

REPUBLIQUE DU CAMEROUN

Paix – Travail - Patrie

-----  
MINISTERE DE L'EAU ET DE L'ENERGIE

REPUBLIC OF CAMEROON

Peace – Work - Fatherland

-----  
MINISTRY OF WATER RESSOURCES AND  
ENERGY

-----  
**PROJET SECURITE DE L'EAU AU CAMEROUN**  
**SEWASH**

---

# Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)

Projet Sécurité de l'Eau au Cameroun (SEWASH-P180321)

*VERSION FINALE*  
**DECEMBRE 2024**

# TABLE DES MATIERES

LISTE DES TABLEAUX .....	4
SIGLES ET ABREVIATIONS .....	5
DEFINITION DES CONCEPTS.....	6
RESUME EXECUTIF .....	8
EXECUTIVE SUMMARY .....	11
INTRODUCTION/DESCRIPTION DU PROJET .....	13
1. Contexte et justification du projet .....	13
2. Objectif de développement du projet.....	14
3. Composantes du projet.....	14
4. Zones d'intervention du projet.....	17
I. OBJECTIF/DESCRIPTION DU PMPP.....	18
II. IDENTIFICATION ET EXAMEN DES PARTIES PRENANTES PAR COMPOSANTES DU PROJET	
19	
2.1. Méthodologie.....	19
2.2. Parties touchées .....	19
2.3. Autres parties concernées .....	21
2.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables.....	26
III. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....	27
3.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet.....	27
3.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes.....	28
3.3. Informations aux collectivités locales et aux personnes touchées.....	32
3.4. Stratégie proposée pour la diffusion des informations.....	32
3.4.1. Types d'informations à diffuser.....	32
3.4.2. Moyens et outils de communication.....	33

3.4.3.	Gestion des feedback et partage des informations avec les parties prenantes.....	35
3.5.	Stratégies proposées pour les consultations.....	36
3.6.	Stratégies proposées pour la prise en compte des points de vue des groupes défavorisés et vulnérables.....	36
3.7.	Assistance aux personnes vulnérables .....	39
3.8.	Examen des commentaires .....	40
3.9.	Phases ultérieures du projet.....	40
IV.	RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....	41
4.1.	Modalités de mise en œuvre et ressources .....	41
4.2.	Fonctions de gestions et responsabilités.....	50
V.	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES .....	52
5.1.	Description du mécanisme de gestion des plaintes .....	52
5.2.	Structures en charge du MGP.....	53
5.3.	Procédures de traitement de plaintes non-sensibles .....	55
5.4.	Plaintes sensibles .....	62
5.5.	Procédures de traitement des plaintes sensibles .....	63
5.6.	Délai et feedback après la dénonciation de plaintes dites sensibles .....	65
5.7.	Réponse à un cas d'Exploitation et Abus Sexuel / Harcèlement Sexuel (EAS / HS).....	65
5.8.	Mesures disciplinaires.....	66
5.9.	Indicateurs de suivi du mécanisme de gestion de plaintes sensibles .....	67
5.10.	Options pour porter une plainte .....	67
5.11.	Clôture et archivage de la plainte .....	68
5.12.	Evaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre du MGP.....	69
5.13.	Diffusion de l'information sur le MGP .....	69
VI.	SUIVI ET RAPPORTS.....	71
6.1.	Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP (y compris des indicateurs).....	71

6.2. Rapports aux groupes de parties prenantes .....	72
VII. ANNEXES.....	74
Annexe 1 : Exemple d'une fiche d'enregistrement des plaintes .....	74
Annexe 2 : Fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS (fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement).....	75
Annexe 3 : Fiche de suivi des plaintes .....	76
Annexe 4 : Grille de suivi de la documentation des plaintes .....	77

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Parties prenantes touchées.....	20
Tableau 2:Composition des autres parties concernées par le projet.....	22
Tableau 3: Tableau récapitulatif du PMPP .....	28
Tableau 4:Budget du PMPP .....	42
Tableau 5: Résumé des rôles et responsabilités des membres de l'UGP dans la mise en œuvre du PMPP .....	50
Tableau 6: Les différents niveaux de réception des plaintes.....	54
Tableau 7: Délai de traitement des plaintes aux différents niveaux .....	59

