Dans cette catégorie, on peut distinguer un groupe d'individus qui doit être traité de façon spécifique : les personnes vulnérables (femmes veuves ; personnes handicapées ; réfugiés ; personnes âgées etc.). L'existence de ces personnes est fortement compromise sans une aide ou une assistance.

Les Ménages affectés : c'est un ménage où un ou plusieurs membres (homme, femme, enfant, autre dépendant) subit un préjudice causé par les activités du projet (perte de propriété, de terres ou perte d'accès à des ressources naturelles ou à des sources de revenus...) et qui a une répercussion sur tout le ménage. Dans cette catégorie, il faut accorder une attention particulière aux ménages vulnérables (dirigés par des femmes veuves ou comptant plus de dix personnes en charge).

3.3 Autres parties concernées

Les autres parties prenantes² désignent des individus, groupes ou entités qui ne sont pas directement touchés par le projet, mais qui pourraient être intéressés par le projet à cause de son emplacement, des ressources naturelles ou autres à proximité, ou encore en raison du secteur ou des acteurs participant au projet. Il s'agit de représentants de l'administration locale, de responsables de communautés ou d'organisations de la société civile, en particulier celles qui œuvrent au sein des communautés touchées ou à leurs côtés. Même si ces groupes ne subissent pas les effets directs du projet, ils peuvent jouer un rôle dans sa préparation et dans sa mise en œuvre (par exemple, émission de permis ou quitus par les autorités ou faire partie d'une communauté touchée et faire entendre des préoccupations à une échelle plus vaste que celle d'un ménage.

Il s'agit :

- Du Comité de Pilotage³ qui est l'instance décisionnelle qui sera mis en place avant ou pendant la mise œuvre du PASBP pour assurer son orientation stratégique ;
- Du Comité Technique qui sera mise en place pour le suivi de la mise en œuvre des activités du PASBAP par les responsables techniques sectoriels concernés et/ou intéressés par les problématiques traitées par le PASABAP ;
- 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 ;
- Des médias traditionnels au niveau local et national (presse écrite, radio, télévision qui étaient établis avant internet), les médias numériques et les réseaux sociaux ;
- Des bailleurs et autres organisations contribuant également au financement/exécution des projets

² Certaines parties prenantes citées ci-dessous seront aussi les parties prenantes impliquées dans la gestion des plaintes/réclamations, /conflits éventuels suscités par les activités du PASBAP. Il s'agit notamment :

- **des chefs de villages, les chefs de regroupement de villages et les chefs de cantons.** Ce sont les principaux auxiliaires de commandement au niveau local ; les principales autorités des villages qui jouent un rôle de délégués auprès des autorités administratives locales. Leurs domaines de compétence sont : les litiges fonciers, les querelles conjugales, les rassemblements de la population pour des réunions publiques et pour des activités d'assainissement des villages ; ainsi que pour des campagnes de vaccination. Ce sont ces différentes autorités qui seront chargées de recueillir les plaintes et de signer sur les fiches d'enregistrement prévues à cet effet.
- **des chefs de quartiers et Maires des zones périurbaines concernées par le projet.** Ce sont les auxiliaires de commandements au niveau local en zone urbaine. Ils sont délégués des autorités administratives et judiciaires.
- **des sous- préfets, préfets, Conseils Départementaux et Maires des communes et zones rurales concernées par le projet.** Ce sont les autorités administratives et représentants des populations aux niveaux des districts et chefs de districts et communes rurales ;

Au niveau central, le ministère de l'Accès Universel à l'Eau et à l'Electricité= MAUEE (Maître d'ouvrage du PASBAP) à travers ses Directions Générales de l'Eau et de l'Energie du Ministère de l'Energie et des Ressources Hydraulique, la Société d'Energie et d'Eau du Gabon (SEEG) ainsi que la Commission nationale des TIPPEE (CNTIPPEE) participeront au processus de gestion des plaintes

³ 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 de Prêt Il fonctionnera pendant toute la durée de mise en œuvre du PASBAP et se réunira au moins deux fois par an.

dans le périmètre d'intervention du PASBAP ;

- Des membres des groupes d'intérêts communautaires (comités locaux de gestion des plaintes, les responsables des communautés, comités de développement des quartiers etc.) ;
- Des organisations de la société civile (OSC) qui œuvrent au sein des communautés touchées ou qui les assistent ;
- De la société civile et les Organisations Non Gouvernementales (ONG) qui conformément à leurs domaines d'intervention pourraient 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.

Il se peut que certains groupes manifestent leur intérêt pour le projet en raison du secteur dans lequel ils évoluent (par exemple, le secteur minier ou de la santé), tandis que d'autres souhaiteront recevoir des informations simplement en raison du fait qu'un financement public est proposé à l'appui du PASBAP. Peu importe, en réalité, les raisons profondes pour lesquelles des personnes ou des groupes solliciteront des informations au sujet du PASBAP — le fait est que si ces informations sont versées dans le domaine public, elles doivent être accessibles à toute personne intéressée.

En fonction de leur secteur d'intervention, les entités administratives listées dans le tableau 2 ci-dessous sont aussi concernées le PASBAP.

Tableau 2: Autres parties concernées

	Parties Prenantes
1	Le Ministère de l'Énergie et des Ressources Hydrauliques (MERH)
2	Le Ministère de l'Économie et des Participations (MEP)
3	Vice-Primature, Ministère de la Planification et de la Prospective
4	La Direction Générale et les Directions Provinciales de la Société d'Énergie et d'Eau du Gabon (SEEG)
5	La Commission Nationale des Travaux d'Intérêt Public pour la Promotion de l'Entrepreneuriat et de l'Emploi (CN-TIPPEE)
6	Les Bailleurs de fonds (Banque mondiale, Banque Africaine de développement (BAD))
7	L'Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Énergie électrique (ARSEE)
8	Le Conseil National de l'Eau et de l'Électricité (CNEE)
9	La Société de Patrimoine (SP)
10	Le Ministère des Travaux Publics (MTP)
11	Gabon Télécom/Canal Box
12	Le Ministère de la Santé/L'Institut d'Hygiène Publique et d'Assainissement
13	Les Gouvernorats des provinces concernées
14	Les ONG, Coopératives et associations axant leurs activités dans les domaines traités par le projet
15	Le Ministère de l'Éducation Nationale/DGPE
16	Les structures agréées dans la vidange des fosses septiques (Clean Africa, SANIVIT...)
17	Le Ministère de l'Environnement, du Climat et du Conflit Homme – Faune
18	Le Ministère des Eaux et Forêts
19	L'Agence Nationale des Parcs Nationaux (ANPN)

20	Le Ministère du Travail et de Lutte Contre le Chômage/ Inspections provinciales du travail
21	Les Syndicats des employés
22	Les Syndicats des employeurs
23	Le Ministère des Affaires Sociales
24	Le Ministère de l'Habitat de l'Urbanisme et du Cadastre
25	Le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité
26	L'Association des Maires du Gabon
27	Les Entreprises et groupements d'entreprises adjudicataires des marchés
28	Les Missions de Contrôle
29	Les fournisseurs
30	Gestionnaires/ régulateurs de fonds (Toute la période du PPA BEAC, CEAC, Banques commerciales)
31	Autres projets évoluant dans le secteur (Projet PIAEPAL, Projet PADIG)
32	La presse/les médias

3.4 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Il est particulièrement important de comprendre les impacts du projet et le fait qu'ils pourraient toucher de façon disproportionnée des individus ou des groupes défavorisés ou vulnérables qui, souvent, n'ont pas les moyens de faire entendre leurs préoccupations ou de saisir la portée des répercussions d'un projet. Du fait de leur mobilité réduite, les personnes souffrant d'un handicap, éprouvent des difficultés à se rendre aux lieux de réunions de consultation ou d'enregistrement. Quant aux peuples autochtones peuvent être exclus du processus de consultation du fait qu'ils vivent dans des villages des zones enclavées. Les femmes chefs de ménages sont souvent prises par les tâches champêtres qui les empêchent d'effectuer les déplacements aux heures ouvrables. Compte tenu de leur âge avancé, les personnes âgées, n'éprouvent plus d'intérêt à manifester pour les projets.

Dans le cadre du PASBAP, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, les groupes suivants : les personnes âgées, les personnes handicapées, les ménages dirigés par des femmes, et les minorités ethniques (peuples autochtones).

Ces catégories de personnes ou groupes de personnes sont plus susceptibles d'être exclues ou incapables de participer pleinement au processus de consultation générale pendant les phases d'identification et de préparation du PASBAP en raison des contraintes suivantes :

- 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 ;
- problèmes d'accessibilité tant à l'information sur le programme qu'au lieu des réunions s'il n'y a pas au niveau quartier/village des représentants du PASBAP pour assurer une information et la sensibilisation de proximité ;
- problèmes de compréhension du processus de consultation si l'approche n'est suffisamment expliquée et l'intérêt des consultations présentées aux groupes vulnérables concernées ;
- contraintes liées à la compréhension du programme par les personnes du 3ème âge, de l'intérêt pour elles de participer à la mise en œuvre et/ou de bénéficier des avantages du PASBAP ;
- Etc.

Au cours du processus de screening et de préparation des EIES/NIES, PSR/PAR, PMPP, une attention particulière sera accordée à l'identification et à la consultation de ces groupes spéciaux de personnes. Le PSR/PAR et EIES/NIES veilleront à ce que ces personnes soient identifiées et véritablement consultées, avec une attention particulière portée sur les femmes et les filles, pour s'assurer que les mesures d'atténuation

appropriées sont prises pendant la phase de mise en œuvre du PASBAP.

