

REPBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE

Union-Discipline-Travail



MINISTERE DE L'ASSAINISSEMENT ET DE LA SALUBRITE

.....

PROJET D'ASSAINISSEMENT ET DE LA RESILIENCE URBAINE

.....

**PLAN D'ENGAGEMENT DES
PARTIES PRENANTES
(PEPP)**

Version finale

Mars 2020

Liste des figures	5
Liste des tableaux	5
SIGLE ET ABREVIATIONS	6
DEFINITION	7
1. INTRODUCTION	9
1.1 Contexte du projet	9
1.2 Principes et objectifs du Plan d'Engagement des Parties Prenantes	10
1.2.1 Principes	10
1.2.2 Objectifs	10
2. CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE	11
2.1. Exigences réglementaires nationales.....	11
2.2 Exigences réglementaires internationales.....	12
3. DESCRIPTION DU PROJET	13
3.1 Objectifs du projet	13
3.2 Zone d'intervention du projet	15
3.4 Risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet.....	17
4. BREVE DESCRIPTION DES ACTIVITES DE CONSULTATION ET DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES.....	18
4.1. Résumé des activités déjà engagées.....	18
4.2. Activités envisagées.....	19
4.2.1 Information et sensibilisation sur le projet et ses risques et impacts potentiels	19
4.2.2 Consultation et participation des parties prenantes	19
5. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	19
5.2.1 Parties prenantes affectées.....	20
5.2.2 Parties prenantes intéressées	21
3.2.3 Groupes vulnérables	24
6. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	34
6.1. Calendrier du Plan de mobilisation des parties prenantes	34
6.1.1. Calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes	34
6.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations	35

6.2.1 Brève description des informations à communiquer.....	35
6.2.2. Formats et modes de communication qui seront utilisés.....	35
6.3. Stratégie proposée pour les consultations.....	42
6.4. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables	47
6.5. Calendriers.....	47
6.6. Examen des commentaires	48
6.7. Phases ultérieures du projet	48
7. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	48
7.1. Ressources	48
7.2. Fonctions de gestion et responsabilités.....	49
8. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PARU	49
8.1 Objectifs	49
8.2. Structuration et fonctionnement du Mécanisme.....	50
8.2.1. Structuration du MGP	50
8.2.2. Principales étapes de la procédure	50
8.3. Budget pour la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes	53
9. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	54
9.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi	54
9.2. Rapports aux groupes de parties prenantes	55
10. BUDGET DE LA MISE EN ŒUVRE DU PEPP.....	55
CONCLUSION	57
ANNEXES	58
Annexe 1 : Fiche de plaintes	59
Annexe 2 : Modèle Journal de consultation	61
Annexe 3 : Modèle Journal de consultation	62
Annexe 4 : Modèle de tableau relative à la décision finale à la plainte	63
Annexe 5 : Modèle de tableau de Registre des plaintes	64
Annexe 6 : Modèle de tableau de Suivi du traitement de la plainte	65

Annexe 7 : Formulaire de Feedback	66
Annexe 8 : matrice du Plan d'engagement des parties prenantes	67
Annexe 9 : Détail du budget de fonctionnement du comité de gestion des plaintes	68

Liste des figures

Figure 1: Carte du District d'Abidjan (source BNETD, 2015)	16
Figure 2: La carte de région du Gbêkê (source INS, JUIN 2015).....	Erreur ! Signet non défini.
Figure 3: La carte du département de Grand Bassam (source terrabo : réalisation de schema directeur d'assainissement , novembre 2016)	17
Figure 4: Cartographie des parties prenantes.....	32

Liste des tableaux

Tableau n° 1: Grille de répartition des parties prenantes.....	21
Tableau n° 2: catégories des parties prenantes et leurs rôles	22
Tableau n° 3: Evaluation des parties prenantes.....	26
Tableau n° 4: Synthèse des besoins des parties prenantes	29
Tableau n° 5: Programmen de Mobilisation des Parties Prenantes.....	34
Tableau n° 6: Stratégie proposée pour la diffusion des informations	38
Tableau n° 7: Stratégie proposée pour les consultations	43
Tableau n° 8 : Stratégie de divulgation de l'information par phase du projet	44
Tableau n° 9: Information relatives aux calendriers et dates butoirs.....	47
Tableau n° 10: Mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes	53
Tableau n° 11 : Budget du PEPP.....	55

SIGLE ET ABREVIATIONS

Sigles et abréviations	Définition
ANAGED	Agence Nationale de Gestion des Déchets
ANDE	Agence Nationale De l'Environnement
BM	Banque Mondiale
CC-PRICI	Cellule de Coordination PRICI
CES	Cadre Environnementale et Sociale
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CIES	Constat d'Impact Environnemental et Social
CPR	Cadre Politique de Réinstallation
CVET	Centre de Valorisation et d'Enfouissement Technique
DAA	District Autonome d'Abidjan
DAUD	Direction de l'Assainissement Urbain et du Drainage
DGAS	Direction Générale de l'Assainissement et de la Salubrité
EIES	Etude d'Impact Environnemental et Social
ESE	Expert en Sauvegarde Environnementale
ESS	Expert en Sauvegarde Sociale
MINAS	Ministère de l'Assainissement et de la Salubrité
MCLU	Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	Norme Environnementale et Sociale
OCB	Organisation Communautaire de Base
ONAD	Office National de l'Assainissement et du Drainage
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PAP	Personne Affectée par le Projet
PARU	Projet d'Assainissement et de la Résilience Urbaine

PEPP	Plan d'Engagement des Parties Prenantes
UCP	Unité de Coordination du Projet

DEFINITION

- **Participation** : Le succès et l'efficacité du mécanisme de gestion des plaintes ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités du PARU. Les populations, ou groupes d'utilisateurs, doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'exploitation, en passant par la phase de travaux du PARU.
- **Mise en contexte et pertinence** : Tout processus de développement d'un mécanisme de gestion des plaintes sera localisé de façon à être adapté au contexte local, conforme aux structures de gouvernance locale et inscrit dans le cadre particulier du programme mis en œuvre.
- **Sécurité** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou exprimer une préoccupation en toute sécurité, l'UCP évaluera soigneusement les risques potentiels pour les différentes parties prenantes et les intégrera à la conception d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP). L'UCP veillera à assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme pour garantir sa fiabilité et son efficacité.
- **Confidentialité** : Pour créer un environnement où les parties prenantes peuvent aisément soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs de l'absence de représailles, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection des personnes qui déposent une plainte ainsi que leurs cibles. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.
- **Transparence** : Les parties prenantes seront clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'elles l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence.
- **Accessibilité** : le mécanisme sera accessible (saisine facile aussi bien des points de vue du système que de la langue) au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes ; en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, une attention particulière sera portée aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire.
- **Plainte** : Dans Mécanisme de Gestion des Plaintes, CAFOD, 2010, p. 6 « Une plainte est une expression d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité de l'aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel ou de bénévoles qui suscitent directement ou indirectement de l'angoisse chez quiconque ».

Selon le document Procédure de traitement des plaintes et réclamations, RTIOAL, Projet Simandou, 2011, p.5), une plainte est une question, une préoccupation, un problème ou une revendication (perçu(e) ou réel(le)) qu'un individu ou un groupe communautaire demande à une entreprise ou à ses sous-traitants de traiter et de résoudre ».

Dans le cadre du PARU, une plainte ou un grief est une forme d'expression d'un mécontentement, d'une insatisfaction exprimée par un individu ou un groupe, dû au non-

respect des normes et / ou des accords convenus dans le cadre de la mise en œuvre des interventions du projet. Cette plainte peut être orale ou écrite. Une plainte exige une réponse visant à satisfaire le plaignant.

- **Plaignant** : Un individu ou un groupe (PAP, ONG, Riverains, etc.) ayant une question, une préoccupation, un problème ou une revendication qu'il veut voir traiter et/ou résoudre (Procédure de traitement des plaintes et réclamations, RTIOAL, Projet Simandou, 2011, p.5)

S'agissant du présent document, un plaignant est toute personne physique ou morale, touchée directement ou indirectement de manière négative par le processus de conception, d'élaboration, de mise en œuvre et de clôture des interventions du Projet et qui introduit une requête contre ledit projet.

1. INTRODUCTION

1.1 Contexte du projet

La Côte d'Ivoire a connu une croissance économique rapide depuis la fin du conflit post-électoral de 2011, soutenue par une forte augmentation des investissements privés et publics et une demande intérieure dynamique. En outre, le secteur industriel en plein essor par l'expansion des industries de transformation agricole et de la forte croissance des activités de construction, favorise le développement de nouvelles zones industrielles à Abidjan et dans les villes secondaires et par ricochet, les migrations de populations des zones rurales vers les centres urbains.

Bien que la pauvreté ait sensiblement diminué (environ 46% en 2015, contre plus de 51% en 2011), le taux de pauvreté en milieu rural reste presque deux fois plus élevé que dans les zones urbaines. L'écart entre la prévalence de la pauvreté rurale et urbaine est toujours la principale raison de la croissance de la population urbaine. Plus de 54% de la population ivoirienne vit dans les villes, avec un taux d'urbanisation d'environ 5% par an. Le district d'Abidjan regroupe la plus forte concentration humaine et économique du pays. Elle n'est pas sans conséquence, puisque dans la ville d'Abidjan, les mauvaises conditions du réseau de drainage des eaux pluviales et d'assainissement ainsi que les déchets solides constituent les facteurs les plus aggravants, contribuant aux inondations récurrentes.

Le développement économique du pays, associé à une urbanisation rapide et insuffisamment contrôlée, pourrait donc accroître la vulnérabilité de la population aux risques climatiques et aux risques de catastrophe, notamment d'inondations. Ainsi, les inondations survenues les 18 et 19 juin 2018 dans la ville d'Abidjan ont entraîné la mort de 18 personnes et endommagé l'infrastructure économique et sociale d'au moins cinq communes urbaines d'Abidjan. Outre le district d'Abidjan, les villes secondaires de la Côte d'Ivoire sont également confrontées aux mêmes difficultés et ont un besoin urgent d'investissements dans les infrastructures de drainage.

Pour donc faire face au risque d'inondation et à l'insuffisance d'assainissement ainsi qu'à la situation d'insalubrité dans le district d'Abidjan, le gouvernement de Côte d'Ivoire a préparé un plan directeur d'assainissement et de drainage en 2018 (Schéma Directeur d'Assainissement et de Drainage du District d'Abidjan - SDAD) et entrepris une série d'actions pour moderniser le secteur de la salubrité, avec l'appui du secteur privé. C'est dans cette optique que le gouvernement de Côte d'Ivoire, en collaboration avec la Banque mondiale, a entrepris depuis le mois d'avril 2019, la préparation du Projet d'Assainissement et de la Résilience Urbaine (PARU).

Par la nature, les caractéristiques et l'envergure des activités envisagées dans le cadre de sa mise en œuvre, le PARU est potentiellement associé à des risques et impacts environnementaux et sociaux importants. C'est pourquoi il est classé « projet à risque élevé » selon la législation nationale et les critères de classification environnementale et sociale de la Banque mondiale. A Cet effet, certaines Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque s'appliquent au projet afin de prévenir et atténuer les incidences négatives qui pourraient découler de sa mise en œuvre sur l'environnement et les établissements humains. Il s'agit de la NES 1 « Évaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux » ; NES 2 « Emploi et conditions de travail » ; NES 3 « Utilisation rationnelle des ressources et prévention et gestion de la pollution » ; NES 4 « Santé et sécurité des populations » ; NES 5 « Acquisition des terres, restrictions à l'utilisation des terres et réinstallation

involontaire » ; NES 6 « Préservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles biologiques » ; NES 8 « Patrimoine culturelle » et NES 10 « Mobilisation des parties prenantes et information ». Cette dernière induit la mise en place de ce présent document : le Plan de Engagement des Parties Prenantes (PEPP).

1.2 Principes et objectifs du Plan d'Engagement des Parties Prenantes

1.2.1 Principes

Les principes qui seront utilisés par le PARU dans la conception de ses mesures et procédures qui sous-tendent l'engagement des parties prenantes découlent des exigences nationales et de celles du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale. Ils sont les suivants :

- l'engagement visera à fournir aux parties prenantes directement touchées par le projet, dont les communautés locales, et aux parties prenantes intéressées, l'accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles, culturellement appropriées et sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation.
- la participation des parties prenantes comprendra : l'identification et l'analyse des parties prenantes ; la planification de l'engagement des parties prenantes ; la divulgation de l'information ; la consultation et la participation ; le mécanisme de gestion des plaintes et les rapports continus aux parties prenantes concernées.
- les exigences de la législation nationale en matière d'information et de consultation du public seront satisfaites.

1.2.2 Objectifs

Le Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP), préparé pour le projet Projet d'Assainissement et de la Résilience Urbaine (PARU), décrit les processus d'information, de consultations publiques et la divulgation d'information entreprise à ce jour, ainsi que l'engagement prévu pour les phases opérationnelles du projet. Il est préparé conformément à la réglementation Ivoirienne et aux standards de la Banque mondiale.

Le PEPP est un outil de gestion du dialogue entre le projet et ses parties prenantes et vise à assurer au projet, durant tout son cycle de vie, des liens de collaboration et bon voisinage avec les communautés qu'il affecte et un engagement actif des autres parties qu'il concerne à un titre ou un autre.