Ils recevront des informations adéquates pour comprendre la nature des activités du projet et les impacts positifs et négatifs potentiels du projet afin de garantir leur participation aux bénéfices du PASBAP et d'éviter les impacts disproportionnés. Ils recevront également des informations sur la manière d'accéder au mécanisme de gestion des plaintes (MGP) liées aux activités du PPA.

A cet effet, la Direction Générale et les Directions provinciales des Affaires sociales vont être mises à contribution pour faciliter la mobilisation de ces groupes vulnérables.

NB : La liste de ces parties prenantes n'est pas exhaustive à ce stade du projet. Le processus d'identification continuera le long de la préparation du projet et une fois que le ciblage définitif des communes de la zone d'intervention sera déterminé ; et la mise en place du comité de pilotage et l'arrangement institutionnel du projet.

4. Programme de mobilisation des parties prenantes

4.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du Projet

Une première période de participation des parties prenantes à la préparation du Projet a été de janvier en mai 2022, avec les rencontres d'identification des besoins en électricité et en eau, entre d'une part les responsables du Ministère en charge de l'eau et de l'électricité et d'autre part, les autorités et communautés locales des localités de l'intérieur du Gabon, ainsi que celles du grand Libreville.

Pendant l'année 2023, les responsables du Ministère en charge de l'eau et de l'électricité et la Société d'Energie et d'Eau du Gabon (SEEG) ont mené des missions de collecte de données du volet électricité pour l'identification des activités du PASBAP, auprès des entités de terrain (autorités locales, administration décentralisée et entités techniques).

En 2024, la Cellule de Préparation du PASBAP, a entamé des rencontres et des entretiens au niveau de l'administration centrale avec les parties prenantes du PASBAP. Et des réunions se sont tenues à la fois dans les salles de réunions du Ministère en charge de l'eau et de l'électricité, de la SEEG et de la CN-TIPPEE.

Ces consultations avec les parties prenantes avaient pour objectifs d'affiner l'identification des activités, de déterminer le périmètre du Projet et de s'accorder sur les objectifs de développement du PASBAP.

La participation des parties prenantes entamée depuis la phase de préparation du PASBAP a permis de discuter aussi bien des activités de la mise en œuvre du PASBAP. Il s'est agi de présenter le PASBAP, les problématiques qui seront traitées, (l'élaboration des études techniques, des dossiers d'appel d'offre (DAO), le Plan de Passation de Marchés, les manuels de procédures et d'exécution du Projet, des études environnementales et sociales cadres et spécifiques pour la gestion des risques E&S. Pour la phase de mise en œuvre : le renforcement des infrastructures de production et de transport d'électricité et d'eau, la construction d'une Station de Traitement de Boues de Vidange (STBV), le renforcement des capacités des agents du Ministère en charge de l'eau et de l'Energie et des entités sous tutelle) ainsi que sur les impacts environnementaux et sociaux potentiels.

En 2025, le processus de consultation des parties prenantes s'est poursuivi à travers les missions de screening de réinstallation et les missions préliminaires de collecte de données eau et électricité menées dans quelques sites de cinq provinces (Estuaire, Haut-Ogooué, Moyen-Ogooué, Ogooué-Ivindo et le Woleu-Ntem) du pays. Au cours de ces missions, les équipes du PASBAP ont tenu de nombreux échanges avec les parties prenantes, notamment les autorités locales, les administrations décentralisées, les populations locales et les représentants locaux de la SEEG, afin de recueillir leurs avis et suggestions sur le projet et les différentes

activités prévues dans leurs localités.

Ces consultations ont permis :

- d'établir un contact direct avec les différentes administrations centrales et les services techniques afin de parler du Projet, de définir les conditions de participation à la réalisation des futures activités de préparations sur le terrain, de discuter des objectifs de développement du Projet, d'asseoir un cadre de travail tout en garantissant l'implication et la participation des différentes parties prenantes intéressées ou concernées par les activités du PASBAP pendant la phase de la mise en œuvre du Projet.
- de recenser les catégories des parties prenantes composées essentiellement des autorités administratives, des services techniques déconcentrés de l'Etat, des élus (Maires, Conseillers régionaux et communaux), des auxiliaires de commandement, 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 PASBAP, afin qu'elles se préparent à jouer leurs rôles dans l'atteinte des objectifs du projet mais aussi et surtout de garantir que les besoins et les intérêts des personnes ou des groupes concernés par le projet seront respectés pendant la mise en œuvre du projet, de discuter des problématiques à traiter par l'équipe projet et de dresser la liste des sous projets à financer dans le cadre du PASBAP, et (v) de définir de manière concertée l'objectif de développement du projet, de délimiter le périmètre d'intervention du projet, d'identifier, catégoriser et estimer les besoins d'investissement à financer dans le cadre du PPA et du prêt.

Les consultations menées pour la préparation de ce PMPP ont aussi servi à (i) affiner et bien faire connaître les objectifs du PASBAP, (ii) à identifier et préciser les catégories des parties prenantes du projet, (iii) d'apprécier les caractéristiques et besoins des parties prenantes à considérer pendant la phase de préparation du projet, (iv) de spécifier les mécanismes d'atténuation et de bonification des impacts sociaux pendant cette phase ainsi que les canaux, moyens et outils de communications à utiliser pour informer et communiquer sur le projet.

Les responsables des administrations et autres groupes de personnes consultées ont exprimé leur satisfaction quant au souhait de voir le PASBAP se mettre en place avec l'appui technique et financier de la Banque mondiale.

La dynamique impulsée pendant la phase de préparation du PASBAP va se poursuivre pendant la phase de mise en œuvre du Projet notamment lors des missions d'élaboration des études techniques, environnementales, sociales et fiduciaires, du manuel d'exécution, du Plan de Passation des Marchés (PPM), et la phase des travaux etc. Ce qui va permettre de soutenir l'implication pertinente des parties prenantes notamment des populations et des autorités locales tout au long du Projet.

4.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes

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 PASBAP. Chaque partie prenante est identifiée en fonction de sa catégorie, de son groupe d'appartenance, du rôle en rapport avec le PASBAP, des craintes et/ou attentes vis-à-vis du programme, de la nature de l'intérêt manifesté et de la stratégie à adopter.

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 PASBAP. 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 du PASBAP, 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 PASBAP revient donc à bien évaluer les acteurs concernés en termes d'intérêt et d'influence.

Dans le cadre du présent PMPP, 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 PASBAP.

Dans ce sens, l'analyse des parties prenantes dans le cadre du PASBAP est ressortie comme utile afin d'identifier les mesures à entreprendre pour l'atteinte des résultats du Projet. Elle permet de jeter un regard profond sur les intérêts des groupes de parties prenantes, de déterminer comment et jusqu'à quel degré ils seront intéressés ou affectés, et de décider quelle pourra être leur influence sur le Programme.

Les besoins des parties prenantes en termes de moyens de notification sont résumés dans le tableau 3 ci-dessous.

Tableau 3: Synthèse des besoins des parties prenantes

Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoin linguistique	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
Parties touchées	Beaucoup sont situées dans les zones du projet et ont un intérêt en rapport avec les activités du PPA Personnes instruites Pour les populations riveraines et bénéficiaires du projet, niveau d'instruction varié (élevé pour les uns et faible pour les autres)	Français Langues vernaculaires	Informations transmises par écrit (courrier officiel et administratif, courriels), WhatsApp, téléphone, visite de terrain, note d'informations Lettre de mission consultations publiques, réunions restreintes, entretiens individuels, communiqués radiophoniques, télévision	Information sur le processus de préparation du projet Être informé sur le processus de consultation du public Diffusion de messages sur les opportunités et les risques du projet y compris la période de démarrage Implication dans le processus d'évaluation et de gestion des risque/ impacts et mesures d'atténuation des impacts y compris les VBG/HS/AS Consultation et prise en compte des avis, préoccupations et recommandations des parties prenantes Ont beaucoup d'attentes en rapport avec la réalisation des infrastructures Attentes sur les conclusions des études
Parties concernées	Impliquées dans les activités du PPA Personnes instruites Forte propension à lire les documents	Français Langues vernaculaires	Informations transmises par écrit (courrier officiel et administratif, courriels), WhatsApp, téléphone, note d'informations Lettre de mission visite de terrain, réunions formelles, communiqués dans les médias en ligne et	Intérêts pour l'aboutissement des travaux Consultation et prise en compte des recommandations dans la mise en œuvre du projet Accompagnement dans la mise en œuvre du projet

			traditionnels, radio, télévision	
Groupes vulnérables ou défavorisés	Ont certaines capacités limitées pour contribuer de manière efficace aux travaux	Français Langues vernaculaires	Consultation en focus group, entretiens individuels, courriels, courrier, téléphone, WhatsApp, affichages, télévision, radio communautaire	Information, sensibilisation, formation, communication en rapport avec les activités du projet Réunions à des jours spécifiques et à des heures particulières

A ce stade de préparation certaines informations ne sont pas disponibles. Elles seront complétées au fur et à mesure de la mise en œuvre du PASABAP 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 tout au long de la mise en œuvre du PASBAP. Les données quantitatives à fournir ne seront pas traitées de manière globale. Elles seront ciblées dans le cadre du PASBAP sur la base d'autres études et enquêtes de terrain.

Le plan de mobilisation des parties prenantes ci-dessous décrit le processus et les méthodes de mobilisation, y compris l'enchaînement des actions à mener, les sujets de consultation et les parties prenantes ciblées. La Banque mondiale et l'Emprunteur ne tolèrent pas les représailles et les mesures de rétorsion à l'encontre des parties prenantes aux projets qui partagent leurs points de vue sur les projets financés par l'institution

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

Tableau 4: Récapitulatif du PMPP

Étape du projet	Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Responsabilité	Fréquence/dates
Identification et formulation	- Les Représentations de la (SEEG) dans les localités touchées par le projet ; - Les Conseils municipaux et départementaux des localités concernées ; -Les préfectures des départements concernés ; -Les sous-préfectures des districts concernés ; -Les chefferies des cantons des cantons concernés ; -Les chefferies des villages ou des groupements de villages des zones concernées ; -Les chefferies des quartiers des villes concernées ; -Les Associations des peuples autochtones des zones concernées ; -Les élus nationaux (Députés et Sénateurs) des localités concernées ; -Les leaders religieux modernes et traditionnels des localités du projet ; -Les opérateurs économiques /Groupements d'Intérêt Economique des zones concernées ; -Les populations ou groupements de populations des zones concernées ;	Objectifs du PASBAP, activités envisagées et Composantes du PASBAP	-Méthodes participatives ; -Réunions publiques, groupes de discussion sur des sujets précis ; -Entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés.	- - MAUEE ; -CNTIPPEE	Octobre 2022-2024

Étape du projet	Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Responsabilité	Fréquence/dates
	-Les Chefs d'établissements scolaires/ Enseignants/Associations des parents d'élèves/ Coopératives scolaires et les apprenants des localités du projet ; -Les cantonnements des Eaux et Forêts des localités concernées par le projet ; -Les représentants du Ministère du Logement, de l'Habitat, de l'urbanisme et du cadastre dans les localités concernées par le projet ; -Les futurs Clients/ Usagers (consommateurs des branchements) d'électricité et d'eau.				
Préparation	-Le Ministère de l'Accès Universel à l'Eau et à l'Electricité (MAUEE) ; -Le Ministère de l'Économie, des Finances, de la dette et des Participations, chargé de la lutte contre la vie chère (MEFDPLVC) ; -Le Commissariat Général au Plan ; -La Direction Générale et les Directions Provinciales de la (SEEG) ; -La CN-TIPPEE ; -La Banque mondiale ; -L'Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Energie électrique (ARSEE) ; -Le Conseil National de l'Eau et de l'Electricité (CNEE) ;	-Contenu du Projet ; -Objet, nature et envergure du projet ; -Durée des activités du projet ; -Risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales et les mesures proposées pour les atténuer ; -Participation à la formulation des instruments de sauvegarde (PEES, PMPP, CGES, CPR et PGMO) ; -Facilitation des consultations ; -Mécanisme de gestion des plaintes.	- Mail - Téléphone - Réunion sur site - Consultation publique des parties	-MAUEE ; -CNTIPPEE	<i>Novembre 2024- Octobre 2025</i>

Étape du projet	Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Responsabilité	Fréquence/dates
	-La Société de Patrimoine (SP) ; -Les gouvernorats des provinces concernées ; -Le Ministère de l'Education Nationale/DGPE ; -Le Ministère de l'Environnement, de l'écologie et du climat ; -L'Institut d'Hygiène Publique et d'Assainissement ; -Le Ministère u Logement, de l'Habitat, de l'urbanisme et du cadastre ; -Le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité et de la Décentralisation ; -L'Association des Maires du Gabon ; -Groupes vulnérables ou défavorisés.		Prenantes - Diffusion du résumé du projet		
Mise en œuvre du PMPP	Toutes les parties prenantes du PASBAP (Autorités locales, Ministères sectoriels, administrations déconcentrées, concessionnaires, Bénéficiaires, PAP, ONG, OSC.) Il s'agit spécifiquement de : - Comité de Pilotage ; Ministère en charge de l'Eau et de l'Electricité ; - Le Ministère en charge de l'Économie et des Participations ; - Le Ministère en charge de l'Environnement ; - Le Commissariat Général au Plan ; - La Direction Générale et les Directions Provinciales de la (SEEG) ;	Contenu du projet Durée des travaux 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 Réinstallation des personnes affectées par le PASABAP	Correspondances administratives ; Réunions officielles ; Réunions communautaires Visioconférences ; Rapports d'activités ; Presses écrites et audiovisuelle (Presse écrite (quotidien l'Union, Gabon média Time)	Durant toute la phase de mise en œuvre du PASBAP	- MAUEE - Unité de Gestion du PASBAP

Étape du projet	Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Responsabilité	Fréquence/dates
	- La CN-TIPPEE ; -La Banque mondiale ; -L'Agence de Régulation du Secteur de l'Eau potable et de l'Energie électrique (ARSEE) ; -Le Conseil National de l'Eau et de l'Electricité (CNEE) ; -La Société de Patrimoine (SP) ; -Les Gouvernorats des provinces concernées ; -Bénéficiaires ; -Acteurs locaux ; -ONG, OSC.	Suivi de la mise en œuvre des mesures du PGES	Presse orale (Gabon 24, Gabon 1ère) Réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook) Sites web Banque et CN-TIPPEE		
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du PMPP	- Bénéficiaires ; -Acteurs locaux ; -Comité de Pilotage ; -ONG, OSC	Sorties sur terrain ; - Enquêtes publiques auprès des bénéficiaires ; - Étude d'impact du projet – Rapport de mise en œuvre des activités environnementales et sociales	Rapports d'évaluation	A mi-parcours de la mise en œuvre du PASBAP	Spécialiste sauvegarde environnemental et social ; - Spécialiste en communication ; - Chargé du suivi-évaluation du programme
Clôture	Toutes les parties prenantes du PASABAP (Comité de pilotage, Comité Technique, MAUEE, Ministères sectoriels, Autorités locales Administrations déconcentrées, Bénéficiaires, Personnes affectées Communautés locales Médias ONG OSC...)	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		- Ministère en charge de l'Eau et de l'Electricité ; - CN-TIPPEE En fin du PASBAP

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

Le projet sollicitera les points de vue des femmes, jeunes, des personnes à forte mobilité réduite et autres catégories.

D'une façon générale, il est fréquent de constater que ces groupes vulnérables aux besoins spécifiques sont sous représentés dans les assemblées et autres réunions où des questions qui les concernent sont discutées ou qu'ils ne sont pas informés des Projets et programmes qui se déploient dans leur cadre de vie.

Les raisons de leur absence sont particulièrement liées, 1) au manque d'information, 2) au mauvais choix des horaires des rencontres et réunions, 3) aux formats ou aux lieux des rencontres et réunions qui ne prennent pas en compte leurs calendriers journaliers, leurs situations ou contraintes physiques ou sociales, 4) aux distances par rapport aux lieux des réunions, 5) au manque de transport pour se rendre à des événements, - 5) aux difficultés d'accès aux lieux des réunions et rencontres, 6) aux handicaps, etc.

Les principes de l'inclusion et de la participation de toutes les parties prenantes sont indispensables pour un bon partage de l'information et une bonne implication et mobilisation des acteurs. L'application de ces principes va garantir la pérennité des acquis du Projet.

Ainsi, le processus de consultation avec les groupes vulnérables, susceptibles d'être impactés amorcé pendant la phase d'identification et de préparation du PASBAP doit se poursuivre tout au long de la phase de la mise en œuvre du Projet notamment lors des missions d'élaboration des études techniques, environnementales, sociales et fiduciaires, du manuel d'exécution et du Stratégie de Passation de Marché, d'exécution des travaux, de revue à mi-parcours afin de :

- a) comprendre les préoccupations/besoins des groupes vulnérables s'agissant de l'accès à l'information sur les activités du PASBAP et notamment les investissements, les formations, les quartiers et villages retenus, les études environnementales et sociales préparées et d'autres défis rencontrés dans leurs milieux de vie, leurs communautés,
- b) 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 préparation du PASBAP. Dans la mesure du possible, une assistance logistique pourrait être mobilisée pour favoriser la participation des personnes vivant dans des zones enclavées ou éloignées des lieux des consultations.

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 Projet. Il doit être organisé à leur intention, des discussions séparées en groupes restreints dans des lieux facilement accessibles 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 souhaiterait dans des circonstances normales. Des soutiens et/ou ressources supplémentaires pourraient être nécessaires pour toucher le plus de personnes vulnérables ou défavorisées possibles et leur permettre de participer au processus de consultation.