Plus spécifiquement, ce Plan vise à :

- identifier systématiquement et exhaustivement toutes les parties prenantes affectées par le projet, concernées par le projet ou susceptibles d'avoir une influence sur le projet ;
- établir et maintenir un dialogue constructif entre le projet et ses parties prenantes lors des étapes restantes de son cycle de vie en prenant appui, et en tirant les leçons des activités d'information et de consultation conduites jusqu'à maintenant ;
- gérer la réinstallation et le rétablissement des moyens de subsistance des personnes affectées ;
- concevoir et planifier la mise en œuvre des activités d'information et de consultation du projet avec ses parties prenantes de manière appropriée, efficace et accessible ;
- assurer l'inclusion sociale en identifiant les groupes vulnérables susceptibles d'être exclus ou marginalisés dans le processus de consultation et concevoir les outils qui garantissent qu'ils

soient pleinement inclus dans ce processus avec une réelle écoute et une réelle prise en compte de leurs points de vue ;

- partager l'information et dialoguer sur le Projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le Projet
- guider la conception et la mise en œuvre du Projet et diminuer les risques techniques, sociaux et budgétaires ;
- assurer un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation et sans frais de participation ;
- mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes qui permette l'expression et le traitement des doléances et plaintes des personnes affectées et intéressées par le projet ou qui subissent des violences basées sur le genre (VBG).

2. CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE

L'objectif de ce chapitre est de donner un aperçu des exigences réglementaires applicables aux projets du PARU en ce qui a trait à la consultation publique

2.1. Exigences réglementaires nationales

Les exigences de la législation ivoirienne sur l'information et la consultation publique figurent principalement dans les règlements relatifs à l'évaluation de l'impact environnemental et social. Ces exigences sont établies par les textes suivants :

- **la loi n°96-766 du 3 octobre 1996 portant Code de l'Environnement**

Article 35 alinéa 6 : il est stipulé toute personne a le droit d'être informée de l'état de l'environnement et de participer aux procédures préalables à la prise de décisions susceptibles d'avoir des effets préjudiciables à l'environnement.

- **décret n°96-894 du 08 novembre 1996 déterminant les règles et procédures applicables aux études relatives à l'impact environnemental des projets de développement**

Conformément aux dispositions du décret n°96-894 du 08 novembre 1996 déterminant les règles et procédures applicables aux études relatives à l'impact environnemental des projets de développement, en ses articles 11 alinéa 5 et 16 article, les personnes affectées doivent être consultées.

- **Décret du 25 novembre 1930 portant "Expropriation pour cause d'utilité publique"**

Article.9- En vue de la fixation des indemnités, l'expropriant publie et notifie aux propriétaires et usufruitiers intéressés; soit l'avis d'ouverture de l'enquête, soit l'acte déclarant l'utilité publique, soit l'arrêté de cessibilité, soit l'ordonnance d'expropriation. Dans la huitaine qui suit cette notification, le propriétaire et l'usufruitier sont tenus d'appeler et de faire connaître à l'expropriant, les fermiers, locataires, ceux qui ont des droits d'emphytéose d'habitation ou d'usage et ceux qui peuvent réclamer des servitudes. Les autres intéressés seront en demeure de faire valoir leurs droits par la publicité collective prévue au premier alinéa du présent article et tenus dans le même délai de huitaine, de se faire connaître à l'expropriant, à défaut de quoi ils seront déchus de tous droits à indemnité.

Article.10- L'expropriant notifie le montant de ses offres et invite les expropriés à faire connaître le montant de leur demande. Les indemnités allouées doivent couvrir l'intégralité du préjudice direct, matériel et certain, causé par l'expropriation. Toutefois, l'indemnité accordée par l'Etat ne tiendra compte que de la valeur des biens au jour de l'expropriation et des travaux effectués par le propriétaire et incorporés au sol (remblai, terrassement, assainissement....).

2.2 Exigences réglementaires internationales

- Normes environnementale et sociale n°1¹ et n°5² du cadre environnementale et sociale de la Banque mondiale

Ces normes exigent que le promoteur devra continuer à collaborer avec les acteurs concernés pendant toute la durée de vie du projet et leur fournira des informations d'une manière adaptée à la nature de leurs intérêts et aux risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet.

Dans le cas où le projet présente un risque élevé ou substantiel, le promoteur devra transmettre à la Banque et rendre public, les documents définitifs ou actualisés, tel qu'indiqué dans le PEES.

- Normes environnementale et sociale n°10 : mobilisation des parties prenantes et information

Le promoteur doit s'engager avec les communautés affectées et les communautés d'accueil à travers le processus d'engagement des parties prenantes comme décrit dans la NES n°10. Des informations pertinentes devraient être fournies et la participation de ces communautés et de ces personnes devraient se poursuivre pendant la planification, la mise en oeuvre, le suivi et l'évaluation du projet,

Les principales exigences de participation des parties prenantes durant les processus du PAR sont les suivantes :

- *mobilisation des parties prenantes*: le promoteur devra mobiliser les parties prenantes pendant toute la durée de vie du projet, en commençant le plus tôt possible pendant le processus de préparation du projet et en suivant un calendrier qui permet des consultations approfondies avec les parties prenantes sur la conception du projet.
- *consultation*: le promoteur mènera des consultations approfondies avec l'ensemble des parties prenantes. Ils communiqueront aux parties prenantes des informations à jour, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et les consulteront d'une manière adaptée à leur culture et libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation.
- *diffusion de l'information*: le promoteur maintiendra, et publiera dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale, l'ensemble de documents rendant compte de la mobilisation des parties prenantes, y compris une présentation des parties prenantes consultées, un résumé des réactions obtenues et une brève explication de la manière dont ces réactions ont été prises en compte, ou des motifs pour lesquels elles ne l'ont pas été.

¹ Évaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux

² Acquisition de terres, restrictions à l'utilisation de terres et réinstallation involontaire

3. DESCRIPTION DU PROJET

3.1 Objectifs du projet

L'objectif de développement du PARU est d'améliorer (i) la résilience aux risques d'inondations et (ii) la gestion des déchets solides dans les quartiers vulnérables du District d'Abidjan et dans certaines villes secondaires ciblées. Ce projet s'axera sur la réalisation de travaux mettant l'accent sur la réduction des impacts négatifs des inondations récurrentes grâce à une approche multisectorielle combinant des mesures structurelles et non structurelles, notamment le drainage urbain et les travaux de voiries associés, des solutions basées sur la nature pour la lutte contre l'érosion, à soutenir les efforts du Gouvernement ivoirien visant à moderniser le secteur des déchets solides par la mise en place d'un partenariat public privé et enfin à renforcer les capacités et gestions numériques pour la résilience urbaine.

En termes de résultats clés, le projet contribuera à la préservation de la santé par l'amélioration du cadre de vie des populations du District Autonome d'Abidjan et celles des villes de l'intérieur concernées par le projet. Le Projet, d'une durée de 5 ans, est organisé autour de quatre composantes telles que décrites ci-dessous :

- Composante 1 : Infrastructures grises et vertes pour la réduction du risque d'inondation ;
- Composante 2 : Amélioration du système de gestion et de valorisation des déchets solides ;
- Composante 3 : Renforcement des capacités et technologies numériques pour la résilience urbaine
- Composante 4 : Composante d'intervention en cas d'urgence (CERC).

Les activités retenues dans la première composante « Infrastructures grises et vertes pour la réduction du risque d'inondation » sont composées de :

- la construction / réhabilitation de nouveau drainage primaire et secondaire ;
- l'aménagement des cuvettes ;
- la construction / réhabilitation des travaux de voiries associés aux travaux identifiés dans le premier point;
- la mise en place d'un système d'entretien et de maintenance des ouvrages de drainages y compris financement de travaux ;
- des études du Schéma Directeur d'Assainissement et de Drainage pour certaines villes secondaires ;
- des Travaux de re-végétalisation ou de reboisement des thalwegs ravinés pour réduire l'érosion et les risques de glissements de terrains et éviter l'ensablement des infrastructures de drainage ;
- de la sécurisation et valorisation des berges;
- la Re-végétalisation et double utilisation des installations de drainage pour les zones publiques / semi-publiques avec la création d'espace verts et de loisirs dans les cuvettes et zones de rétentions;
- la construction / réhabilitation de micro zones de rétention d'eau en suivant des solutions basées sur la nature dans des zones disponibles telles que des parcs, des parkings, des trottoirs et des terrains de jeux.

Dans la deuxième Composante : Amélioration du système de gestion et de valorisation des déchets solides, les activités suivantes seront menées :

- la construction de nouvelles installations de traitement, valorisation et d'élimination des déchets solides et les travaux routiers associés y compris la fourniture des équipements fixes et mobile nécessaires pour l'exploitation de ces infrastructures
- les travaux de construction de centres de transfert, y compris la fourniture des équipements fixes et mobiles d'exploitation de ces centres et les équipements de collecte et de transport/transfert des déchets vers les infrastructures de traitement dans le district d'Abidjan et les villes voisines afin de compléter le système existant ;
- les études de plans intercommunaux et d'identification des besoins en infrastructures et en équipements de gestion des déchets pour certaines villes secondaires prioritaires.
- étude détaillée sur le financement de toute la filière des déchets solides et de réforme de la fiscalité (TEOM, l'IPF (impôts sur le foncier), l'IRF (taxe sur le revenu foncier), les écotaxes) dont l'objectif est de garantir la durabilité financière des investissements.
- dans le cadre du PPP, le secteur public (le projet / financement IDA) participe uniquement au financement des travaux de génie civil des infrastructures de gestion des déchets (ligne de base) et le secteur privé finance les équipements mobiles de collecte, de transport, de transfert des déchets et les équipements d'exploitation et de valorisation des CVET (centre de valorisation et d'enfouissement des déchets).
- un programme de sensibilisation important visant à sensibiliser et à améliorer le comportement du public dans le but d'améliorer la gestion des déchets solides.
- activités de renforcement des capacités pour la gestion des contrats d'engagements de PPP dans le secteur des déchets, y compris les activités de recyclage.

Dans la troisième Composante : **Renforcement des capacités et technologies numériques pour la résilience urbaine**, les activités suivantes seront menées :

- l'assistance technique, l'équipement, la formation et les coûts de fonctionnement de l'unité de coordination de projet (UCP) et les maitres d'ouvrage déléguée (MOD), y compris la mise en place et la surveillance et système d'évaluation, formation des agences d'exécution en gestion environnementale et sociale, règlement des différends, passation des marchés et gestion financière.
- les formations professionnalisantes sur la gestion des déchets solides et la valorisation des déchets avec la mise en place de 3 ou 4 filières de collecte et de recyclage des déchets (e.g. pneus, déchets verts, plastique, carton, gravats) et déchets de démolition).
- le Programme de création d'emplois dans la gestion des déchets solides par le développement d'une économie circulaire de recyclage, soutien à la création de micro-entreprises locales dans la collecte le tri et le recyclage, et intégration dans les services de lutte contre le chômage des jeunes ;
- la Campagne de sensibilisation des ménages et des enfants à l'école sur la valorisation des déchets
- les études préparatoires et assistance technique pour la réinstallation préventive et la réhabilitation des habitats informels pour les communautés à risque par le biais d'études techniques et d'engagement communautaires ;

- le Plan Urbain de détails éventuel pour des unités urbaines dans le District d'Abidjan pour rendre opérationnel le Schéma Directeur d'Aménagement du Grand Abidjan (SDUGA) ;
- l' Etude de faisabilité et de potentiel PPP pour l'écoquartier Marcory ;
- les formations sur la résilience urbaine (solutions de réduction des risques basés sur la gestion et réhabilitation des écosystèmes, nouvelles technologies) et renforcement de capacité des groupes vulnérables (ex. associations de femmes, personnes en situation d'handicap).
- l' étude et recommandations de modernisation du cadre juridique et institutionnel permettant aux institutions de partager et utiliser les données pour une planification et gestion urbaine cross-sectoriel et résilient ;
- la consolidation de l'ensemble de données clés existantes, création et mise à jour des informations manquantes par le biais de la participation des citoyens, d'utilisation de technologies de rupture (satellite, drones, intelligence artificielle) pour constituer un référentiel Géographique Commun de Données Municipales disponible dans une plate-forme d'échange ;
- le développement d'applications métiers : • Système d'alerte précoce au risque inondation (SAP) avec réception et traitement des informations hydrométéorologiques, traitement des alertes, et gestion des interventions en temps réel. Son opérationnalisation sera accompagnée de la planification des mesures d'urgence (e.g. plans ORSEC au niveau municipal), renforcement de la réponse (e.g. Equipment pour la protection civile) et de campagnes de sensibilisation des communautés.
- l'utilisation des données urbaines pour une planification urbaine résiliente, et l'intégration des risques dans la gestion numérique du cadastre pour éviter l'empiétement des zones non-constructibles et du domaine public de l'état ;
- la conception et installation d'un système SIG pour la gestion des déchets solides dans le district d'Abidjan et dans certaines villes secondaires ;
- le Système d'Information Géographique (SIG) pour la gestion de l'Eau et Assainissement pour visualisation de l'état des réseaux d'eau et d'assainissement et la gestion des opérations de maintenance sur le réseau.

La quatrième composante est déclenchée lorsqu'il y a un cas d'urgence auquel le pays doit faire face.

3.2 Zone d'intervention du projet

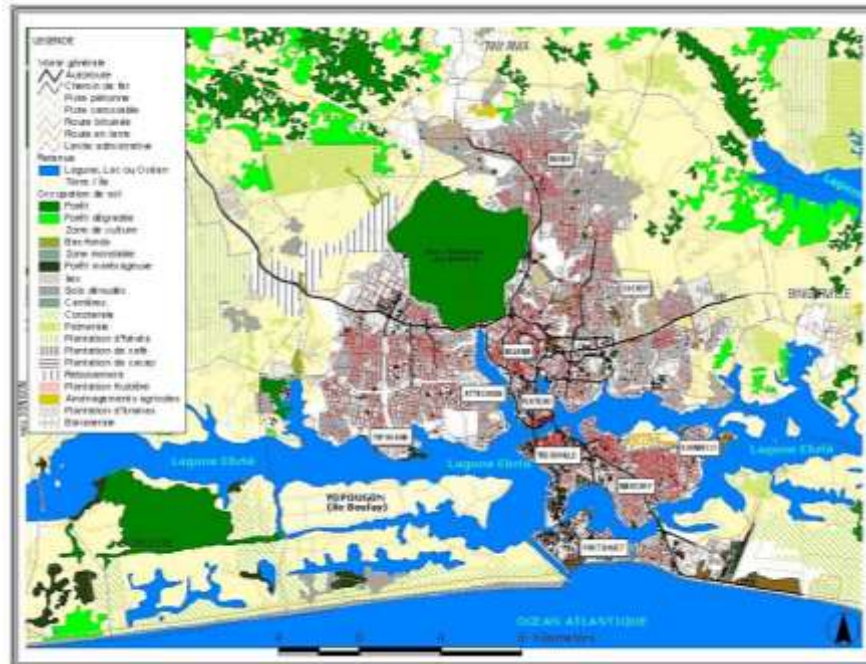
Le projet interviendra sur l'ensemble du territoire du District Autonome d'Abidjan (DAA), à Grand-Bassam et dans certaines villes secondaires du pays qui seront définies un peu plus tard.