Les actions 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 PASBAP ;
- Identifier et solliciter les responsables ou représentants des groupes vulnérables ou défavorisés et s'appuyer sur eux pour consulter les personnes ou groupes vulnérables dans les zones d'intervention du PASBAP ;
- 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. L'implication des leaders communautaire (les chefs religieux, les chefs traditionnels ou des membres influents des groupes locaux des femmes et jeunes) pour diffuser des informations et encourager la participation des personnes âgées, les personnes handicapées, les ménages dirigés par les femmes et les minorités ethniques (peuples autochtones), sera garantie tout au long du processus de préparation et de mise en œuvre du PASBAP ;
- Impliquer les responsables des communautés cibles, de la société civile et des ONG qui défendent leurs droits et intérêts. Le cas échéant, l'UGP et les différentes équipes du 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 PASBAP 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 PASBAP et à son mécanisme de gestion des plaintes mis en place ;
- Renforcer les capacités des groupes sur certains aspects spécifiques pouvant faciliter la compréhension, l'implication dans la mise en œuvre et le suivi du PASBAP 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 avec des ONGs et des associations locales qui ont déjà établi un lien de confiance avec les groupes vulnérables pour diffuser des informations sur le Projet, mobiliser les participants et servir de lien entre le PASBAP et les groupes vulnérables. S'il n'y a pas d'organisations actives dans la zone du Projet qui travaillent avec des groupes vulnérables (par exemple des personnes handicapées), le PASBAP pourra toujours recourir aux des professionnels de la santé et à ceux des affaires sociales, qui peuvent être plus conscients des groupes marginalisés et savoir comment communiquer au mieux avec eux ;
- Recruter des animateurs locaux/et ou des maitres d'œuvre sociaux (MOS) pour un accompagnement du PASBAP auprès des groupes vulnérables par des actions d'Information, de communication de proximité et pour des réunions ciblées où les groupes vulnérables sont plus à l'aise pour poser des questions ou exprimer leurs préoccupations ;

- Envisager des visites à domicile et interactions directes pour rencontrer et informer directement les personnes vulnérables qui ne peuvent pas assister aux réunions à cause de leur handicap ou qui vivent dans des zones enclavées ;
- Recourir à des traducteurs locaux pour faire passer le message pour la consultation des personnes âgées afin d'en faciliter les échanges, de garantir une bonne compréhension et appropriation des objectifs et activités du PASBAP par ces derniers et obtenir ainsi leur implication ;
- Organiser des ateliers participatifs et des séances d'informations adaptés aux groupes vulnérables afin de leur offrir une plateforme pour exprimer leurs préoccupations, poser leurs questions et s'informer sur les activités du PASBAP notamment la phase préparatoire. A cet effet, le PASBAP privilégiera un choix concerté des lieux de réunions/assemblées (ils doivent être proches et accessibles aux personnes vulnérables ayant des handicaps physiques et respecter les conditions de sûreté/sécurité) et des horaires des rencontres (des horaires qui conviennent aux femmes et qui ne coïncident pas avec leurs horaires de travail domestique ou champêtre).

Au-delà des options ci-dessus, le PASBAP prévoit d'utiliser les médias des localités concernées et chefs traditionnels pour faciliter l'accès aux groupes vulnérables ou défavorisés à obtenir les informations sur le PASBAP et ses activités. Il s'agit :

- des radios locales (Stations provinciales de Radio-Gabon), en particulier dans les zones rurales ou enclavées, où l'accès à d'autres formes de médias peut être limité. Les programmes diffusés pourront contenir des détails sur le PASBAP, des annonces de réunions et des échanges sur les activités en cours (Screening et préparation des études techniques, EIES/NIES, PSR/PAR, PPA, PMPP) ;
- des annonces publiques via les autorités locales (les chefs de quartier et les chefs des villages) pour informer directement les personnes vulnérables des consultations, des réunions ou des activités du PASBAP ;
- des affiches et brochures à distribuer dans les lieux (Centres de santé ou dispensaires, les écoles, les marchés, salles d'écoute, les lieux de culte et sièges des ONGs ou associations des femmes) fréquentés par les groupes vulnérables ;
- des campagnes d'information et sensibilisation à travers l'organisation des ateliers sur l'ensemble des activités du PASBAP dans les 42 localités (Note conceptuelle Mars 2025) concernées par le Projet à l'endroit des groupes vulnérables ou défavorisés ;
- des sessions de sensibilisation et vulgarisation à l'endroit des groupes vulnérables ou défavorisés sur l'existence des trois (3) mécanismes de gestion des plaintes mis en place par le Projet ;

Les médias sociaux, tels que WhatsApp, seront utilisés pour partager des informations sur le PASBAP, en particulier dans les zones urbaines et péri-urbaines offrant un accès à Internet.

Il se peut que ces options ne soient pas toutes utilisées mais l'approche inclusive et participative adoptée pour le PASBAP sera utilisée tout au long de la mise en œuvre du PASBAP sur la base des résultats des screening et des études de sauvegardes environnementales et sociales.

En cas de limites relevées dans les approches développées pour garantir la consultation des groupes vulnérables, le PASBAP assure que le mécanisme de gestion des plaintes du Projet est accessible aux personnes vulnérables, en veillant à ce que les numéros téléphoniques et point d'accès au MGP ont été bien communiqués aux groupes vulnérables, afin qu'ils signalent leurs préoccupations ou leurs plaintes concernant les activités de la phase de la mise en œuvre du PASBAP.

Il convient de souligner que les détails des stratégies qui seront mises en place pour communiquer et collaborer efficacement avec ces groupes seront passés en revue lors de la phase de la mise en œuvre du PASBAP.

5. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes

5.1. Modalités de mise en œuvre et ressources

Les Ministères en charge de l'Eau et de l'Electricité (MAUEE), Maître d'Ouvrage du PASBAP et la CNTIPPEE (aspects fiduciaires), sont chargés de mener à bien les différentes activités de mobilisation de toutes les parties prenantes.

Le la Spécialiste sociale sous la supervision du Coordonnateur de l'UGP qui en assurera la responsable globale de la mise en œuvre du PMPP du PASBAP se chargera des activités de mobilisation ;

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront enregistrées ou consignées dans un tableau comme indiqué en annexe 3 « Tableau suivi de la mise en œuvre du PMPP et rapport » notamment les rapports d'activités trimestrielles »

Afin de permettre au Projet d'atteindre les objectifs du PMPP, il sera nécessaire qu'un budget prévisionnel soit mis en place. Il sera réajusté pendant la mise en œuvre du PASBAP.

Le budget prévisionnel pour la préparation et la mise en œuvre du PMPP est de **1 346 775 000 de FCFA (~USD 2 322 026)**. La ventilation dudit budget figure à l'annexe 2 « Tableau Budgétaire du PMPP ».

5.2. Fonctions de gestion et responsabilités

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 PASABAP.

Le Coordonnateur de l'Unité de Gestion du projet (UGP) aura la responsabilité globale de la mise en œuvre du PMPP.

De façon pratique, les Spécialistes en gestion des risques environnementaux et sociaux (Spécialiste environnementaliste, Spécialiste en Développement Social, Spécialiste en communication ou en mobilisation/engagement communautaire, Spécialiste en VBG du projet, Spécialiste en Suivi et Evaluation) mettront en œuvre le Plan de mobilisation des parties prenantes sous la supervision au Coordonnateur du PASBAP et en partenariat avec les points focaux, Eau et Electricité au niveau Du MAUEE, SEEG, ARSEE, Société du Patrimoine et CNEE.

Ils auront la responsabilité (i) de conduire le processus de consultation et suivre les activités du PMPP pendant toute la phase de la mise en œuvre du Projet, (ii) de mener des actions d'information, de sensibilisation, d'éducation et communication continues avant, pendant et après les travaux auprès des populations riveraines aux travaux, et des responsables des services déconcentrés, des autorités locales, des auxiliaires de commandements et des populations bénéficiaires et (iii) de tenir un contact permanent avec les Autorités Locales et les responsables des services déconcentrées, des responsables des agences d'exploitation de la

SEEG et des populations bénéficiaires, les informer de l'avancement des travaux.

L'importance de l'implication des populations, des autorités locales et des administrations déconcentrées est de garantir leur participation et leur adhésion dans la réussite des travaux ;

Toutefois, ils seront assistés en tant que de besoin par d'autres responsables compétents de l'UGP (responsable financier, expert en électricité, expert en eau, expert en assainissement, expert en passation des marchés) ainsi que les personnels dédiés des équipes projets au niveau des ministères sectoriels au niveau central et au niveau des administrables locales situées dans les zones d'intervention du PASABAP, du personnel des prestataires/fournisseurs ou sous-traitants et des acteurs de la société civile avec lesquels le PASABAP interagira/contractualisera pour assurer l'information et la sensibilisation des populations. Ils pourront être appuyés dans leur travail par les maîtres d'œuvre sociaux (MOS) qui auront la responsabilité d'assurer l'interface de proximité avec les parties prenantes. Des MOS seront mobilisés au niveau de localité cible appuyer le projet dans la mise en œuvre de proximité du présent PMPP et d'autres activités E&S et de communication nécessaires. Ils seront aussi les points focaux pour les VBG et les EAHS.

Les spécialistes en gestion des risques E&S pourront aussi être appuyés par les représentants des collectivités locales et des représentants des directions provinciales des différentes administrations déconcentrées de l'Etat impliquées dans la mise en œuvre des activités du PASBAP.

6. Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

La mise en place d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) pour le PASBAP obéit à une exigence de gestion des risques environnementaux et sociaux du CES de la Banque Mondiale traduite dans sa NES n°10. Ce mécanisme porte sur les actions du PASBAP (phase préparatoire) sur le terrain afin de s'assurer que les griefs, les doléances, les plaintes et les réclamations des populations, liés aux activités pour la phase préparatoire du projet sont enregistrées, acheminées et gérées.

Certaines activités de la phase préparatoire pourraient avoir des effets négatifs sur la mobilisation, l'implication et la participation des parties prenantes et sur le milieu environnemental et social et susciter des plaintes. Pour la phase préparatoire, il s'agit des activités telles 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 PASBAP.

Ces activités 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. 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 PASBAP sur le terrain.