➤ Le District Autonome d'Abidjan

Caractéristiques socio-démographiques et culturelles de la zone du projet

De création récente (cf. Loi n° 2001-478 du 9 août 2001), le District Autonome d'Abidjan est situé dans la Région des Lagunes avec pour chef Abidjan et couvre un territoire d'un rayon d'environ 53 kilomètres, soit environ 212 000 hectares. Il s'étend sur une superficie de 2 119 Km² (soit 0,6 % du territoire national : 422 Km² pour l'ensemble des Communes et 1 697 Km² pour le district hors ville) et est constitué de treize (13) Communes, Abobo, Adjamé, Attécoubé, Cocody, Koumassi, Marcory, Plateau, Port-Bouët, Treichville, Yopougon, Songon, Anyama, Bingerville et de la sous-préfecture de Brofodoumé. Le récent recensement de la population et de l'habitat évalue la population du District Autonome d'Abidjan à 4 707 404 habitants.

Figure 1: Carte du District d'Abidjan (source BNETD, 2015)



➤ **Le département de Grand Bassam**

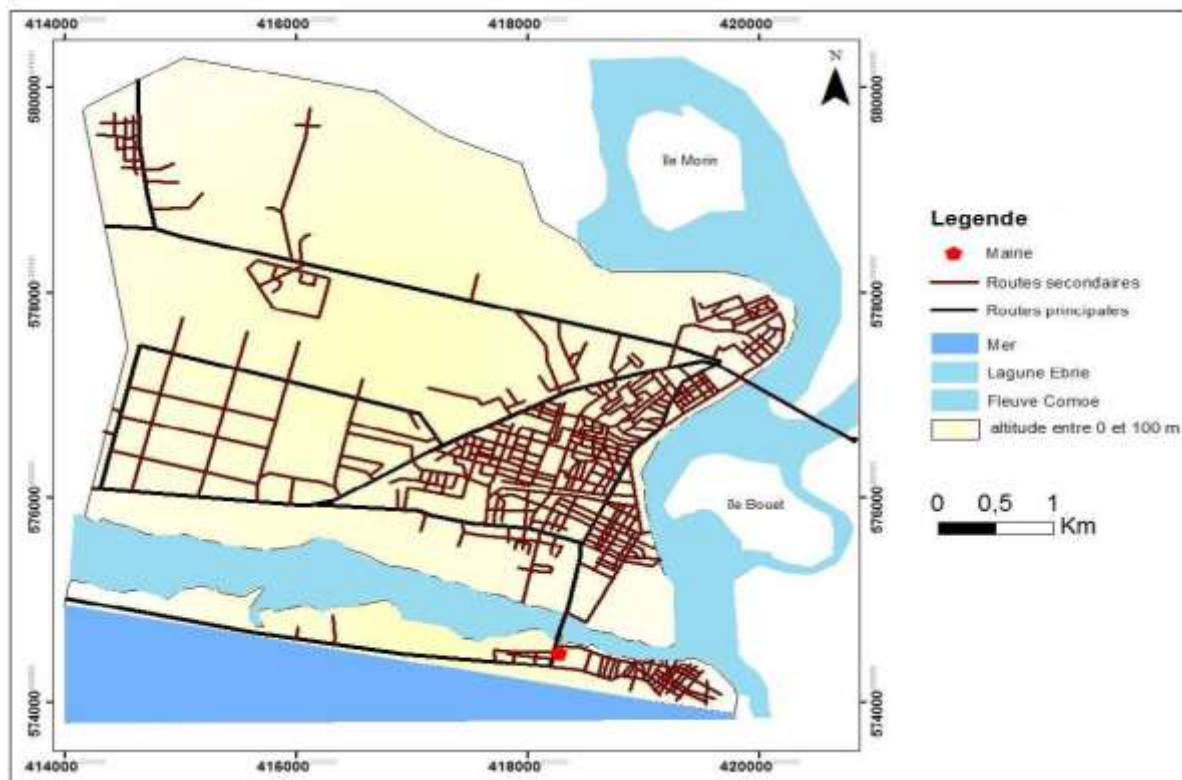
Grand-Bassam est une ville historique et une ancienne capitale de la Côte d'Ivoire (1893- 1900). Elle a été fondée au milieu du XIXe siècle par l'amiral Méquet. Selon les termes du décret n°2011-263 du 28 septembre 2011 portant organisation du territoire national en Districts et en Régions, le Département de Grand-Bassam constitue avec les Départements d'Aboisso, d'Adiaké et de Tiapoum, la Région du Sud-Comoé dont le chef-lieu est Aboisso.

La ville de Grand-Bassam baigne dans un climat équatorial de transition atténué ou climat Attiéen ou climat sub-équatorial. On y distingue quatre saisons nettement différenciées par leur régime pluviométrique à défaut de variations importantes de la température.

A l'origine, la ville de Grand-Bassam était constitué de trois zones de peuplement : (i) le village de Moossou au Nord, (ii) le village de pêcheurs N'Zima ou Apolloniens, (iii) les installations française du Fort Nemours. Son processus d'urbanisation a été influencé par l'Administration coloniale les activités commerciales qui s'installèrent autour du Fort.

La ville de Grand-Bassam est située à 43 kilomètres d'Abidjan, dans le Sud-est de la Côte d'Ivoire et Selon le recensement général de la population et de l'habitat réalisés en 2014, la population est 70 464 habitants.

Figure 2: La carte du departement de Grand-Bassam



source terrabo : réalisation de schema directeur d'assainissement , novembre 2016

3.4 Risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet

❖ Risques et effets sociaux potentiels du projet

Le PARU va contribuer à l'amélioration du cadre de vie des populations bénéficiaires. De façon spécifique, le projet va contribuer à :

- la protection des populations contre les inondations ;
- la Garantie de la santé publique ;
- la sauvegarde des biens des habitants ;
- la Gestion et valorisation des déchets ;
- la sécurisation des infrastructures.

Hormis les effets positifs du projet, il y a aussi les risques environnementaux et sociaux négatifs potentiels suivants :

- le déplacement économique d'activités commerciales et artisanales ainsi que de personnes ; destructions de bâtis ;
- la restriction temporaire de l'accès aux infrastructures socio-économiques de base ;
- la perturbation de la circulation ;
- la perte de terrains ou de lots ;
- la perte de revenus ;
- l'accentuation de la situation de pauvreté des personnes vulnérables ;
- Etc.

❖ Risques et effets environnementaux potentiels du projet

- la pollution des sols et des eaux ;
- la pollution atmosphérique ;
- l'augmentation des nuisances sonores ;
- la production de déchets ;
- la modification du paysage habituel ;
- la modification de la structure des sols ;
- Etc.

4. BREVE DESCRIPTION DES ACTIVITES DE CONSULTATION ET DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

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

Sans être exhaustif, le processus d'information, de consultation et de participation des parties prenantes comprendra les activités suivantes :

- identification et analyse des parties prenantes ;
- planification de la stratégie de consultation et de participation des parties prenantes ;
- stratégie de diffusion de l'information ;
- exécution de la consultation et la participation des parties prenantes ;
- gestion des plaintes ;
- stratégie de la rétroactivité (retour de l'information aux parties prenantes).

Le Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) également élaboré et le présent Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) préciseront les modalités de planification et d'exécution du processus de consultation et participation des parties prenantes concernées par le projet.

A cette étape de la préparation du PARU et dans le cadre du présent PEPP, certaines activités de consultation et de participation des parties prenantes sont déjà engagées et d'autres seront planifiées.

4.1. Résumé des activités déjà engagées

Un comité est mis en place dans le cadre de la préparation du projet et des outils et instruments afférents. Il est présidé par le représentant du Ministère de l'Assainissement et de la Salubrité (MINAS) et est composé des représentants des structures suivantes : Office National de l'Assainissement et du Drainage (ONAD), Cellule de Coordination du PRICI (CC-PRICI), Agence Nationale de Gestion des Déchets (ANAGED) et du District Autonome d'Abidjan (DAA). Ces structures et l'Unité de Coordination du Projet-PARU (UCP) constituent les acteurs institutionnels qui vont jouer un rôle clé dans la mise en œuvre dudit projet. Chaque acteur contribue par les l'informations sur son secteur qui permet ensuite de dimensionner les actions du projet dans ledit secteur et d'être préparé à avoir un rôle actif lors de sa mise en œuvre.

Toutefois, dans le cadre de la préparation du PEPP, des séances d'information et de consultation des parties prenantes ont été réalisées du 19 novembre au 03 décembre 2019. Celles-ci ont mis un accent tout particulier sur les Violences Basées sur le Genre (VBG).

Selon les consultations organisées à Grand Bassam, Yopougon et Abobo avec les parties prenantes notamment les femmes, les victimes de VBG préfèrent toujours garder silence, ne pas en parler vu les pesanteurs socioculturelles sur ces questions.

Les types de VBG répertoriés lors des consultations sont : le harcèlement sexuel, les injures, le harcèlement moral, la différenciation salariale, etc.

4.2. Activités envisagées

Les objectifs, les activités, les risques et impacts potentiels du projet ainsi que les mesures de mitigation applicables seront expliquées en détail aux parties prenantes et leurs avis, préoccupations et attentes seront recueillies et prises en compte dans la mesure du possible lors de la réalisation des instruments de sauvegarde notamment le CPR, le CGES, les PARs, les EIES, etc.

4.2.1 Information et sensibilisation sur le projet et ses risques et impacts potentiels

Les différents acteurs seront mis à contribution pour informer et sensibiliser les populations des zones concernées sur les risques et impacts potentiels du projet. Les services techniques déconcentrés seront également impliqués pour l'exécution des activités de renforcement de capacités des parties prenantes du projet. Les organisations de la société civile, les ONG et associations aussi bien locales que nationales seront fortement mis à contribution pour informer, sensibiliser et former les PAPs sur la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux du projet.

4.2.2 Consultation et participation des parties prenantes

Des réunions publiques, des discussions de groupes, des entretiens individuels et des ateliers d'information et de sensibilisation seront régulièrement organisés pour recueillir les avis et préoccupations des parties prenantes, principalement celle potentiellement affectées sur la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels des activités du projet. Ces activités seront sous la responsabilité des spécialistes en charge des aspects environnementaux et sociaux de l'UCP appuyés par les agents d'exécution, les acteurs des services techniques communaux, les leaders d'associations de jeunesse, de femme et les chefs de quartiers, les ONG/Associations locales chargées des questions environnementales, etc.

Les autorités coutumières et religieuses au besoin seront impliquées pour informer et sensibiliser les populations locales.

Aux étapes d'évaluation et de mise en vigueur du projet, les consultations vont renforcer la connaissance du projet par les acteurs, la participation à la préparation et l'évaluation des impacts et mesures d'atténuation qui devront servir à réajuster les activités.

Pendant l'exécution du Projet, les consultations vont accompagner les activités de suivi de la mise en œuvre de la réinstallation et la gestion des conflits.

Pendant les évaluations (mi-parcours et finale), elles appuieront la collecte des informations nécessaires au déroulement de ces différentes activités.

5. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

5.1. Objectif

L'objet de l'identification des parties prenantes est de déterminer les organisations et les personnes susceptibles d'être directement ou indirectement affectées (de façon positive ou négative) ou d'avoir un intérêt dans le Projet. L'identification des parties prenantes est une démarche nécessitant des revues et mises à jour régulières.

Afin d'élaborer un Plan efficace, l'identification de parties prenantes a été faite en prenant en compte leur intérêt par rapport au projet, besoin de participation, niveau de vulnérabilité, attentes en termes de participation et priorités. Ces informations seront utilisées pour adapter la participation à chaque type de partie prenante. Dans ce cadre, il a été jugé particulièrement important d'identifier les personnes et les groupes qui auront plus de difficultés à participer et ceux susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée par le Projet, en raison de leur situation marginalisée ou vulnérable. Un accent a été mis pour comprendre comment chaque partie concernée pourrait être affectée, ou comment elle perçoit d'être affectée, de façon à mieux les informer et à comprendre leurs opinions et préoccupations.

Le processus d'identification des personnes et des organisations dans chaque groupe est continu.

5.2. Catégories de parties prenantes

Pour les besoins de l'analyse, les parties prenantes au Projet d'Assainissement et de la Résilience urbaine (PARU) ont été groupées sous les trois catégories suivantes :

- **les parties affectées** - personnes, groupes et autres entités dans la zone du projet qui sont directement impactées (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par le projet et / ou qui ont été identifiées comme les plus susceptibles d'être affectées par le projet et qui doivent être étroitement impliquées dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion;
- **les parties prenantes intéressées** - individus / groupes / entités qui pourraient ne pas ressentir directement les impacts du Projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le Projet et / ou qui pourraient affecter le Projet et le processus de sa mise en œuvre d'une manière ou d'une autre et;
- **les groupes vulnérables** - Personnes susceptibles d'être touchées de manière disproportionnée ou davantage défavorisées par le Projet par rapport à d'autres groupes en raison de leur vulnérabilité et cela peut nécessiter des efforts d'engagement spéciaux pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.