Dans le cadre du présent PMPP, le mécanisme de gestion des plaintes est la pratique de recevoir, traiter et répondre aux réclamations des parties prenantes y compris les bénéficiaires du projet et des citoyens en général de manière systématisée. Ces réclamations peuvent porter sur tous types de sujets relatifs à l'action du PASBAP tels que : l'exclusion de certaines zones dans la définition du périmètre du projet, les réclamations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations en vigueur, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale, les plaintes en rapport avec les Violences Basées sur le Genre (VBG), le harcèlement sexuel (HS), les abus sexuels (AS), l'exploitation sexuelle (ES).

6.1. Description du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Le Mécanisme de gestion des plaintes est un instrument de sauvegardes sociales qui contribue à assurer la viabilité sociale d'un projet.

Son objectif principal est d'aider à résoudre les plaintes, les réclamations et les griefs de manière rapide, efficace et efficiente qui satisfait toutes les parties concernées. Il permet également aux parties prenantes d'obtenir des réponses qu'elles se posent sur le projet. Le manuel de gestion des plaintes vient d'être approuvé pour la prise en compte des plaintes du projet.

Cet instrument fournit un processus transparent, crédible, efficaces, équitable et durables de résolution des réclamations aux parties prenantes dans le cadre de la mise en œuvre d'un projet. Il renforce également la confiance et la coopération entre les parties prenantes et se présente comme une consultation communautaire plus large qui facilite les mesures correctives du projet.

Le projet veillera également à inscrire une ligne budgétaire dans son PTBA, relative au remboursement des services fournis aux survivants d'EAS ainsi que des kits de prophylaxie post exposition (PEP).

6.1.1. Objectifs du MGP

Les objectifs de ce mécanisme sont les suivants :

- Mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements du PASBAP ;
- Identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées ;
- Répondre aux besoins des Communautés concernées par le Projet ;
- Proposer un réceptacle aux requêtes et suggestions des Communautés et améliorer ainsi la participation citoyenne aux activités du projet ;
- Améliorer la performance opérationnelle grâce à l'information recueillie ;
- Améliorer le dialogue entre le Projet et les Bénéficiaires ;
- Promouvoir la transparence et la redevabilité.

6.1.2. Avantages du MGP

A travers la réalisation de ces objectifs, le mécanisme de gestion des plaintes permettra au PASBAP de:

- Gérer les risques avant qu'ils ne prennent une ampleur regrettable ;
- Rectifier les erreurs non intentionnelles ;
- Apprendre par expérience en dégagant et en analysant les enseignements tirés du processus du MGP, afin de créer une valeur ajoutée pour les interventions futures, en sachant ce qui peut engendrer des conflits ou améliorer continuellement le MGP et renforcer sa réputation au niveau des bénéficiaires et des autres parties prenantes ;
- Assurer la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes et la justification du respect des engagements de l'accord des dons et des politiques qui y sont prévues ;
- Créer un environnement confiant, exempt d'abus.

Avantages pour le Projet de mettre en place un système de gestion des plaintes :

- Fournir au personnel de la Cellule de préparation du projet et plus tard de l'unité de Coordination du Projet (UCP) et au Comité de Pilotage des informations qui leur permettent d'améliorer l'action du Projet 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 rapidement avant qu'ils ne se généralisent ou ne dégénèrent à un niveau plus difficilement gérable.

Avantages pour les Bénéficiaires du système de gestion des plaintes :

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

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

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 pose des compteurs ;
- 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 problèmes d'évacuation et de drainage après l'ouverture des canalisations pour le passage des PEHD ;
- Les insuffisances liées à la signalisation et aux marquages ;
- Les ouvertures des tranchées et coupures de la route par les entreprises adjudicataires ;
- La non remise en état des sites
- Etc.

6.3. Etapes du MGP

Deux catégories de plaintes seront distinguées :

- **Plaintes non sensibles** : celles-ci concernent les activités générales du projet (processus de mise en œuvre des activités, absence de courtoisie, l'insuffisance d'information, la lenteur au niveau des opérations ainsi que les discriminations).
- **Plaintes sensibles** : Elles concernent les fautes personnelles (injustice, abus de pouvoir, discrimination, violences basées sur le genre, exploitation et abus sexuel, harcèlement sexuel, exclusion sociale, corruption, concussion, Non-paiement des émoluments des employés utilisés par les prestataires ou partenaires du projet ; la divulgation des informations ou données confidentielles, insultes etc.

Afin de gérer au mieux les plaintes et conflits qui pourraient survenir et leurs conséquences, le PASBAP élabore ce mécanisme pour proposer aux individus, communautés et entreprises un cadre de réception et de traitement de leurs plaintes.

Le PASBAP mobilisera les ressources et offrira le cadre organisationnel nécessaires pour enregistrer et traiter toutes les doléances relatives aux activités du projet, ses résultats ou ses impacts.

Le présent mécanisme se veut rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes, pour prévenir ou résoudre les conflits et plaintes par négociation, dialogue, enquête conjointe etc.

Il n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire, encore moins de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes.

Il convient de souligner que le MGP couvrira tous les risques potentiels du projet Accès aux Services de Base et Amélioration des Performances (PASBAP).

Il pourrait connaître des modifications durant la période d'exécution de travaux en fonction des réalités observées mais surtout des difficultés rencontrées sur le terrain notamment en termes de fonctionnement et d'organisation. Suivant les dispositions à convenir avec la Banque mondiale, des mesures seront proposées pour améliorer l'organisation et le fonctionnement du Comité de gestion des plaintes ainsi que les procédures d'enregistrement des plaintes, réclamations et conflits éventuels. Les mesures proposées devront toutefois tenir compte du contexte local pour un bon fonctionnement.

Le PASBAP encouragera l'expression des plaintes honnêtes pour en tirer des leçons à capitaliser pour les interventions en cours et à venir. Ainsi la gestion des plaintes reposera sur les étapes ci-dessous :

Le processus du MGP du PASBAP se décline en 8 étapes détaillées dans le tableau 6 ci-dessous :

Tableau 5: Tableau illustratif des étapes du mécanisme de gestion des plaintes

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
Structure de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes	<i>Le présent MGP est structuré de la manière suivante :</i> <i>L'UGP, instance principale et finale du MGP, doit recevoir rapidement les plaintes et les traiter avant qu'il y ait des troubles sociaux.</i> <i>Le cadre organisationnel obéit à cette logique. Les autres parties prenantes (chefs de quartiers, chefs de villages, sous-préfets, préfets, maires, etc.) seront impliqués dans la collecte et lors des enquêtes de terrain. En dernier ressort, c'est l'UGP qui tranche --- c'est elle le responsable du projet --- après avoir pris bien entendu l'avis des chefs et autres experts techniques lors des investigations.</i> <i>Le MGP du PASBAP) est bâti sur les trois piliers suivants :</i> <i>1. Le premier pilier qui garantit l'Interface avec les populations du milieu rural à travers les chefs de villages, de regroupement de villages et de cantons et les consultants en missions sur le terrain ;</i> <i>2. Le deuxième pilier constitué de l'Interface administrative, avec les Sous-Préfets, les préfets et les gouverneurs pour s'assurer qu'ils ne sont pas mis à l'écart lors des enquêtes de terrain ;</i> <i>3. Le troisième pilier, qui est l'instance de gestion finale et principale composée de l'unité de Coordination du Projet, autour duquel se dressent les deux premiers piliers cités ci-dessus.</i> <i>La gestion des plaintes sera intégrée dans les activités du PASBAP. Elle fera partie des attributions des tâches et de la responsabilité de l'équipe du projet.</i>	Dès la mise à disposition des fonds du prêt et durant la vie du projet.	Le Spécialiste Social sous la supervision du Coordonnateur du projet avec l'appui du Spécialiste Environnemental, du Spécialiste VBG et du Spécialiste en Suivi et Evaluation du PASBAP
Collecte et enregistrement des plaintes	<i>Les plaintes peuvent être déposées par les canaux suivants</i> Lignes téléphoniques : +241 062275452. (+241) 11 73 19 63 Courriel à preparationpasbap@gmail.com tippeegabon@cntippee.org	2 jours	Le Spécialiste Social sous la supervision du Coordonnateur de la CPP et avec l'appui du Spécialiste Environnemental, du Spécialiste Genre et du Spécialiste en Suivi et Evaluation du PASBAP

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
	• Lettre au: - Coordonnateur de la Cellule de Préparation du Projet, MERH, Immeuble la Perla, Bât C, Pont de Gué-Gué - Secrétaire Permanent de la CNTIPPEE. CNTIPPEE. Villa 117, Impasse André Mba Obame, Pont de Gué-Gué. • Lettre : - Unité de Gestion Technique du Projet Ministère de l'Energie et des Ressources Hydrauliques Immeuble la Perla, Bât C, Pont de Gué-Gué BP 1172 Libreville/Gabon - CNTIPPEE. Villa 117, Impasse André Mba Obame, Pont de Gué-Gué. BP 22 Libreville • En personne dans un établissement physique - CNTIPPEE. Villa 117, Impasse André Mba Obame, Pont de Gué-Gué. - Auprès des chefs de villages ou de regroupements de villages ou de cantons, des quartiers, sous-préfets, préfets, conseillers départementaux et Maires concernés par les activités du projet. • Formulaire en ligne sur le site Web suivant : Plateforme e-Réclamation sur le site WEB de la CNTIPPEE : www.cntippee-gabon.org. Les données relatives aux plaintes sont collectées à travers des fiches de plaintes (voir annexe 4) puis enregistrées dans le registre des plaintes ordinaires (voir annexe 8) tenu par le Spécialiste Social et communiquées à la personne plaignante tous les trois jours.		