5.2.1 Parties prenantes affectées

Cette catégorie concerne les parties prenantes directement affectées par le projet, que ce soit du fait de l'acquisition involontaire de terres sur les emprises du projet, ou les effets environnementaux et sociaux tels que les pollutions et nuisances, ou encore les effets sociaux et économiques négatifs y compris les risques pour la santé et la sécurité induits tout au long de la mise en œuvre du Projet PARU. Ainsi, en prenant en compte la sphère d'influence du Projet qui va au-delà des emprises des travaux, l'analyse des différents types de risques sociaux et environnementaux a permis d'identifier les personnes et groupes distincts qu'il convient de dénommer les parties prenantes affectées soit directement ou indirectement.

Quatre (04) catégories de parties prenantes suivantes directement ou indirectement affectées ont été identifiées :

- les personnes affectées par le projet (PAP), autrement dit, les personnes et leurs ménages qui, en raison des biens et des activités qu'ils possèdent dans l'emprise du Projet, subiront un déplacement physique ou économique;
- les personnes et groupes dont les activités seront perturbées, voire impactées négativement par le Projet, à savoir les transporteurs qui subiront probablement des pertes de recettes;
- les communautés riveraines au corridor du projet qui, durant les travaux et au-delà, seront exposées à des risques environnementaux et sociaux y compris des risques d'accident;
- les collectivités territoriales concernées qui, du fait des déplacements économiques des PAP, perdront des sources de recettes;

5.2.2 Parties prenantes intéressées

Les parties prenantes intéressées incluent toutes les entités et communautés impliquées et indirectement affectées, notamment :

- les entités gouvernementales, y compris les services départementaux et l'administration territoriale et autres entités qui assurent le contrôle de l'utilisation des ressources naturelles et la protection de l'environnement, la santé et la sécurité des communautés, le bien-être humain, la protection sociale et l'emploi, etc.;
- les collectivités territoriales, les communautés riveraines, et les populations riveraines des zones de travaux qui peuvent bénéficier d'opportunités de travail, d'emploi et de formation découlant du Projet, et de l'amélioration du cadre de vie dans les zones desservies par le PARU ;
- les organisations de la société civile (ONG et OCB) et les chefferies locales qui poursuivent des intérêts environnementaux et socio-économiques ainsi que la médiation et la protection des droits des communautés et peuvent devenir des partenaires du PARU dans la réalisation du Projet ;
- les entreprises et fournisseurs de services, de biens et de matériaux qui seront impliqués ou intéressés par les travaux de manière plus large ;
- les Partenaires techniques : le projet s'attachera également des services de partenaires techniques sur les questions de conseil et d'assistance technique ;
- les bailleurs de fonds, (notamment la Banque mondiale) ;
- les médias et les groupes d'intérêt associés, y compris les médias parlés, écrits et audiovisuels ainsi que leurs associations.

Le tableau n°1 présente la grille de répartition des parties prenantes intéressées, tandis que le tableau n°2 présente les catégories de parties prenantes intéressées ainsi que leur rôle dans le cadre de la mise en œuvre du PARU.

Tableau n° 1: Grille de répartition des parties prenantes

Secteur privé	Secteur public	Société civile	Bailleurs de fonds
Sociétés privées Associations Professionnelles Syndicats des commerçants et des transporteurs	Gouvernement, services de l'administration Autorités locales UCP	Médias Mouvements sociaux et Groupe de mobilisation ONG Groupe d'Intérêt Economique Association	Banque mondiale

Tableau n° 2: catégories des parties prenantes et leurs rôles

Catégorie	Partie prenante	Entité	Description du rôle
Gouvernement	Ministère de l'Assainissement et de la Salubrité	UCP	Coordination nationale de la mise en œuvre des activités du PARU Mise à œuvre du PEPP Information et implication des parties prenantes Assurance du respect des engagements pris en rapport avec les parties prenantes Gestion et suivi du mécanisme de gestion des griefs Veiller à la prise en compte des besoins et intérêts des populations
		ONAD	Appui technique à la mise en œuvre des activités liées aux travaux d'assainissement du PARU
		ANAGED	Appui technique à la mise en œuvre des activités liées à la gestion des déchets du PARU
	Ministère de l'Environnement et du Développement Durable	ANDE	Valider les termes de références des EIES et CIES Suivre la mise en œuvre des Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES), Organiser l'audience publique
	Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme	Direction de l'urbanisme	Valider les Plans d'Action et de Réinstallation Suivre la mise en œuvre du PAR Préparer la déclaration d'utilité publique
Ministère des mines et de la géologie	Direction générale des	Autoriser le PARU à ouvrir une carrière pour ses travaux	

Catégorie	Partie prenante	Entité	Description du rôle
Gouvernement		mines et géologie	
	Ministre de l'Emploi et de la Protection Sociale	Direction générale de travail	Suivi du respect de la réglementation du Travail (travail des enfants) Suivi des conditions de travail et d'hygiène Lutte contre les maladies professionnelles
	Ministre de la Femme, de la Famille et de l'Enfant	La Direction de la Promotion du Genre et de l'Equité (DPGE)	Suivi des questions sociales et relatives aux violences basées sur le genre, au travail des enfants.
Secteur Privé	Secteur privé des BTP	Entreprises des travaux	Exécution des travaux
		Bureau de contrôle	Suivi et contrôle des travaux
Collectivités territoriales	Administration de territoire	Administrateur civil, Services techniques des communes et District	Participation au suivi local des mesures environnementales et sociales Mise en place et animation du Mécanisme de Gestion de Plaintes Mobilisation, information et sensibilisation des communautés locales
	Chefferie locale	Chefs de quartier ou du village	Mise en place et animation du Mécanisme de Gestion de Plaintes Mobilisation, information et sensibilisation des communautés locales
Organisation de la société civile	Organisation Non gouvernementale et organisation communautaire de base	ONG locale OCB locale	Défense des intérêts des communautés Information et sensibilisation des communautés ; Appui à la gestion des plaintes et à la mise en œuvre des PAR Appui à la mise en œuvre du Plan de communication
Médias	Radio, journaux et télévisions	Presses écrites nationales, télévision nationale et radio locale ou nationale	Diffusion de l'information sur le plan national et dans la zone du projet Canaux de communication
Partenaires financiers	Bailleurs	Banque mondiale	Appui financier Supervision des activités du projet, notamment les environnementales sociales Garant de la participation des parties prenantes

3.2.3 Groupes vulnérables

L'un des enjeux d'un PEPP est d'identifier les parties susceptibles d'être affectées de manière différenciée par le projet (les personnes ou les groupes) eu égard à leur situation particulière, pouvant les défavoriser ou les rendre vulnérables.

Par conséquent, le PEPP sera l'occasion de mettre en place un processus participatif et inclusif qui permet d'identifier les préoccupations ou priorités en ce qui concerne les impacts du projet, les mécanismes d'atténuation, les avantages, et qui peuvent nécessiter des formes différentes ou distinctes d'engagement.

Dans la zone d'influence du projet les groupes vulnérables seront définis par les CPR et les PAR. Néanmoins on peut citer comme vulnérable :

- les handicapés (physiques ou mentaux),
- les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes du VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables,
- les vieillards, particulièrement quand ils vivent seuls,
- les ménages dont les chefs sont des femmes,
- les ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources,
- les personnes victimes de Violences Basées sur le Genre (VBG),
- les personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses, et
- les veuves et orphelins.

Ces groupes vulnérables disposent d'un handicap ou d'une situation matrimoniale, ou font l'objet d'une marginalisation et stigmatisation qui pourraient les empêcher de participer pleinement et dans ce cas, vont bénéficier de mesures spécifiques en termes de déplacement.

5.2.3.1 Identification des groupes vulnérables

Lors de la préparation du CPR et des PAR les discussions avec les représentants des groupes vulnérables, les autorités locales et autres entités communautaires seront l'occasion d'identifier des critères et des actions spécifiques d'assistance aux personnes vulnérables.

5.2.3.2 Dispositions à prévoir dans les instruments de sauvegardes

Les personnes vulnérables seront identifiées lors des enquêtes socioéconomiques menées dans le cadre de la préparation des EIES, CIES et PAR. Chaque instrument préparé dans le cadre du projet inclura des dispositions précises relatives à l'assistance aux individus et groupes vulnérables. L'assistance aux individus et groupes vulnérables sera efficacement assumée par des ONG spécialisées, qui disposent d'agents et de l'expérience pour prendre en charge les personnes vulnérables. Les EIES, CIES et PAR identifieront précisément les structures les mieux placés pour exécuter ces mesures.

5.3. Personnel du projet

L'Unité de Coordination du Projet (UCP) du PARU a pour mission de gérer la consultation des parties prenantes et traiter les réclamations dans le cadre de la mise en œuvre du Projet. Pour cela, l'UCP s'appuiera sur deux spécialistes : l'Expert en Sauvegarde Environnementale (ESE) et Expert en Sauvegarde Sociale (ESS). Il est important que le personnel de l'UCP/PARU soit inclus dans les processus de consultation et d'engagement pour mieux communiquer sur :

- les activités du projet ;
- les impacts du projet ;
- les dispositions prises pour sécuriser la population ;
- les politiques et procédures de recrutement des entreprises ;
- les procédures de santé et de sécurité des travailleurs.

5.4. Analyse et évaluation des parties prenantes

L'analyse et l'évaluation des parties prenantes déterminent la relation probable entre les parties prenantes et le projet, et aide à identifier les méthodes de consultation appropriées pour chaque groupe de parties prenantes pendant la durée du projet. Certaines des méthodes les plus courantes utilisées pour consulter les parties prenantes comprennent :

- téléphone / email ;
- des entrevues individuelles ;
- des ateliers / groupes de discussion ;
- distribution de brochures et de bulletins d'information ;
- des réunions publiques ; et
- journaux / magazines / radio.

L'évaluation des craintes et des attentes des parties prenantes permettra de prendre certaines décisions sur combien d'efforts allouer à traiter leurs besoins. Cela dépend de leur niveau d'intérêt et leur capacité à influencer sur les résultats du projet :

- l'Intérêt (élément motivateur) d'une partie prenante est considéré comme fort de par sa proximité ou de sa dépendance à l'égard du Projet ;
- le Pouvoir (capacité d'influencer le projet) d'une partie prenante est défini par sa capacité à influencer sur les résultats du Projet ou à persuader ou forcer des parties prenantes à prendre des décisions et à adopter une ligne de conduite à l'égard du Projet.

Au moment de décider de la fréquence et de la technique d'engagement appropriée utilisée pour consulter un groupe de parties prenantes particulier, trois critères seront pris en compte :

- l'étendue de l'impact du projet sur le groupe des parties prenantes ;
- l'étendue de l'influence du groupe de parties prenantes sur le projet ; et
- les méthodes d'engagement et de diffusion de l'information culturellement acceptables.

En général, l'engagement est directement proportionnel à l'impact et à l'influence, et à mesure que l'impact d'un projet sur un groupe de parties prenantes augmente ou que l'influence d'un acteur particulier augmente. L'engagement avec ce groupe de parties prenantes doit s'intensifier, s'approfondir en termes de fréquence et d'intensité de la méthode d'engagement utilisée. Les parties prenantes présentant un intérêt et un pouvoir fort vis-à-vis du Projet seront managées de près et leurs attentes seront prises en compte. Ceci passera par des actions de communication et de consultation et par la mise en œuvre des engagements du Projet. Pour les parties prenantes présentant un intérêt et un pouvoir faible vis-à-vis du Projet, des actions de communication seront le plus souvent suffisantes pour satisfaire leurs besoins.

Les consultations et réunions tenues dans le cadre des processus de la préparation projet, ont servi à alimenter le PEPP. D'autres consultations seront tenues dans le cadre de la mise à jour du présent PEPP.

Tableau n° 3: Evaluation des parties prenantes

Catégorie	Partie prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et /ou attentes	Mesures prévues par le PARU	Niveau d'intérêt	Niveau d'influence
Gouvernement	Ministère de l'Assainissement et de la Salubrité	UCP	Salariés du projet	Meilleures conditions de travail	Respecter la législation du travail et de la sécurité sociale	Fort	Fort
		ONAD	Salarié	Pérennité de l'ouvrage à l'exploitation	Mettre en place un guide d'entretien Sensibiliser et informer la population	Fort	Fort
		ANAGED	Salarié	Pérennité de l'ouvrage à l'exploitation	Mettre en place un guide d'entretien Sensibiliser et informer la population	Fort	Fort
	Ministère de l'Environnement et du Développement Durable	ANDE	Fonctionnaires	Dispositions des moyens logistiques pour le suivi des PGES Respect de la législation sur l'environnement	Établir une convention Informer l'ANDE sur la mise en œuvre des PGES	Faible	Fort
	Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme	Direction de l'urbanisme	Fonctionnaires	Expropriation de la population sans la prise de la déclaration d'utilité publique	Respecter la réglementation en matière d'expropriation pour cause d'utilité publique	Faible	Fort
	Ministère des mines et de la géologie	Direction générale des mines et géologie	Fonctionnaires	Exploitation des carrières sans autorisation	Respecter les mesures environnementale et sociale dans le PGES	Faible	Fort
				Abandon des carrières sans exploitation	Remise en état des carrières après exploitation		

Catégorie	Partie prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et /ou attentes	Mesures prévues par le PARU	Niveau d'intérêt	Niveau d'influence
Gouvernement				remise en état après exploitation			
	Ministre de l'Emploi et de la Protection Sociale	Direction générale de travail	Fonctionnaires	Respect de la législation du travail	Respecter la législation du travail et de la sécurité sociale	Faible	Fort
	Ministre de la Femme, de la Famille et de l'Enfant	La Direction de la Promotion du Genre et de l'Equité (DPGE)	Fonctionnaires	Violences Basées sur le Genre Travail des enfants	Respecter la législation relative à la protection de la femme et des enfants	Faible	Fort
Secteur Privé	Secteur privé des BTP	Entreprises des travaux	Ouvriers	Meilleures conditions de travail	Respect de la législation du travail en matière d'emploi	Fort	Fort
			Sous-traitants	Avoir une connaissance des dispositions environnementale et sociale	Inscrire dans le dossier d'appel d'offre les clauses environnementale et sociale	Fort	Fort
		Bureau de contrôle	Suivi et contrôle des travaux	Meilleures conditions de travail	Respect de la législation du travail en matière d'emploi	Fort	Fort
Collectivités territoriales	Administration de territoire	Administrateur civil, Services techniques des communes et District	Fonctionnaires Elus locaux	Prévention des conflits Développement économique	Informar les autorités locales et la population sur les activités du projet Respecter le PGES Être prompte dans la gestion des conflits	Faible	Fort
	Chefferie locale	Chefs de quartier ou du village	Dignitaire	Prise en compte des préoccupations et attentes	Prendre en compte les préoccupations des populations dans la mise en œuvre du PGES	Faible	Fort