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
	Les données des plaintes seront analysées en termes de plaintes résolues, plaintes en prise de décision de résolution, plaintes en processus d'enquête, plaintes en prise de décision d'enquête, plainte nouvellement enregistrée.		
Tri, traitement	Toute plainte reçue est transmise à Spécialiste Social, enregistrée dans un registre de plainte] et classée selon les types de plaintes suivants : - exclusion de certaines zones dans la définition du périmètre du projet ; - réclamations concernant les démarches administratives ; - les plaintes pour non-respect des lois et réglementations en vigueur dans le cadre de l'élaboration des études; - les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale ; - les plaintes liées à la non prise en compte des recommandations des populations riveraines et autres parties prenantes lors des études techniques, environnementales et sociales	Dès réception de la plainte	Le Spécialiste Social pour les plaintes ordinaires Sous la responsabilité du Coordonnateur de la CPP
Accusé de réception et suivi	Le plaignant reçoit un accusé de réception de la plainte de la, coordination du projet ou du Secrétaire Permanent de la CNTIPPEE	Dans les deux jours suivant la réception de la plainte	Le Spécialiste Social pour les plaintes ordinaires Sous la responsabilité du Coordonnateur du projet
Vérification, enquête, action	L'enquête sur la plainte est menée par les Spécialistes Social (pour les plaintes ordinaires) Un projet de résolution est formulé par le Spécialiste concerné par la problématique objet de la plainte et communiqué au plaignant par la hiérarchie du projet.	Dans un délai de dix jours ouvrables	Comité de gestion des plaintes composé de : - Spécialiste Social - Spécialiste Genre - Spécialiste Environnemental - Spécialistes Techniques - Coordonnateur/Secrétaire Permanent - Toutes autres personnes habilitées
Suivi et évaluation	Les résultats des plaintes résolues seront promus dans les rapports de gestion de plaintes et dans les rapports de suivi financier (RSF).	Tous les trimestres	- Spécialiste Suivi et Evaluation Avec l'appui des

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
	Les problèmes survenus pendant la résolution des plaintes vont être étudiés. Si possible, des ajustements pourraient être apportés pour que les causes profondes des plaintes soient traitées. L'expérience acquise pourra aussi être mise à profit pour affiner le processus de traitement des plaintes. Après avoir réglé un problème soulevé par une plainte, il sera important d'évaluer la façon dont le processus de gestion de la plainte pour le résoudre a été mené et de s'assurer que le plaignant est satisfait du traitement de sa plainte et du résultat. L'évaluation du mécanisme va se faire par la CPP afin d'avoir une appréciation objective du traitement des plaintes. L'évaluation se fera tous les trimestres sur la base de la fiche d'évaluation trimestrielle du comité de gestion des plaintes indiquée en a l'annexe 6.		- Spécialiste Social - Spécialiste Genre - Spécialiste Environnemental Sous la supervision du Coordonnateur et du Secrétaire Permanent
Retour d'informations	Les commentaires des plaignants concernant leur satisfaction à l'égard du règlement des plaintes sont recueillis par le Spécialiste Social pour les plaintes ordinaires puis consigné dans un procès-verbal de conciliation tel qu'indiqué en annexe 7.		Le Spécialiste Social pour les plaintes ordinaires Sous la responsabilité du Coordonnateur de la CPP
Formation	Les besoins en formation du personnel/des consultants de l'UEP, des maîtres d'œuvre et des consultants chargés de la supervision sont les suivants : - Formation sur le mécanisme de gestion des plaintes - Formation sur la mobilisation et l'implication des parties prenantes dans le processus de traitement des plaintes - Suivi et évaluation des Performance du MGP - Mise en place d'un système de suivi et évaluation du MGP	Dès la mise en place des fonds du prêt et tout au long de sa mise en œuvre	Spécialiste Social et Suivi et Evaluation sous la supervision du Coordonnateur

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
Le cas échéant, versement de réparations à la suite du règlement de la plainte			
Procédure de recours	L'UGP à travers le Spécialiste en gestion des risques sociaux, assisté du Spécialiste en risques environnementaux, assurera le traitement des plaintes en favorisant le règlement à l'amiable. Le cas échéant, il est fait recours à la cellule de Préparation du Projet PASBAP, en vue d'un éventuel réexamen du différend. En dernier lieu, dans le cas d'épuisement de toutes les tentatives possibles d'arrangement à l'amiable, le requérant peut saisir la justice, et un P.V de clôture de plainte est rédigé par la CPP en spécifiant les points de désaccord.		

Le schéma ci-dessous illustre les différentes étapes du mécanisme de gestion des plaintes.

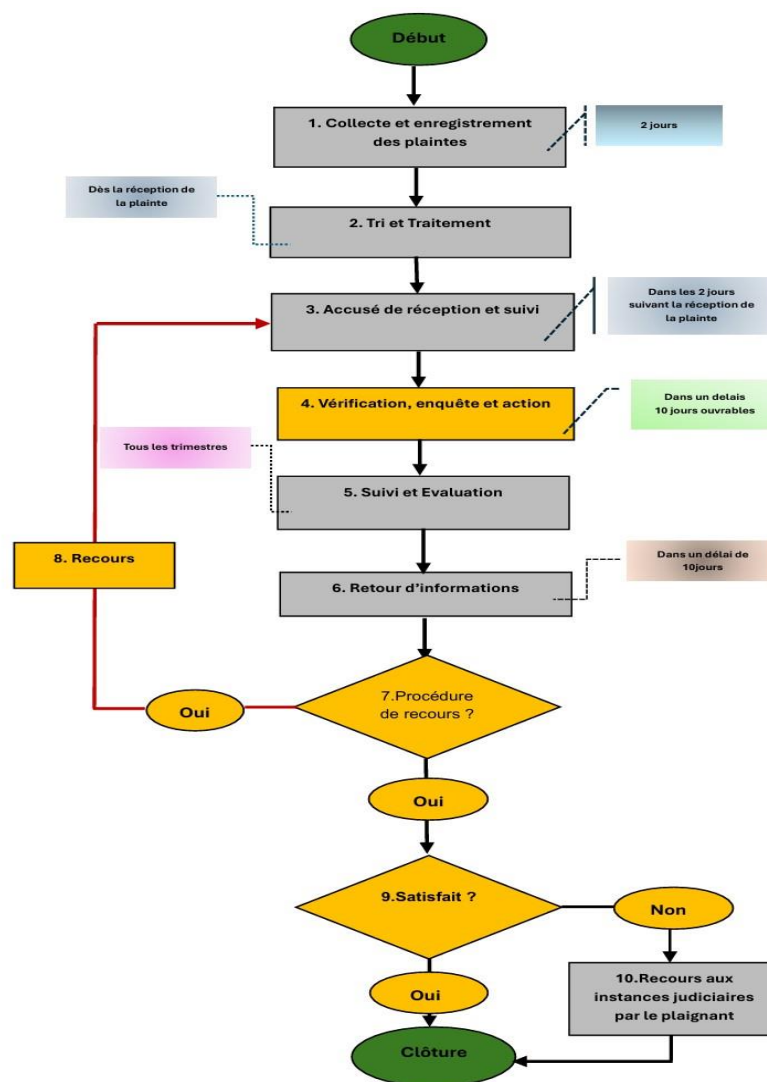


Schéma de la structure organisationnelle du MGP.

Mécanisme de Gestion des Plaintes en faveur des travailleurs (MGPT)

Le MGPT du PASABAP est prévu dans l'outil « Procédures de Gestion de la Main d'œuvre PGMO » Ainsi, les travailleurs. Ce MGPT est spécifique aux travailleurs et différent du MGP general du projet. Les travailleurs auront le droit de se plaindre si les conditions de travail ne sont pas respectées, en cas de manquements graves au codes de bonne conduite.

Mécanisme de Gestion sur l'exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS)

Les plaintes pour exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS) seront reçues et gérées en toute sécurité et dans le respect de l'éthique, aux différentes étapes du mécanisme de gestion des plaintes, dans toute la mesure du possible. Voir Plan d'Action VBG ; EAS/HS du PASBAP séparément.

Le traitement des plaintes liées aux VBG/EAS/HS et VCE est placé sous la supervision du Coordonnateur de l'UGP du PASBAP et sous la responsabilité technique du Spécialiste en Genre, Violence Basée sur le Genre, exploitations et abus sexuels, harcèlements sexuels (VBG/EAS/HS).

Les plaintes liées aux VBG/EAS/HS seront traitées directement par le niveau national par les instances judiciaires compétentes avec l'appui des directions Générales et provinciales (des Affaires sociales), les structures spécialisées au traitement des plaintes VBG/EAS/HS et VCE que sont les services des urgences et de gynécologie au niveau des centres hospitaliers urbains et régionaux, la Police et la Gendarmerie et les personnes dédiées (ONG spécialisée et Spécialiste VBG).

Ainsi, les plaintes liées à l'Exploitation et Abus Sexuel (AES) et le Harcèlement Sexuel seront traitées suivant les procédures judiciaires en vigueur en République Gabonaise avec l'appui des services de prévention et de prise en charge habilités. Toutefois, le consentement des survivants sera toujours requis avant d'engager ces procédures. Dans ce cas l'enquête sera menée auprès d'un nombre limité de personnes afin de garantir la confidentialité.

Les structures de gestion des plaintes concernées et les relais se chargeront de transmettre celles-ci à l'UGP du PASBAP, qui, à son tour, informera la Banque mondiale dans les 24 heures de toutes les plaintes EAS/HS enregistrées.

Compte tenu de leurs spécificités et la cohésion sociale, il est garanti aux parties prenantes que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter d'éventuelles représailles ou toute atteinte à la sécurité des plaignants.

Les plaintes VBG/EAS/HS et VCE du projet seront traitées selon l'approche centrée sur la survivante, de façon confidentielle et sans représailles, en respectant les principes tels que la sécurité, le consentement éclairé, l'autodétermination et la non-discrimination. Cette approche implique d'assurer la protection des informations qui risquent de révéler l'identité du présumé acteur et de la survivante tout au long du processus.

Les allégations de violence basée sur le genre sont examinées et un accord est trouvé sur les mesures applicables au présumé 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.

7. Suivi et rapports

7.1. Procédure d'enquête de satisfaction dans le cadre du PASBAP

Dans le cadre du projet PASBAP, des enquêtes de satisfaction des bénéficiaires seront mises en œuvre afin d'évaluer la perception des parties prenantes quant à la qualité, l'efficacité, la pertinence et l'impact des activités du projet. Ces enquêtes permettront de :

- renforcer la redevabilité du projet envers les populations bénéficiaires ;
- améliorer la transparence dans la mise en œuvre des interventions ;
- identifier les points à ajuster pour une amélioration continue.

Elles cibleront divers groupes, notamment les communautés riveraines, les collectivités locales, les prestataires de services, ainsi que les partenaires institutionnels. La méthodologie combinera questionnaires structurés (en présentiel, par téléphone ou via des outils numériques). Les thématiques abordées incluront la qualité des services rendus, la clarté des informations, le respect des engagements, les délais d'exécution, le sentiment d'inclusion, ainsi que les problèmes rencontrés et suggestions d'amélioration.

Les enquêtes intégreront une approche inclusive, adaptée aux spécificités linguistiques et socioculturelles, avec une attention particulière à la participation des groupes vulnérables (femmes, jeunes, populations marginalisées). Des outils visuels et simplifiés seront mobilisés pour garantir l'accessibilité des personnes faiblement alphabétisées.

Les résultats seront systématiquement analysés et intégrés dans les rapports périodiques du projet. Des réunions de restitution seront organisées à l'échelle communautaire ou institutionnelle pour partager les constats et expliquer les mesures correctives envisagées. Enfin, les enquêtes viendront en complément du mécanisme de gestion des plaintes, en facilitant l'identification d'insatisfactions non exprimées formellement et en renforçant la capacité du projet à réagir de manière proactive aux besoins et attentes des bénéficiaires.

7.1. Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP (y compris des indicateurs)

Le PMPP fera l'objet d'un suivi basé à la fois sur des rapports qualitatifs (notamment les rapports d'activité) et des rapports quantitatifs liés à des indicateurs de résultats concernant la mobilisation des parties prenantes et la gestion des plaintes. Les rapports sur le PMPP comprendront :

- i) Des rapports sur l'état d'avancement des engagements en matière de mobilisation des parties prenantes, conformément à la NES no 10, qui sont prévus dans le Plan d'engagement environnemental et social (PEES)
- ii) Des rapports qualitatifs cumulés sur les avis et commentaires recueillis dans le cadre des activités organisées au titre du PMPP, en particulier :
 - les problèmes qui peuvent être résolus en changeant la portée et la conception du projet, et qui sont pris en compte dans des documents de base tels que le document d'évaluation du projet, l'évaluation environnementale et sociale, le plan de réinstallation, le plan pour les peuples autochtones ou le plan d'action contre l'EAS/HS, si nécessaire ;
 - les problèmes qui peuvent être résolus pendant la mise en œuvre du projet ;
 - les problèmes qui dépassent le cadre du projet et qui seront mieux traités dans le cadre d'autres projets, programmes ou initiatives ; et d) les problèmes qui ne peuvent pas être réglés par le projet pour des raisons de compétence technique, de compétence juridictionnelle ou de coûts excessifs.

Les procès-verbaux des réunions récapitulant les points de vue des participants peuvent également être annexés aux rapports de suivi.

iii) Des rapports quantitatifs basés sur les indicateurs inclus dans le PMPP. On trouvera à l'annexe 3 un exemple d'indicateurs de suivi et de rapports.

Pour assurer un suivi efficace de la mise en œuvre du MGP, le projet s'appuiera sur plusieurs indicateurs de performance dont :

- Le nombre de réunions tenues avec chaque catégorie de parties prenantes : consultations publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux, focus groups avec les populations) ;
- Le nombre de publications couvrant le projet dans les médias ;
- Le nombre de plaintes reçues ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolues ;
- Les résolutions acceptées et celles rejetées ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes présentées par des parties prenantes considérées

- vulnérables ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été référées à d'autres structures hors le MGP ;
- Le nombre et le pourcentage des plaintes qui n'ont pas abouti à un accord.

7.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera révisé et mis à jour, au besoin, pendant la mise en œuvre du PASBAP. Les synthèses et les rapports internes [trimestriels et autres] sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront de responsabilité de l'UGP du PASBAP.

Les mécanismes spécifiques de notification aux parties prenantes ont été largement développés dans le sous point stratégie de communication du PMPP et notamment dans le tableau 5 : Synthèse de la stratégie de communication du PMPP

Par ailleurs, les outils, canaux et moyens ainsi que les approchés de diffusion et de communication sur le projet ont été largement développés dans les chapitres précédents.

Les rapports s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles utilisées plus tôt pour les notifications aux différents acteurs concernés.

Annexes

Annexe 0 : Références Bibliographiques

1. Banque mondiale, (2022), Aides mémoires des missions de préparation du PASABAP ;
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 de l'Energie et des Ressources Hydrauliques Note Conceptuelle du PASBAP, version 2, février 2024.

Annexe 1 : Modèle de procès-verbal de consultations

Partie prenante (groupe ou individu)	Synthèse des commentaires	Réponse de l'équipe de projet	Action(s) de suivi/Étapes suivantes

Annexe 2 : Tableau budgétaire de PMPP

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires	Période/année	Coûts totaux	Observations
----------------------	----------	-----------------	---------------	--------------	--------------

1. Estimation des salaires					
Portion des salaires de trois spécialistes attribuable au PMPP	Toute la période du projet	3.000.000	12 mois et 2mois pour le VBG/an pendant 6 ans	504 000 000	
Sous total 1				504 000 000	
2. Consultations/réunions participatives de planification ou de prise de décision					
2.a Cérémonie de lancement et de clôture du projet	2	40 000 000	Début et fin du Projet	80 000 000	Il est essentiel dès la mise en vigueur du prêt de présenter le PMPP final aux parties prenantes techniques et aux autorités locales avant la mise en œuvre du PASBAP, puis en phase d'exécution du projet Mais aussi de faire le bilan de la mise en œuvre des activités E&S à la clôture du projet.
2.b Consultations Publiques dans le cadre de la préparation de l'EIES/NIES/PGES et d'autres instruments E&S)	20	3 000 000	Pendant la mise en œuvre du PPA et après la mise en vigueur du prêt	60 000 000	
2.c Organisation de groupes de discussion	14	6 000 000	Tout au long de la mise en œuvre du projet	84 000 000	
Sous total 2				224 000 000	
3. Campagnes de communication					
3.a Elaboration du plan/stratégie de communication	1	30 000 000	Trois mois après la mise en vigueur du prêt	30 000 000	
Média Publics (Télé, radio, journal en ligne)	30	3 500 000	Durée du Projet	105 000 000	
3.b Conception et provision pour Production/impression des supports de communication (affiches, dépliants, kakemono, roll up, banderoles, tee short, polo casquettes, stylo, calendrier, etc.)	Frt	100 000 000	Dès la validation du plan stratégie de communication et tout au long de la vie du projet	150 000 000	
3.c Publication des études E&S dans un journal à large audience	20	1 200 000	Durée du PPA	24 000 000	Diffusion de communiqués, spots, reportages, interviews, bannière digitale, articles, etc.
Sous total 3				309 000 000	
4. Formation					