Catégorie	Partie prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et /ou attentes	Mesures prévues par le PARU	Niveau d'intérêt	Niveau d'influence
				<p>Non-respect des engagements par le PARU</p> <p>Risque d'accident, de pollution</p> <p>Perte bien sans indemnisation</p>	<p>Mettre en place un cadre de concertation et de suivi pour relayer et informer les populations sur les activités du projet.</p> <p>Associer la population à toutes les étapes d'élaboration du PAR et sa mise en œuvre.</p>		
Organisation de la société civile	Organisation Non gouvernementale et organisation communautaire de base	ONG locale OCB locale	Membres	Non-respect des droits de population	<p>Dialoguer avec la société civile</p> <p>Communiquer sur les mesures de gestion environnementale et sociale du PARU</p>	Faible	Fort
Médias	Radio, journaux et télévisions	Presses écrites nationales, télévision nationale et radio locale ou nationale	Journalistes	Désinformation	<p>Impliquer les médias</p> <p>Disponibilité de l'information sur le projet à temps</p>	Faible	Fort
Partenaires financiers	Bailleurs	Banque mondiale	Equipe du projet	Non-respect du cadre environnemental et social	<p>Mettre en place une équipe de management performante (UCP)</p> <p>Respecter les mesures de sauvegarde environnementale et sociale</p>	Fort	Fort

Catégorie	Partie prenante	Entité	Principales caractéristiques	Craintes et /ou attentes	Mesures prévues par le PARU	Niveau d'intérêt	Niveau d'influence
					Respecter les engagements pris avec les parties prenantes		

5.5. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

Le tableau n° 4 fait la synthèse des besoins des parties prenantes au projet dans le cadre de la mise en œuvre du PARU.

Tableau n° 4: Synthèse des besoins des parties prenantes

Catégorie	Partie prenante	Entité	Principales caractéristiques	Besoin linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins Spéciaux
Gouvernement	Ministère de l'Assainissement et de la Salubrité	UCP	Salariés du projet	Français	Information transmise par courriel, courrier, téléphone	Néant
		ONAD	Salarié	Français	Information transmise par courriel, courrier, téléphone	Néant
		ANAGED	Salarié	Français	Information transmise par courriel, courrier, téléphone	Néant
	Ministère de l'Environnement et du Développement Durable	ANDE	Fonctionnaires	Français	Information transmise par courriel, courrier, téléphone	Néant
	Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme	Direction de l'urbanisme	Fonctionnaires	Français	Information transmise par courriel, courrier, téléphone et visite du site avec l'équipe du projet	Néant
	Ministère des mines et de la géologie	Direction générale des mines et géologie	Fonctionnaires	Français	Information transmise par courriel, courrier, téléphone et visite du site avec l'équipe du projet	Education sur le processus

Catégorie	Partie prenante	Entité	Principales caractéristiques	Besoin linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins Spéciaux
	Ministre de l'Emploi et de la Protection Sociale	Direction générale de travail	Fonctionnaires	Français	Information transmise par courriel, courrier,	Néant
	Ministre de la Femme, de la Famille et de l'Enfant	La Direction de la Promotion du Genre et de l'Équité (DPGE)	Fonctionnaires	Français	Information transmise par courrier, affichage et radio	Graphique, Education sur le processus
Secteur Privé	Secteur privé des BTP	Entreprises des travaux	Ouvriers	Français	Information transmise par courriel, courrier, téléphone et affichage	Heures de repos ou la descente
			Sous-traitants	Français	Information transmise par courriel, courrier, téléphone et affichage	Heures de repos ou la descente
		Bureau de contrôle	Suivi et contrôle des travaux	Français	Information transmise par courriel, courrier, téléphone et affichage	Néant
Collectivités territoriales	Administration de territoire	Administrateur civil, Services techniques des communes et District	Fonctionnaires Elus locaux	Français	Information transmise par courriel, courrier, téléphone et affichage Visite avec des traducteurs	Education sur le processus
	Chefferie locale	Chefs de quartier ou du village	Dignitaire	Français Langue locale	Information transmise par courrier, téléphone, radio et affichage Visite avec traducteur et représentant de la société civile	Education sur le processus
Organisation de la société civile	Organisation Non gouvernementale et organisation	ONG locale OCB locale	Membres	Français Langue locale	Information transmise par courrier, téléphone, radio et affichage	Education sur le processus

Catégorie	Partie prenante	Entité	Principales caractéristiques	Besoin linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins Spéciaux
	communautaire de base					
Médias	Radio, journaux et télévisions	Presses écrites nationales, télévision nationale et radio locale ou nationale	Journalistes	Français Langue locale (radio de proximité)	Information transmise par courrier et courriel	Education sur le processus
Partenaires financiers	Bailleurs	Banque mondiale	Equipe du projet	Français	Information transmise par courrier et courriel	Néant

5.6 Cartographie des parties prenantes et niveau de consultation³

Pour les parties prenantes l'analyse se concentre sur le niveau d'influence et d'intérêt. Selon ces niveaux, les parties se retrouvent à l'intérieur d'une matrice comportant quatre catégories telles qu'illustrées à la Figure 4.

Pouvoir d'influence

Information et Participation aux décisions	Consultation permanente
Ministère de l'Assainissement et de la Salubrité Ministère de l'Environnement et du Développement Durable UCP ONAD ANAGED District Autonome d'Abidjan Organisation Non gouvernementale et organisation communautaire de base Autorité locale Banque mondiale	Administration de territoire Chefferie locale Ministère de l'Assainissement et de la Salubrité UCP ONAD ANAGED Banque mondiale
Services techniques des communes et District Entreprises des travaux Ministre de l'Emploi et de la Protection Sociale Ministre de la Femme, de la Famille et de l'Enfant Chefs de quartier ou du village Medias	Administration de territoire Chefferie locale Banque mondiale Ministère de l'Assainissement et de la Salubrité ONAD ANAGED Ministère de l'Environnement et du Développement Durable
Information quand nécessaire	Consultation constante

Niveau d'Intérêt

Figure 3: Cartographie des parties prenantes

³ cette cartographie sera complétée de façon participative avec les promoteurs du Projet et les consultants ayant contribué aux différentes études (EIES, PAR, PEPP, etc.)

5.7 Élaborer une base de données des parties prenantes

Le Projet développera et maintiendra à jour une base de données des parties prenantes. Cette base de données doit contenir des informations sur les divers groupes de parties prenantes (leurs représentants, intérêts et questionnements), les détails des consultations tenues (y compris le lieu où elles se sont déroulées, les sujets traités et les résultats), tous les engagements pris par le Projet, ceux en instance et ceux réalisés ainsi que l'enregistrement des griefs spécifiques sur un journal et l'état d'avancement de leur résolution. La maintenance d'une telle base de données est importante dans un objectif de continuité, particulièrement lors des transitions entre les phases du projet au cours desquelles des changements de personnel sont assez courants.

6. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

6.1. Calendrier du Plan de mobilisation des parties prenantes

6.1.1. Calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

Le calendrier envisagé pour les diverses activités qui relèvent du programme de mobilisation des parties prenantes est décrit dans le Tableau ci-dessous .

Tableau n° 5: Programmen de Mobilisation des Parties Prenantes

Phase	Objectifs d'activité	Outils de consultation	Cibles	Responsable	Période
Préparation des conditions préalables de décaissement	Elaboration des documents du projet (Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES), Plan de Mobilisation des Parties prenantes (PMPP)	Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale	MINASS, ONAD, CC-PRICI, ANAGED, DAA	-CC-PRICI- Equipe de rédaction - Equipe de la Banque	Juillet-décembre 2019
Préparation des conditions préalables de décaissement	Elaboration des documents de sauvegarde : Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES), du Cadre Politique de Réinstallation (CPR)	consultation des parties prenantes sur les impacts et mesures d'atténuation des activités du projet	-Personnes potentiellement affectées, Autorités locales - Populations-Bénéficiaires	Consultants	Juillet-décembre 2019
Démarrage	Mise en œuvre des mesures de réinstallation (mise en œuvre du PGES et des PAR)	Consultation sur les biens et personnes affectées préalablement au démarrage des activités du projet, réunions formelles, émissions radiophoniques, Affiches sur les lieux publics	Personnes/ménage s/groupes affectés	spécialistes en sauvegarde de l'UGP ou /UCP ONG, Autorités locales	janvier 2020-Mars 2020
Exécution du projet	suivi de la mise en œuvre des mesures des PGES et PAR	Consultation des personnes affectées et des organisations de la société civile spécialisées	Personnes/ménage s/groupes affectés par le projet (PAP) Autorités locales	Consultants spécialistes sauvegarde l'UGP/UCP	Toute la durée du projet

		Réunions formelles			
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du PMPP	Rapports d'évaluation	Sorties sur le terrain, enquêtes publiques auprès des communautés bénéficiaires, méthode de randomisation	Les bénéficiaires et les acteurs locaux du projet	Spécialiste sauvegarde social/environnementale Spécialiste en communication Le chargé du suivi-évaluation du projet	Toute la durée du projet
Clôture	Evaluation globale du projet	Interviews et entretiens Réunions formelles Elaboration du rapport de clôture	Tous les acteurs du projet	Evaluateurs	Janvier 2024

6.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Cette section décrit les principes des méthodes qui pourraient être potentiellement utilisées pour l'engagement des parties prenantes dans le contexte du projet.

6.2.1 Brève description des informations à communiquer

L'UCP va communiquer les informations suivantes aux différentes parties prenantes :

- l'objectif du Projet et sa zone d'intervention
- le calendrier
- les impacts négatifs sur l'environnement et les établissements humains et les mesures de mitigations prévues
- les effets bénéfiques du Projet
- le mécanisme de gestion des plaintes
- L'engagement citoyen.

6.2.2. Formats et modes de communication qui seront utilisés

Dans le cadre du PARU, le projet va favoriser l'utilisation d'outils de communication et de sensibilisation sous les formats et modes suivants :

6.2.2.1. Les Assemblées avec les communautés

Il s'agit en général de consultations publiques formelles, présidées par l'autorité locale, sanctionnées par un compte rendu dûment rédigé. L'inconvénient de ce type de réunions est que, seules les personnes les plus influentes exprimeront librement ou facilement leurs opinions et, par conséquent ne constituent pas une voie de consultation appropriée.

Ces réunions sont néanmoins utiles, pour partager des informations générales sur une activité, lorsque on ne nécessite pas toujours la prise de parole de tout le monde. Dans ces cas, elles rassurent le public local sur le soutien que le projet a reçu des autorités. Elles sont aussi considérées comme un effort de transparence et de partage de l'information et offrent l'opportunité de transmettre des informations à un grand nombre de personnes. Elles complètent également les petites réunions en rassurant le public local sur le fait que la communication échangée lors de petites réunions correspond à la communication « officielle ».

6.2.2.2. Les Focus Groupes

Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques. Ces rencontres ciblent en général les personnes intéressées par les mêmes questions (par exemple, la compensation foncière ou l'assistance aux groupes vulnérables, ou l'emploi des femmes). Ces groupes de discussion peuvent être établis par catégorie d'âge, par sexe, par type d'activité, etc.

Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques. En organisant des groupes de discussion, il est important de s'assurer (i) que toutes les opinions divergentes sont exprimées ; (ii) la discussion est centrée sur la question à discuter ; et (iii) conclure avec des propositions concrètes faites et les prochaines étapes s'il y a lieu.

6.2.2.3. Les Entretiens individuels

Cette approche cible en particulier les autorités locales, les élus locaux, les chefs coutumiers, les leaders d'opinion, etc. Cette méthode est un excellent moyen d'implication de ces acteurs.

Il est important d'établir des attentes avec l'interlocuteur sur la façon dont l'information sera utilisée et la gamme d'autres personnes à consulter, donc personne n'est déçue si toutes ses idées ne sont pas reflétées.

6.2.2.4. Les Médias de masse

Les médias de masse (journaux, radios, télévisions, sites web) offrent des possibilités de diffusion de l'information sur une large échelle, à travers des communiqués de presse ; des reportages sur le projet ; des campagnes de lancement, des entrevues avec la direction du Projet ; des visites de sites organisées ; etc.

6.2.2.5 Commissions ou comités locaux

Des comités et des commissions peuvent être établis au niveau local (quartier) ou communal, afin de surveiller certaines activités sensibles du Projet (par exemple, recrutement local, suivi environnemental des travaux et acquisition de terres au niveau local, impact sur les personnes vulnérables).

Ces comités et commissions mixant les représentants du Projet, les représentants de la société civile, de la communauté et les autorités administratives locales peuvent permettre un engagement régulier et efficace avec les parties prenantes.

6.2.2.6 Les ateliers

La tenue des ateliers rassemblant diverses parties prenantes est un outil permettant de partager des informations sur le projet, établir un consensus et favoriser l'engagement des différents acteurs concernés. Des ateliers de validation des EIES, CIES, PAR, etc. peuvent être des voies où les parties prenantes concernées aux niveaux local et national sont impliquées.

6.2.2.7 Brochures sur le projet

Une brochure simplifiée de présentation du projet, présentant les informations suivantes : sur le projet, le Mécanisme de consultation du projet ; les contacts, etc., diffusion.

- objectifs du projet et caractéristiques clés, y compris l'emplacement exact et les principaux objets à construire;
- principaux impacts environnementaux et sociaux du projet;
- mécanisme de consultation du projet;
- mécanisme de règlement des griefs du projet;
- disponibilité de la documentation (quoi, où);
- informations de contact.