4.a Atelier de formation sur les questions sociales et environnementales pour le personnel de la CCP & UGP	2	10 000 000	Durée du PPA et durée de vie du projet	20 000 000	
4.b Formation sur les violences à caractère sexistes pour le personnel de l'UGP	1	10 000 000	Durée du Projet	10 000 000	
4.c Atelier d'information et sensibilisation des parties prenantes sur Mécanisme de gestion des plaintes	2	10 000 000	Durée du Projet	20 000 000	
Sous total 4				50 000 000	
5. Enquêtes auprès des bénéficiaires	2	10 000 000			
5a. Enquête sur la perception à mi-parcours du projet	1	10 000 000	A mi-parcours et à la	10 000 000	
5b. Enquête sur la perception en fin de projet	1	10 000 000	Fin du projet	10 000 000	
Sous total 5				20 000 000	
6. Mécanisme de Gestion des Plaintes					
6a. Formation des comités du mécanisme de gestion des plaintes	9	6 000 000	Durée de vie du projet	54 000 000	Il est important de former les personnes qui se chargeront de collecter et de transmettre les plaintes à l'UGP
6b. Boîtes à suggestions dans les villages	50	15 000	Durée de vie du projet	750 000	
6c. Supports de communication du mécanisme de gestion des plaintes	Frt	150,000 000	Durée de vie du projet	80 000 000	
6d. Enquêtes sur les plaintes/visites sur place	Frt	40 000 000	Durée de vie du projet	40 000 000	Cette ligne financera seulement les enquêtes majeures notamment celles en lien avec les VG+BG (EAS/HS)
6e. Système d'information du mécanisme de gestion des plaintes (Établissement ou maintenance)	Frt	5 000 000	Durée de vie du projet	5 000 000	
6f. Fonctionnement des CGP (Communication et transport du président du Comité de Gestion des plaintes (forfait mensuel) + fournitures	frt	12 500 000	Durée de vie du projet	12 500 000	
6g. Autres coûts logistiques du mécanisme de gestion des plaintes : Fournitures des matériaux d'enregistrement, dépliants MGP)	50	250 000	Durée du Projet	12 500 000	
Sous Total 6					
Aléas, Divers et Imprévus	frt			15 000 000	
Sous total 6				259 750 000	
BUDGET TOTAL CONSACRÉ À LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES :				1 346 775 000	

*Note : Les coûts salariaux des personnels de l'UGP sont donnés ici à titre indicatifs. Les autres montants pour la mise en œuvre du PMPP sont estimatifs. Ils sont à prendre dans le budget du prêt. Ils seront intégrés dans le PTBA pour chaque exercice.

Annexe 3 : Tableau de Suivi de la mise en œuvre du PMPP et rapports

Questions d'évaluation clés	Questions d'évaluation spécifiques	Indicateurs potentiels	Méthodes de collecte de données
Mécanisme de gestion des plaintes. Dans quelle mesure les parties touchées par le projet ont-elles accès à des mécanismes accessibles et ouverts à tous pour évoquer leurs préoccupations et porter plainte ? L'organisme d'exécution a-t-il répondu à ces plaintes et les a-t-il gérées ?	• Les parties touchées par le projet formulent-elles des plaintes et des griefs ? • Avec quelle rapidité et efficacité les plaintes sont-elles réglées ?	• Recours au mécanisme de gestion des plaintes et/ou à des mécanismes de retour d'information • Demandes d'information émanant des organismes compétents • Utilisation de boîtes à suggestions installées dans les villages/communautés riveraines du projet • Nombre de plaintes soumises par des travailleurs, ventilées par sexe et par chantier, réglées dans un délai déterminé • Nombre de cas d'EAS/HS signalés dans les zones du projet, qui ont été orientés vers des services de santé, d'aide sociale, d'aide juridique et de sécurité conformément au processus d'orientation en place (s'il y a lieu) • Nombre de plaintes qui sont : i) en instance, ii) en instance depuis plus de 30 jours, iii) tranchées, iv) closes ; et nombre de réponses ayant satisfait les plaignants, durant la période considérée, ventilées par catégorie de	Dossiers de l'organisme d'exécution et d'autres agences concernées

		plainte, par sexe, par âge et par emplacement du plaignant.	
Incidence de la mobilisation des parties prenantes sur la conception et la mise en œuvre des projets. Dans quelle mesure les activités de mobilisation des parties prenantes ont-elles fait la différence dans la conception et la mise en œuvre du projet ?	- Le projet a-t-il suscité un intérêt et reçu du soutien ? - Des ajustements ont-ils été opérés lors de la conception et de la mise en œuvre du projet sur la base des commentaires reçus ? - Les informations sur les priorités ont-elles été communiquées aux parties concernées tout au long du cycle du projet ?	- Participation active des parties prenantes aux activités - Nombre de mesures prises en temps opportun en réponse aux commentaires reçus lors des séances de consultation avec les parties touchées par le projet - Nombre de réunions de consultation et de débats publics où les réactions et recommandations reçues sont prises en compte dans la conception et la mise en œuvre du projet - Nombre de séances de consultation ciblées organisées, surtout pour les groupes à risque du fait du projet	Feuilles de présence/procès-verbaux de consultation des parties prenantes Fiches d'évaluation Enquêtes structurées Publications dans les médias sociaux/traditionnels portant sur les résultats du projet
Efficacité dans la mise en œuvre. Les activités de mobilisation des parties prenantes ont-elles eu une véritable incidence sur la mise en œuvre ?	- Les activités ont-elles été mises en œuvre comme prévu ? Pourquoi ? - L'approche de mobilisation des parties prenantes incluait-elle des actions ventilées par groupe ? Pourquoi ?	- Pourcentage des activités du PMPP mises en œuvre - Principaux obstacles à la participation recensés avec les représentants des parties prenantes - Nombre d'ajustements apportés à l'approche de mobilisation des parties prenantes pour améliorer la portée, l'inclusion et l'efficacité des projets	Stratégie de communication (calendrier des consultations) Discussions de groupe périodiques Réunions en face à face et/ou discussions avec les groupes vulnérables ou leurs représentants

Annexe 4 : Formulaire d'enregistrement des plaintes

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES		
• Nom du plaignant:		
• Numéro de téléphone :		
• Autres moyens de contact :		
• Communauté:		
• Quartier:		
• Age:		
• Sexe: ☐ 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 5 : 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 de l'incident:	
• 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 6 : 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 7 : Procès-verbal de conciliation

L'an deux mil.....et le.....

Suite à une plainte déposée par :

Contre

Au sujet de.....

Il s'est tenu une réunion de conciliation entre les parties citées en présence de :

.....

A l'issue de cette réunion, il a été convenu ce qui suit :

.....

.....

.....

.....

.....

Ont signé :

Le plaignant La partie visée par la plainte

.....

Le Président du comité de gestion de plaintes

Annexe 8 : Registre des plaintes excluant les plaintes relatives aux VBG --EAS / HS

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

Annexe 9 : Listes de présence à la première réunion avec les points focaux des administrations sectorielles

MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET DES RESSOURCES HYDRAULIQUES CABINET DU MINISTRE CELLULE DE PRÉPARATION DU PROJET PASBAP 					
N°	Noms et Prénoms	Fonction	Administration	Téléphone	Adresse électronique
16	MBOUMBA Nziemchi Nziemchi	DG	MAHC - DGTR	074 78 74 31 W : 062 377345	
17	NGUENA EBOZOU Charles L.	Directeur de l'Hydraulique	ANUTTC	04 72 93 24	C.mayemuebozo@yahoo.com
18	KASSA NVOUBA Félicien	Chargé d'Etudes	IHPA/NS	077 33 13 53 062 13 64 74	kasavubu2005@yahoo.fr
19	NDONGO KOUYA Antoine	Conseiller Stratégique	CNEE	066 93 00 00	ndongokouya-autre@enee.ga
20	MBA EDOU V.	Resp. division Distribution Elec.	SEEG	074 72 12 69	UMBA@seeg-gabon.com
21	OHUMA OMBIATA ALIBALA	Sp. Suivi - Evaluation	CNTIPPEE	074.22.98.98	ombimbambala@cntippee.org
22	DKOUMA Alexis-Léandre	Directeur Adjoint Matière Énergie	MERIT/DGE	066.11.75.86	alex.ohuma@yahoo.com
23	EPRE ISABELLE ep. nba	Resp. de division clientèle	SEEG	077 15 45 53	isabelle@seeg-gabon.com
24	ABDOU ETOUNBI Remy	chef de sce clientèle sud	SEEG	074 62 84 14	remy@seeg-gabon.com
25	YOUNGITE Karl	Chf. de Division Contrôle Installat°	SEEG	077 44 00 13	kyayouite@seeg-gabon.com

MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE ET DES RESSOURCES HYDRAULIQUES CABINET DU MINISTRE CELLULE DE PRÉPARATION DU PROJET PASBAP 					
N°	Noms et Prénoms	Fonction	Administration	Téléphone	Adresse électronique
8	KHOBILA MENIAGHE Wally RPS	Chf. de Division Contrôle clientèles S&G	SEEG	074 44 40 07 066 46 82 46	WIKHOBILA@seeg-gabon.com
9	BOUSSOUN GORE SYLVAIN A.	Chf. de Division Ingénierie Hydraulique	SEEG	077 81 90 45	eboussoungore@seeg-gabon.com
10	HOUSTRE NDI OMBANI Linda	Chf. de service clientèle	SEEG	077 87 94 44	lombani@seeg-gabon.com
11	LINGOMBE Guy-Jonas	Chf. de Service Maintenance Hydraulique Rurale	GERH/DGEau/ DIR	077 47 42 20	glingombe@yahoo.fr
12	PEME MISSENGY NICOLAS	Directeur Adjoint de l'Assainissement	DA/DGEau MERH	066 06 00 14	mispeme@gmail.com
13	ANGOUÉ-MIMINDOU HARRICK	RAF/CNTIPPEE	CNTIPPEE	065 13 04 06	gankam@cntippee.org
14	M'VOU OKOUMBI GERARD SIDNEY	C.E/Secrétariat Permanent du Comité Technique de la Décentralisation (Ministère de l'Intérieur)	Ministère de l'Intérieur	074 80 86 77 (W) 066 31 56 45	mvo.gerard@yahoo.fr
15	EKO OBIANG Adrien	Chargé d'études SP/CDI/Intérieur	Ministère de l'Intérieur	066 36 61 17	hekobiangadrien@gmail.com