Cette brochure pourrait être éditée pour une large diffusion et sera actualisée de manière périodique durant la mise en œuvre du projet en intégrant les réalisations clés du projet, les activités à réaliser les événements important (comme les inaugurations des ouvrages) ; les Indicateurs d'emploi (nombre d'employés locaux pour les travaux (entreprises principales et sous-traitants) désagrégées par sexe ; etc.

6.2.2.8 Gestion des feedbacks et partage d'information avec les parties prenantes

Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes seront recueillies dans un formulaire de feedback (annexe 7) qui sera rempli durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes auront la possibilité d'envoyer leur feedback par email et courrier physique ou de manière interactive par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web du projet. Les feedbacks compilés par le personnel dédié du projet sont partagés avec le management du projet pour une prise en charge rapide.

6.2.2.9 Site web du projet

Le projet PARU ouvrira un site Web dédié où les informations sur le projet seront mises à la disposition du public. Ces informations seront régulièrement mises à jour avec de nouveaux messages informatifs, communiqués de presse et offres d'emploi.

Le site Web du projet comprendra une feuille de commentaires où toute partie touchée ou intéressée pourra déposer une requête ou un grief.

Ces feuilles seront suivies quotidiennement (alerte par e-mail aux personnes concernées de l'équipe du projet), avec l'obligation d'accuser réception dans un délai maximum de 7 jours calendaires et de répondre dans un délai maximum de 30 jours calendrier.

6.2.2.10 Visites des sites du projet

Les visites sur les sites du projet consistent à amener de petits groupes de parties prenantes (élus locaux, journalistes, représentants des organisations de la société civile) à visiter les sites du projet et à transmettre des informations sur les impacts environnementaux et sociaux et les mesures d'atténuation.

La visite des installations du projet par des groupes de jeunes et d'écoliers peut également être efficace car elle peut donner une idée de l'objectif général du projet, susciter l'intérêt, l'appropriation locale et fournir des informations sur les formations supérieures soutenues par le projet.

Tableau n° 6: Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Stade du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	lieux/dates	Calendrier indicatif	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Préparation	L'objet, la nature et l'envergure du projet ;	Journaux, la télévision, radios (nationale et locale), les affiches Site web, les médias sociaux Consultation du public ou focus groupe Correspondance et réunions officielles Brochures et dépliant	Un communiqué dans les journaux Un passage à la radio nationale et à la télévision RTI 1 et locale par semaine durant la période de lancement du projet	3 mois après la mise en vigueur du projet	Collectivités territoriales Secteur privé Communautés locales Société civile	La télévision RTI 1, la radio nationale et les journaux ont une couverture nationale Les radios locales ont une couverture locale Les sites web et les médias sociaux sont limités à la zone couverte par la connexe internet.	UCP
	La durée des activités du projet ;	Journaux, la télévision, radios (nationale et locale), les affiches Site web, les médias sociaux Consultation du public ou focus groupe Correspondance et réunions officielles Brochures et dépliant	Un communiqué dans les journaux Un passage à la radio nationale et locale, à la télévision RTI 1 par semaine durant la période de lancement du projet	3 mois après la mise en vigueur du projet	Collectivités territoriales Secteur privé Communautés locales Société civile	La télévision RTI 1, la radio nationale et les journaux ont une couverture nationale Les radios locales ont une couverture locale Les sites web et les médias sociaux sont limités à la zone couverte par la connexe internet.	UCP

Stade du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	lieux/dates	Calendrier indicatif	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Préparation	Les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et les mesures proposées pour les atténuer, en mettant en exergue les risques et effets susceptibles d'affecter de manière disproportionnée les groupes vulnérables et défavorisés ;	Journaux, la télévision, radios (nationale et locale), les affiches Site web, les médias sociaux Consultation du public ou focus groupe Correspondance et réunions officielles Brochures et déliants	Un communiqué dans les journaux Un passage à la radio nationale et à la télévision RTI 1 et locale par semaine durant la période de lancement du projet	3 mois après la mise en vigueur du projet	Collectivités territoriales Secteur privé Communautés locales Société civile	La télévision RTI 1, la radio nationale et les journaux ont une couverture nationale Les radios locales ont une couverture locale Les sites web et les médias sociaux sont limitées aux zones couvertes par la connexe internet.	UCP
	Les critères d'éligibilité des personnes affectées et des personnes vulnérables ;	Journaux, la télévision, radios (nationale et locale) , les affiches Site web, les médias sociaux Consultation du public ou focus groupe Correspondance et réunions officielles Brochures et	Un communiqué dans les journaux Un passage à la radio nationale et à la télévision RTI 1 et locale par semaine durant la période de lancement du projet	3 mois après la mise en vigueur du projet	Collectivités territoriales Secteur privé Communautés locales Société civile	La télévision RTI 1, la radio nationale et les journaux ont une couverture nationale Les radios locales ont une couverture locale Les sites web et les médias sociaux sont limitées aux zones couvertes par la connexe	UCP

Stade du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	lieux/dates	Calendrier indicatif	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
		dépliants				internet.	
Préparation	Les dates et lieux des réunions de consultation publiques envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions ;	Journaux, la télévision, radios (nationale et locale), les affiches Site web, les médias sociaux Consultation du public ou focus groupe Correspondance et réunions officielles Brochures et dépliants	Un communiqué dans les journaux Un passage à la radio nationale et à la télévision RTI 1 et locale par semaine durant la période de lancement du projet	3 mois après la mise en vigueur du projet	Collectivités territoriales Secteur privé Communautés locales Société civile	La télévision RTI 1, la radio nationale et les journaux ont une couverture nationale Les radios locales ont une couverture locale Les sites web et les médias sociaux sont limitées aux zones couvertes par la connexe internet.	UCP
	Le mécanisme de gestion des plaintes	Journaux, la télévision, radios (nationale et locale), les affiches Site web, les médias sociaux Consultation du public ou focus groupe Correspondance et réunions officielles Brochures et dépliants	Un communiqué dans les journaux Un passage à la radio nationale et locale et à la télévision RTI 1 par semaine durant la période de lancement du projet	1 ^{er} trimestre de l'année de mise en œuvre.	Collectivités territoriales Secteur privé Communautés locales Société civile	La télévision RTI 1, la radio nationale et les journaux ont une couverture nationale Les radios locales ont une couverture locale Les sites web et les médias sociaux sont limitées aux zones couvertes par la connexe internet.	UCP

Stade du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	lieux/dates	Calendrier indicatif	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Travaux	Enjeux environnementaux et sociaux des activités du PARU : hygiène, sécurité, violences sexuelles ; travail des enfants lors des travaux ; gestion des déchets,	Journaux, la télévision, radios (nationale et locale), les affiches Site web, les médias sociaux Consultation du public ou focus groupe Correspondance et réunions officielles Brochures et dépliant	Un communiqué dans les journaux Un passage à la radio locale par semaine durant la période définie pour la communication	Durant la période d'exécution des travaux	Collectivités territoriales Secteur privé Communautés locales Société civile	Les journaux ont une couverture nationale Les radios locales ont une couverture locale Les sites web et les médias sociaux sont limitées aux zones couvertes par la connexité internet.	UCP ONAD ANAGED
Exploitation	Mesure d'entretien et de gestions des ouvrages	Journaux, la télévision, radios (nationale et locale), les affiches Site web, les médias sociaux Consultation du public ou focus groupe Correspondance et réunions officielles Brochures et dépliant	Un passage à la radio locale par semaine durant la période définie pour la communication Information et sensibilisation dans les différentes communautés	Un mois après la réception provisoire des ouvrages	Institutions bénéficiaires Secteur privé Communautés locales Société civile	Toutes les institutions bénéficiaires sont informées	UCP ONAD ANAGED

6.3. Stratégie proposée pour les consultations

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

- les entretiens seront organisés avec les différents acteurs étatiques (MINAS, ONAD, ANAGED, Mairies, District Autonome d'Abidjan, etc.), et organisations non gouvernementales ;
- les enquêtes, sondages et questionnaires seront utilisés pour prendre les avis des personnes susceptibles d'être affectées par le projet ;
- les réunions publiques seront régulièrement organisées à l'intention des acteurs les plus éloignés. Les parties prenantes seront bien identifiées et impliquées suivant les thématiques à débattre.

Tableau n° 7: Stratégie proposée pour les consultations

Stade du projet	Thème de la consultation	Méthodes utilisées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Préparation	Avis et perception, préoccupations et craintes relatives au projet	Entretiens avec les différents acteurs et organisations concernées ; Réunions publiques de consultation ; Rencontre collective sous forme de focus group	1 ^{er} trimestre de l'année de mise en œuvre. Commune et quartier concernés par le projet	Autorités administratives Collectivités Communautés locales Société civile	UCP
	Critères d'éligibilité des personnes affectées	Entretiens avec les différents acteurs et organisations concernées ; Rencontres collectives sous forme de focus group	1 ^{er} trimestre de l'année de mise en œuvre. Commune et quartier concernés par le projet	Autorités administratives Collectivités Communautés locales Groupes affectés par le projet Société civile Agence d'exécution	UCP
	Mécanisme de gestion des plaintes	Entretiens avec les différents acteurs et organisations concernées ; Rencontres collectives sous forme de focus group	1 ^{er} trimestre de l'année de mise en œuvre. Commune et quartier concernés par le projet	Autorités administratives Collectivités Communautés locales Société civile Agence d'exécution	UCP

Stade du projet	Thème de la consultation	Méthodes utilisées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Travaux	Enjeux environnementaux et sociaux des activités du PARU : hygiène, sécurité, violences sexuelles ; travail des enfants lors des travaux ; gestion des déchets,	Entretiens avec les différents acteurs et organisations concernées ; Rencontres collectives sous forme de focus group	Avant le démarrage des travaux et durant toute la phase d'exécution Communes et quartiers	Entreprises Bureaux de contrôle Agence d'exécution Collectivités territoriales Communautés locales Société civile	UCP ONAD ANAGED
Exploitation	Mesure d'entretien et de gestions des ouvrages	Rencontres collectives sous forme de focus group	Durant toute la phase de fonctionnement des ouvrages	Institutions bénéficiaires Communautés locales Collectivités Société civile	MINAS ONAD ANAGED

Tableau n° 8 : Stratégie de divulgation de l'information par phase du projet

N°	Phase et processus	Activité de consultation	Divulgation de l'information	Calendrier indicatif	Responsabilité
A	PHASE DE PREPARATION DU PROJET ET DES SOUS PROJETS				
A1	Préparation de de CGES/EIES/CIES	<ul style="list-style-type: none"> Présentation de CGES/EIES/CIES aux services administratifs et population concernés Enquête publique organisé par l'ANDE pour les EIES Ateliers de validation du CGES, des EIES et CIES 	Correspondance officielle Disponibilité des rapports (CGES, EIES, CIES) sur le Site web, du projet et de la Banque mondiale Publication des resumés des rapports (CGES, EIES, CIES) dans les journaux , brochures et dépliants Affichage des resumés des rapports (CGES, EIES, CIES) dans les ministères et pefectures concernés	Un mois après la validation du rapport	UCP

N°	Phase et processus	Activité de consultation	Divulgence de l'information	Calendrier indicatif	Responsabilité
A2	Préparation du CPR/PAR	<ul style="list-style-type: none"> Information détaillée sur les modalités de compensations et de mise en œuvre du PAR Information détaillée sur les critères d'éligibilité des personnes affectées et des personnes vulnérables 	<p>Correspondance officielle</p> <p>Disponibilité des rapports (CPR, et PAR) sur le Site web, du projet et de la Banque mondiale</p> <p>Publication des resumés des rapports (CPR, et PAR) dans les journaux , brochures et dépliants</p> <p>Affichage des resumés des rapports (CPR, et PAR) dans les ministères et pefectures concernés</p>	Un mois après la validation du rapport	UCP
A3	Mise en œuvre du PAR	<ul style="list-style-type: none"> Consultation des représentants des PAP, y compris leur association et les autorités locales sur les modalités de compensation et de restauration des moyens de subsistance Consultation spécifique avec les groupes vulnérables et avec les femmes 	<p>Disponibilité des rapports de mise en œuvre et d'achèvement sur le Site web, du projet et de la Banque mondiale</p> <p>Rapport de suivi environnemental et social</p>	Durant la mise en oeuvre du PAR	UCP
A4	Gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des plaintes conformément au mécanisme de gestion des plaintes du projet 	Rapport de suivi environnemental et social	Au cours de la preparation du projet	<p>UCP</p> <p>Agence d'exécution (ONAD, ANAGED)</p> <p>Mission de contrôle</p>
B	PHASE DE PREPARATION DE MISE EN OEUVRE DU PROJET				
B1	Construction	<ul style="list-style-type: none"> Maintien de l'activité d'information du projet durant toute la phase de construction 	Rapport de suivi environnemental et social	Durant la période de	<p>UCP</p> <p>Agence d'exécution</p>

N°	Phase et processus	Activité de consultation	Divulgence de l'information	Calendrier indicatif	Responsabilité
		<ul style="list-style-type: none"> • Consultation sous forme d'audit de validation des procédures de sélection de la main d'œuvre et de respect des droits humains sur les chantiers • Consultation sur la protection de la population en zone de chantier • Consultation sur la sécurisation des sites de chantiers • Information des riverains et des usagers sur les restrictions de circulation dus aux travaux • Information des riverains sur les restrictions dues aux travaux 		réalisation des travaux	(ONAD, ANAGED) Mission de contrôle
B2	Gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des plaintes conformément au mécanisme de gestion des plaintes élaboré du projet 	Rapport de suivi environnemental et social		UCP Agence d'exécution (ONAD, ANAGED) Mission de contrôle
C	PHASE D'EXPLOITATION DU PROJET				
C1	Exploitation des investissements	Maintien de l'accès aux données environnementales et sociales du projet durant toute la phase d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> • Documents environnementaux et sociaux maintenus disponibles y compris sur le web 	Au cours de l'ensemble du projet	MINAS Agence d'exécution (ONAD, ANAGED)

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

Dans chacune des localités concernées par le projet, des organisations non gouvernementales (ONG) existent et sont très actives dans la défense des intérêts des groupes vulnérables. Ces ONG seront mises à contribution pour identifier cette cible et organiser les séances d'information, de sensibilisation et de collecte de leurs requêtes. Les solutions aux problèmes identifiés et recueillis seront analysées et leur seront communiquées suivant le même canal. Les stratégies suivantes seront mises en œuvre pour éliminer les obstacles à leur participation :

- rencontres par catégories dans les groupes vulnérables, en tenant compte du genre (sexe, âge, état et nature des handicaps ; etc.)
- fourniture de services de traduction dans une langue comprise et parlée ;
- choix de lieux accessibles pour les rassemblements ;
- Services de transport vers les lieux de la réunion le plus proche pour les personnes habitant des endroits isolés ;
- tenue de réunions ciblées et de taille plus modeste durant lesquelles les parties prenantes vulnérables se sentiraient plus à l'aise pour poser leurs questions ou formuler leurs préoccupations.

S'il n'existe aucune organisation active dans la zone du projet qui œuvre avec les groupes vulnérables, l'UCP se mettra en rapport avec les communautés qui seront plus à même renseigner sur les groupes vulnérables et sur la meilleure façon de communiquer avec eux. En tout état de cause, l'UCP déterminera comment ces groupes vulnérables seront consultés sur les projets.

6.5. Calendriers

Le tableau 7 fournit les informations relatives aux calendriers répertoriant les phases du projet, les décisions majeures et les dates butoirs pour la soumission de commentaires.

Tableau n° 9: Information relatives aux calendriers et dates butoirs

Phase du projet	Liste des informations et décisions majeures	Dates butoirs pour la soumission de commentaires
Préparation	Les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et les mesures proposées pour les atténuer, en mettant en exergue les risques et effets susceptibles d'affecter de manière disproportionnée les groupes vulnérables et défavorisés ;	Au démarrage des travaux
	Les critères d'éligibilité des personnes affectées et des personnes vulnérables ;	A la fin de la réalisation des Plans d'Action et de Réinstallation et début de la mise en œuvre
	Le mécanisme de gestion des plaintes	Au premier semestre de la première année de mise en œuvre et durant

Phase du projet	Liste des informations et décisions majeures	Dates butoirs pour la soumission de commentaires
Travaux	Enjeux environnementaux et sociaux des activités du PARU : hygiène, sécurité, violences sexuelles ; travail des enfants lors des travaux ; gestion des déchets,	A mi-parcours de la durée des travaux
Exploitation	Mesure d'entretien et de gestions des ouvrages	A la fin de chaque année

6.6. Examen des commentaires

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires, l'Unité de Gestion du Projet (UCP) va recruter un spécialiste en environnement et un spécialiste en développement social. Ils se chargeront de l'examen régulier des commentaires provenant des parties prenantes au projet.

En plus des dispositions prises au niveau de l'UCP, le Projet va recruter au niveau local une ONG d'intermédiation sociale compétente.

Cette ONG sera chargée de recueillir les commentaires et les avis, de les transmettre à l'Unité de Coordination du Projet qui les traitera en s'associant des compétences nécessaires et à revenir vers les parties prenantes pour leur rendre compte de la décision finale et de la façon dont les commentaires ont été pris en compte par l'intermédiaire de l'ONG d'intermédiation.

6.7. Phases ultérieures du projet

Le PARU mettra en œuvre un système de Reporting qui permettra la collecte d'informations sur le projet, l'analyse et la divulgation aux personnes intéressées/touchées. Les rapports mensuels sur le PEPP montrera comment les questions environnementaux et sociaux sont abordées et quels sont les défis clés du projet. La mise en œuvre du PEPP sera également contrôlée par des rapports mensuels produits par l'UCP. Cela inclura la surveillance et le reporting du MGP. L'UCP établira et partagera avec les parties prenantes un rapport annuel présentant le niveau de mise en œuvre des différents indicateurs.

Un comité de pilotage sera organisé par l'UCP qui invitera également un nombre limité et représentatif de parties prenantes pour évaluer les progrès du projet, évaluer les défis et planifier les actions futures.

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

7.1. Ressources

L'UCP mobilisera les ressources financières nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes (Divulgation du PEPP ; Renforcement des capacités ; Développement du plan et supports de communication ; Mise en œuvre de la communication ; Accessibilité ; Gestion des griefs ; Gestion des feedbacks ; Suivi - évaluation du PEPP ; Staffing dans la mobilisation des parties prenantes), en particulier.

L'Expert en Sauvegarde Environnementale (ESE) et Expert en Sauvegarde Sociale (ESS de l'UCP/PARU) sont chargés de la mise en œuvre du PEPP, sous la supervision du Coordonnateur de l'UCP. D'autres spécialistes de l'UCP interviendront au besoin.

L'UCP transmettra les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, à savoir leur numéro de téléphone, adresse, courriel et fonction (ces personnes ne seront pas forcément les mêmes sur toute la durée du projet).

7.2. Fonctions de gestion et responsabilités

L'UCP va incorporer les activités de mobilisation des parties prenantes dans le système de gestion du projet, dans le document de projet et dans le manuel de procédures du projet.

L'Expert en Sauvegarde Environnementale (ESE) et Expert en Sauvegarde Sociale (ESS) sont chargés de la mise en œuvre du PEPP et de la conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes. Pour cela, ils seront appuyés par le Responsable Administratif et Financier de l'UCP, le Spécialiste Passation des Marchés (SPM), le Responsable en communication et le Responsable Suivi-Evaluation (RSE). Le Coordonnateur de l'UCP aura un rôle majeur de coordination et de supervision dans la mise en œuvre du PEPP. A cet effet, le processus sera enregistré, suivi et géré à travers la mise en place d'une base de données des parties prenantes.

Dans les localités, les structures locales et les ONG locales vont aider dans la sensibilisation et même le suivi des activités du projet.

Par ailleurs, ce dispositif sera renforcé par :

- la mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, etc.) qui servira de moyen d'accéder à toutes les informations : articles, passation de marché, annonces, rapports finaux et documents relatifs au Projet. Tandis que les réseaux sociaux permettront de diffuser des informations complémentaires.
- la création d'adresses email et postale et d'un numéro de téléphone, dédiés aux plaintes ;
- le recrutement d'un assistant au responsable en charge de la communication chargé d'alimenter le système d'enregistrement et de suivi des griefs ;
- le recrutement d'un assistant aux spécialistes (ESE et ESS) chargés de l'engagement des parties prenantes.

8. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PARU

8.1 Objectifs

Dans le cadre du PARU, des plaintes et litiges peuvent résulter d'incompréhensions, ou de conflits de voisinage parfois sans rapport avec le Projet (y compris les plaintes liées aux Violences Basées sur le Genre), mais qui peuvent souvent être résolus par l'arbitrage, en utilisant des règles de médiation issues de la tradition. Ainsi, de nombreux litiges peuvent être résolus par des mécanismes extra - judiciaires de traitement des litiges faisant appel à l'explication et à la médiation par des tiers.

Dans la législation nationale (code pénal, code du travail) comme au plan traditionnel (dans les communautés), il existe des modes et procédures de gestion des plaintes. Toutefois, ces mécanismes formels ou informels de gestion des plaintes peuvent ne pas répondre aux exigences de la NES n° 10 de la Banque mondiale.

Dans cette perspective, l'UCP établira et maintiendra un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ouvert à toutes les parties prenantes, selon les spécifications de la NES n°10 du nouveau Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CES) de la Banque mondiale. Ce mécanisme, qui sera mis en place tout au début du projet et maintenu durant toute la phase de mise en œuvre. L'objectif sera d'assurer, de manière impartiale, transparente et rapide, la réception et le traitement des préoccupations, des plaintes et des litiges liés à la mise en œuvre des activités du projet y compris les VBG.

Ce mécanisme permet aussi d'éviter de recourir au système judiciaire et de rechercher une solution amiable autant que possible, préservant ainsi l'intérêt des plaignants et promoteur du projet et limitant les risques inévitablement associés à une action en justice. Chaque plaignant, tout en conservant bien sûr la possibilité de recourir à la justice à tout moment, pourra faire appel à ce mécanisme, selon des procédures précisées plus loin.

8.2. Structuration et fonctionnement du Mécanisme

8.2.1. Structuration du MGP

Pour résoudre ces conflits potentiels, il est nécessaire de prévoir un dispositif qui permet de résoudre d'éventuelles contradictions qui peuvent découler de la mise en œuvre de ces opérations. Il est proposé dans ce qui suit un mécanisme en trois (3) niveaux :

- **le niveau du quartier ou village** à travers un Comité de Gestion des Plaintes présidé par le Chef du quartier ou autorité coutumière (chef du village ou notable). Il sera assisté de deux (2) notables, d'un représentant des associations (femme, jeune, cadre), d'un représentant du MINAS (agence d'exécution bénéficiaire du projet (ONAD et ANAGED) ou point focal du MINAS) et un (1) représentant d'organisations de la société civile ;
- **le niveau communal** à travers un Comité de Gestion des Plaintes présidé par le maire ou son représentant. Il sera assisté par un (1) représentant de l'agence d'exécution bénéficiaire du projet (ONAD et ANAGED), un représentant de la mairie (Point focal du PARU), deux représentants de l'UCP (les experts en sauvegarde environnementale et sociale), et deux représentants du Comité de Gestion des Plaintes du quartier ou village concerné (ONG et Président du comité de gestion des plaintes au niveau du quartier) ;
- **le niveau départemental nommé comité de médiation** à travers un Comité de Gestion des Plaintes présidé par l'Administrateur civil (Préfet, Secrétaire Général ou le sous-préfet) du département. Il sera assisté par un (1) représentant de l'agence d'exécution bénéficiaire du projet (ONAD et ANAGED) en occurrence le chef de projet, un représentant de la mairie (le maire ou un des adjoints), d'un représentant de l'UCP (le coordonnateur ou son représentant) ; trois (3) représentants du Comité de Gestion des Plaintes du niveau communal (ONG, un des experts en sauvegarde environnemental et social et Président du comité de gestion des plaintes au niveau du quartier) ;
- **le tribunal (justice)**. Les trois premiers niveaux sont des modes de règlement à l'amiable. Les voies de recours (à l'amiable ou arbitrage) sont à encourager et à soutenir très fortement. Si toutes ces initiatives se soldent par un échec, on envisage alors le recours judiciaire comme dernier ressort, mais qui reste disponible pour les plaignants à tout moment.

8.2.2. Principales étapes de la procédure

La procédure sera simple et accessible au niveau local, ouverte à différents types de preuves. Elle permettra de : faire des ajustements et prendre des mesures correctives tôt dans le processus de mise en œuvre des activités du projet ; augmenter la transparence du processus ;

réduire les délais potentiels à la mise en œuvre du projet associés à des disputes non résolues en minimisant le risque de recours aux tribunaux.

Le processus de gestion des plaintes comprend les étapes suivantes :

- Dépôt et enregistrement de la plainte ou du litige ;
- Traitement amiable, faisant appel à des médiateurs indépendants ;
 - Attribution pour examen et résolution ;
 - Examen et résolution ;
 - Notification de la résolution proposée ;
 - Appel (le cas échéant) ;
 - Fermeture.

8.2.2.1. Dépôt, Enregistrement et suivi des plaintes et litiges

Le Projet mettra en place un registre des plaintes au niveau de chaque quartier ou village concerné, de la commune et à la Préfecture où le PARU aura des activités. Le chef de quartier ou l'autorité coutumier du village, le maire et l'Administrateur civil sont responsable de la réception de la plainte et de la tenue du registre de plaintes. Les coordonnées (noms et prénoms, fonction, numéro téléphone, adresses des domiciles) des membres de ces Comités de Gestion des Plaintes seront données aux populations.

L'existence de ces registres et leurs conditions d'accès (où ils sont disponibles, quand on peut accéder aux agents chargés d'enregistrer les plaintes, etc.) seront largement diffusées aux populations locales, (particulièrement celles affectées) dans le cadre des activités de consultation et d'information. Les registres seront ouverts dès le lancement des activités de mise en œuvre du PARU. Ainsi, toutes les plaintes et réclamations liées à l'exécution des sous projets et susceptibles de générer des conflits, seront reçues et analysées afin de statuer sur les faits. Un modèle d'enregistrement des plaintes est joint en Annexe 1 et il sera utilisé par chaque sous projet.

Les différentes plaignant peuvent également utiliser les voies ci-dessous :

- Courrier formel transmis à la cellule de coordination, à la mairie ou à la préfecture ;
- Dépôt de courrier dans une boîte de réclamations ;
- Réseaux sociaux en ligne (en particulier Facebook) ;
- Remplissage de la fiche de plainte disponible sur le site web de la coordination ;
- Appel téléphonique ;
- Message sur le téléphone portable des points focaux désignés pour cette tâche.

8.2.2.2 Traitement des plaintes

8.2.2.2.1 Traitement des plaintes en première et deuxième instance (quartier/village et commune)

Le premier examen sera fait au niveau des villages et quartier dans un délai de sept (7) jours, par un Comité de Gestion des Plaintes créé autour du Chef de Village ou du quartier. S'il est déterminé que la requête est fondée, la personne plaignante bénéficiera des réparations adéquates.

Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat du traitement, il pourra saisir le deuxième niveau de traitement à travers le Comité de Gestion des Plaintes présidé par le maire de la commune concernée par les activités du PARU. Ce comité dispose également d'un délai de sept (7) jours pour examiner la plainte et de dix (10) jours pour trouver une solution.

8.2.2.2.2 Traitement des plaintes en troisième instance

Si le plaignant n'est toujours pas satisfait du traitement en première et en deuxième instance le troisième examen sera fait par le Comité de Gestion des Plaintes au niveau départemental nommé Comité de médiation. Ce comité de médiation est convoqué par le Président et se réunit dans les dix (10) jours qui suivent la réception de la plainte non résolue en deuxième instance. Ce Comité disposera d'un délai ne dépassant pas deux (2) semaines pour trouver une solution à l'amiable.

8.2.2.2.3 Traitement des plaintes en dernière instance ou recours judiciaire

Le recours à la justice est possible en cas d'échec de la voie amiable. Mais, c'est souvent une voie qui n'est pas recommandée pour le projet car pouvant constituer une voie de blocage et de retard dans le déroulement planifié des activités. Il est donc nécessaire d'informer le plaignant de ce que les procédures à ce niveau sont souvent coûteuses, longues, et peuvent de ce fait perturber leurs activités, sans qu'il y ait nécessairement garantie de succès.

8.2.2.2.4 Réponse et exécution des décisions

Si toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et, plus important encore, la personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte a été traitée de façon juste et appropriée. Alors le Projet est tenu de notifier par écrit la décision cinq (5) jours après la rencontre et de l'exécuter dans un délai maximal de trente (30) jours.

Lorsqu'une plainte n'est pas jugée recevable, une explication sera fournie au plaignant sur la raison pour laquelle il est impossible d'y donner suite, au plus tard dans les délais ci-dessus indiqués.

8.2.2.2.5 Condition requise pour statuer sur les plaintes

Pour que les Comités de gestion puisse statuer sur la plainte, il faudra :

- **au niveau du quartier ou village** : la présence au moins du Chef de quartier/village ou son adjoint, du représentant du MINAS (agence d'exécution bénéficiaire du projet (ONAD et ANAGED) et un (1) représentant d'organisations de la société civile;
- **au niveau communal** : la présence du maire ou de son représentant, un (1) représentant de l'agence d'exécution bénéficiaire du projet (chef de projet ONAD/ANAGED), un représentant de l'UCP, un (1) représentant d'organisations de la société civile, un représentant du Comité de Gestion des Plaintes du quartier ou village concerné;
- **au niveau départemental** : la présence de l'administrateur civil ou de son représentant, un (1) représentant de l'agence d'exécution bénéficiaire du projet (chef de ONAD/ANAGED), un représentant de l'UCP (le coordonnateur ou son représentant), un (1) représentant d'organisations de la société civile, un représentant du Comité de Gestion des Plaintes du quartier ou village concerné.

8.2.2.2.6 Institutionnalisation des comités de gestion des plaintes

L'administrateur civil (préfet du département ou de région, ou le sous-préfet) prendra un acte administratif pour formaliser les Comités de Gestion des Plaintes avant le démarrage des activités du projet. La liste des membres de chaque comité sera transmise à l'UCP (par le biais des agences d'exécution (ONAD et ANAGED)), qui prendra en charge les ressources financières nécessaires au fonctionnement de ces Comités.

Chaque membre du comité de gestion devra être mandaté par sa structure.

8.2.2.2.7 Clôture ou extinction de la plainte

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

instances locales ou communales et de cinq (5) jours ouvrables par l'instance départementale. L'extinction sera alors documentée par ces différentes instances selon le/les niveaux de traitement impliqués.

8.2.2.2.8 Rapportage

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

Le responsable de communication de l'UCP centralisera toutes informations et documents relatives aux plaintes et les fera parvenir aux Experts en sauvegarde du PARU.

8.2.2.2.9 Archivage

Le PARU mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. L'archivage s'effectuera dans un délai de six (06) jours ouvrables à compter de la fin du rapportage. Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

8.2.3. Mécanisme de Gestion des Plaintes liées à la VBG

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes liées à la VBG prévoit qu'en cas de VBG, le dépôt de la plainte se fasse au niveau d'une organisation féminine notamment une ONG qui intervient dans le domaine de l'assistance aux VBG qui fait à son tour recours au service social ou à la Police nationale en fonction de la violence subie par la victime. La victime peut aussi saisir directement le service social de la localité pour expliquer sa situation que de passer forcément par une ONG et le reste du processus demeure.

La police nationale une fois saisie entame les démarches judiciaires en la matière lorsque la violence est avérée par un certificat médical. Si la victime a subi des traumatismes, elle sera référée au centre social de la localité pour prise en charge. Dans la prise en charge de la victime, l'un des points de plus important concerne sa réinsertion sociale.

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

L'Unité de préparation du projet mettra en place un budget de gestion des plaintes. Ce budget devra être inscrit au budget de gestion du projet. Toutefois, un budget indicatif est proposé et sera actualisé à la mise en œuvre du projet.

Tableau n° 10: Mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Actions	Responsables	Acteurs associés	Echéance	Budget prévisionnel en FCFA
Elaboration du MGP	Spécialiste Social	Spécialiste en Environnement et Spécialiste Social ;	Trois mois après recrutement de l'équipe du Projet y	10 000 000

Actions	Responsables	Acteurs associés	Echéance	Budget prévisionnel en FCFA
		Chef Projet ; Coordonnateur National Spécialistes ; Consultants	compris le Spécialiste Social	
Mise en place des comités de gestion de plaintes	Coordonnateur National	Spécialiste en Environnement et Spécialiste Social	Un mois après la finalisation du document du MGP	Sans Incidence Financière
Formation des membres des comités de gestion des plaintes sur le contenu du mécanisme de gestion des plaintes	Spécialiste Social	Spécialiste en Environnement	Deux mois après la mise en place des organes	10 000 000
Informations/sensibilisation et communication sur les dispositions du mécanisme à l'endroit du personnel et des communautés	Spécialiste Social	Spécialiste en Environnement	Permanent	5 000 000
Fonctionnement des comités de gestion de plaintes ⁴	Spécialiste Social	Coordonnateur National ; Chef Projet ; Responsable Service Financier	Dès mise en place des organes	50 000 000 ⁵
Total				75 000 000

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

9.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

L'UCP garantit la participation de parties prenantes aux activités de suivi du projet ou des impacts qui lui sont associés. Dans le cadre du PARU, les parties prenantes (notamment les populations touchées) participeront aux programmes de suivi et d'atténuation des impacts du projet, notamment ceux contenus dans les instruments de sauvegardes (CGES, CPR, EIES et PAR).

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

- nombre de réunions de différentes sortes (consultations publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;

⁴ Provision spécifique qui ne sera pris en compte dans les PAR et EIES/CIES

⁵ Detail du montant à l'annexe 9

- nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UCP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- nombre de publications couvrant le projet dans les médias ;
- nombre de plaintes et de griefs.

Le PEPP sera mis à jour annuellement au cours des premières phases de travaux et de construction, et tous les deux ans pendant la phase d'exploitation.

9.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis dans les sections précédentes. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés. L'existence du mécanisme de gestion des plaintes sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes.

10. BUDGET DE LA MISE EN ŒUVRE DU PEPP

Le budget pour la mise en œuvre du PEPP est évalué à Quatre cent neuf millions (409 000 000) F CFA. Le tableau suivant présente les différentes rubriques dudit budget.

Tableau n° 11 : Budget du PEPP

Rubrique	Activité	Responsable	Délai / Périodicité	Coût estimatif (F CFA)
Divulgence du PEPP	Atelier national de partage du PEPP avec les représentants des parties prenantes	UCP	Dès l'approbation du PEPP	5 000 000
Renforcement des capacités	Formation et appui aux autorités administratives, services techniques de l'Etat et collectivités territoriales en améliorant leurs capacités en médiation et gestion des intérêt des parties prenantes	UCP	Dès l'approbation du PEPP	10 000 000
Développement du plan et supports de communication	Développement du plan global de communication	UCP	Dès l'approbation du PEPP	5 000 000
	Conception des supports de communication	UCP	Dès l'approbation du PEPP	18 000 000
Mise en œuvre de la communication	Tenue de séance de communication (radios, télévision et presses écrites)	UCP	Pendant toute la durée du projet	50 000 000
	Tenue de séance de communication avec les collectivités territoriales concernées y compris le	UCP	Tous les 06 mois	5 000 000

	représentant des communautés riveraines			
	Tenue de séances de communication avec les acteurs des gouvernementaux	UCP	Tous les 06 mois	5 000 000
	Tenue de séances de communication avec les acteurs les personnes affectées et société civile	UCP	Pendant toute la durée du projet	5 000 000
	Tenue des séances de communication avec les personnes affectées		Tous les mois	6 000 000
	Tenue de sessions de formation des agents de liaison communautaire	UCP	Avant l'approbation du plan de communication	3 000 000
Accessibilité	Mise place d'une plateforme (site web interactif, pages Facebook, Twitter)	UCP	Dès l'approbation du PEPP	PM : compris dans le budget de l'UCP
	Création d'un numéro vert, adresses email et postal	UCP	Dès l'approbation du PEPP	PM : sous la responsabilité du responsable dédiée au sein de l'UCP
Gestion des Plaintes	Détail dans le tableau	UCP	Dès l'approbation du PEPP	75 000 000
Suivi évaluation du PEPP	Publication des rapports de suivi du PEPP	UCP	Tous les 03 mois	PM : sous la responsabilité dédiée au sein de l'UCP
	Mise à jour PEPP	UCP	Tous les ans	60 000 000
Staff	Recrutement d'un assistant au responsable en charge de la communication chargé d'alimenter le système d'enregistrement et de suivi des griefs ;	UCP	Dès l'approbation du PEPP	90 000 000 ⁶
	Recrutement d'un assistant aux spécialistes	UCP	Dès l'approbation du PEPP	90 000 000

⁶ La renumération des membres du staff est sur la durée du projet en raison de 1. 500 000 (salaire mensuel) x 12 mois x5 ans

	(ESE et ESS) chargés de l'engagement des parties prenantes.			
	Recrutement d'un assistant au spécialiste chargé du système de gestion de l'information et MGP	UCP	Dès l'approbation du PEPP	90 000 000

CONCLUSION

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes constitue l'un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre des projets. Selon les nouvelles dispositions de la Banque mondiale, ce document fait partie des documents contractuels d'approbation de tout projet. Le présent document est élaboré dans la cadre de la soumission du PARU au financement de la Banque mondiale. Le document a été élaboré suivant une approche participative globale. Il s'agit d'un document souple et pratique qui va évoluer en tant que de besoin pour prendre en compte les besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes dont les actions vont apporter une plus-value à la mise en œuvre et à l'atteinte des objectifs du projet. La mobilisation des fonds nécessaires sera adaptée à la mise en œuvre du projet avec souplesse.

ANNEXES

Annexe 1 : Fiche de plaintes

FICHE DE PLAINTE

Date : _____

Quartier de

Village de

Commune de

Département de

Dossier N°

PLAINTE

Nom et prénom (s) du plaignant :

Adresse :

Quartier :

Nature du préjudice objet de la plainte :

Description de la plainte :

A, le.....

Signature du plaignant

Observations de l'autorité locale chargée de la médiation :

.....

A, le.....

(Signature de l'autorité locale)

RÉPONSE DU PLAIGNANT :

.....

A, le.....

Signature du plaignant

RESOLUTION :

.....

A, le.....

(Signature du responsable traitant du grief)

Annexe 2 : Modèle Journal de consultation

Personnel de l'UCP :				
Moyen de consultation :	Email	Réseau sociaux	Téléphone	Rencontre
Courrier				
Partie prenante consultée		Date du premier contact :		
Nom :		Structure :		
Contact téléphonique :				
Email :				
Objet de la consultation :		Information demandé(e)s/reçu(e)s		
Suivi, note ou observations				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				
.....				

.....

.....

.....

Annexe 3 : Modèle Journal de consultation

RAPPORT DE CONSULTATION

Date de la consultation :		
Lieu de la consultation :		
Objet de la consultation :		
Parties prenantes consultées	Organisation	Nom et fonction
	1.	
	2.	
	3.	
	4.	
	5.	
	6.	
	7.	
Points de discussion		
Recommandations		

Photos de la consultation	
----------------------------------	--

Annexe 4 : Modèle de tableau relative à la décision finale à la plainte

Date de la résolution :	
Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, accord, Procès-Verbal, etc.) :	
Signature du président du comité de gestion des plaintes ou de son Représentant :	
Signature du plaignant :	

Annexe 5 : Modèle de tableau de Registre des plaintes

N° de plainte	Nom du plaignant	Contact du plaignant		Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et emplacement	Composante du sous projet
		Téléphonique	E-mails				

Annexe 6 : Modèle de tableau de Suivi du traitement de la plainte

N° de plainte	Transmission au service concerne (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 plaignant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

Annexe 7 : Formulaire de Feedback

Contact de l'UCP	Date de consultation	Lieu de la consultation
Nom et statut de la partie prenante	Adresse :	Email
	Tel :	
Problèmes/sujets soulevés	Résumé des résultats de la consultation	
Avons-nous oublié quelque chose qui a été soulevé durant la consultation ?		
Y a-t-il une information importante qui a été négligée ?		
Y a-t-il une autre partie prenante importante que nous devrions consulter ?		
Qu'est-ce qui vous intéresse le plus dans les projets ?		
Quelles sont vos appréhensions sur les projets ?		
Quelles informations aimeriez-vous qu'on partage avec vous ? Par quel canal ?		
Quelles sont vos suggestions et recommandations ?		

Annexe 8 : matrice du Plan d'engagement des parties prenantes

Phase	Etapes/activités	Description	Activités d'engagement	Acteurs impliqués	Dates clés
Préparation/Instruction					
Mise en œuvre/ Travaux					
Mise en service (exploitation)					
Suivi (durabilité, pérennité)					

NB : cette matrice est un outil qui sera utilisée pour l'élaboration du plan d'action de mise en œuvre du PEPP

Annexe 9 : Détail du budget de fonctionnement du comité de gestion des plaintes

N°	LIBELLE	Cout unitaire par zone d'intervention	Quantité	Montant en F CFA
1	Frais de déplacement et communication des membres du comité de gestion des plaintes	2 000 000	10	20 000 000
2	Accompagnement pour frais de justice en cas de litiges (documents administratifs, prestation d'hussier, d'avocat etc.)	1 000 000	10	10 000 000
3	Mobilisation des experts immobiliers, geomètre, etc	2 000 000	10	20 000 000
Coût du budget de fonctionnement				50 000 000