## SIGLES ET ABREVIATIONS

AEP	:	Adduction d'Eau Potable
AGR	:	Activités Génératrices de Revenus
CAMWATER	:	Cameroon Water Utilities Corporation
CGES	:	Cadre de Gestion Environnemental et Social
CGP	:	Comité de Gestion des Plaintes
CTD	:	Collectivités Territoriales Décentralisées
DSCE	:	Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi
EAS	:	Exploitation et Abus Sexuel
E&A	:	Eau et Assainissement
EIES	:	Etude d'Impact Environnemental et Social
GIRE	:	Gestion Intégrée des Ressources en Eau
HS	:	Harcèlement Sexuel
HSE	:	Hygiène, Sécurité et Environnement
MEADEN	:	Mission d'Etudes pour l'Aménagement et le Développement de la région du Nord
MINADER	:	Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural
MINAT	:	Ministère de l'Administration Territoriale
MINDDEVEL	:	Ministère de la Décentralisation et du Développement Local
MINEDUB	:	Ministère de l'Education de Base
MINEPDED	:	Ministère de l'Environnement, de la Protection de la Nature et du Développement Durable
MINEE	:	Ministère de l'Eau et de l'Energie
MINES	:	Ministère des Enseignements Secondaires
MINPROFF	:	Ministère de la Promotion de la Femme et de la Famille
MINSANTE	:	Ministère de la Santé Publique
MINTSS	:	Ministère du Travail et de la Sécurité Sociale
MGP	:	Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	:	Normes Environnementales et Sociales
NIE	:	Notice d'Impact Environnemental
OCB	:	Organisation Communautaire de Base
ODP	:	Objectif du Développement du Projet
ONG	:	Organisation Non Gouvernementale
OSC	:	Organisation de la Société Civile
PAEPYS	:	Projet d'Alimentation en Eau Potable de la ville de Yaoundé et ses environs
PEPP	:	Plan d'Engagement des Parties Prenantes
PGES	:	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PPP	:	Partenariat Public Privé
PTF	:	Partenaires techniques et financiers
SAEP	:	Système d'Alimentation en Eau Potable
SIG	:	Système d'Information Géographique
SND30	:	Stratégie Nationale de Développement 2030
VBG	:	Violence Basée sur le Genre
VCE	:	Violence Contre les Enfants
VIH/SIDA	:	Virus de l'Immunodéficience Humaine/ Syndrome Immuno Déficience Acquis
UGP	:	Unité de Gestion du Projet

## DEFINITION DES CONCEPTS

**Abus sexuel :** Intrusion physique effective ou menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires. (*Note de bonnes pratiques de la Banque mondiale, 2020, p.8*)

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

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

**Exploitation sexuelle:** Tout abus ou toute tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. (*Note de bonnes pratiques de la Banque mondiale, 2020, p.8*).

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

**Harcèlement sexuel :** Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle raisonnablement propre à choquer ou humilier, lorsqu'il entrave la bonne marche du service, est présenté comme une condition d'emploi ou crée au lieu de travail un climat d'intimidation, d'hostilité ou de vexation. (*Note de bonnes pratiques de la Banque mondiale, 2020, p.9*).

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

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

**Partie prenante :** selon le CES de la Banque mondiale (*NES 10/Banque mondiale, version numérique, page 2*) le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui : a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet); et b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

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

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

**Violences Basées sur le Genre :** Expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (*Glossaire des Note de bonnes pratiques de la Banque mondiale, 2020, p.9*).



## RESUME EXECUTIF

Le projet Sécurité de l'Eau, Assainissement et Hygiène (SEWASH, P180321).au Cameroun, financé par la Banque Mondiale, vise à améliorer l'accès à l'eau potable et aux services d'assainissement dans les zones urbaines et rurales. Il a pour objectif de renforcer la sécurité hydrique, d'améliorer la santé publique et les conditions de vie des populations locales et de contribuer au développement durable en assurant un approvisionnement en eau fiable et équitable. Ce projet est conçu pour répondre aux défis d'accès limité à l'eau potable et aux services d'assainissement dans des zones vulnérables, en assurant un approvisionnement régulier, équitable et respectueux de l'environnement. Le projet sera mis en œuvre par une Unité de Gestion du Projet (UGP) mise en place par le Ministère de l'Eau et de l'Energie (MINEE).Le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du Projet SEWASH fait partie des exigences à satisfaire pour le financement de la Banque Mondiale.

L'élaboration de ce PMPP a été faite selon une approche participative qui a permis de consulter l'ensemble des parties prenantes du projet et de prendre en compte leurs attentes et préoccupations. Les données ont été collectées à travers la recherche documentaire, les entretiens individuels avec des informateurs clés, les focus group discussion et les observations directes sur le terrain. Les données obtenues ont permis de faire une cartographie de toutes les parties prenantes, de prendre en compte leurs intérêts et leurs craintes dans le contexte du Projet et la proposition des stratégies pour une meilleure participation des parties prenantes. Ce plan a été élaboré conformément aux directives du Cadre Environnemental et Social de la Banque Mondiale et plus spécifiquement la Norme Environnementale et Sociale (NES) n°10 relative à la mobilisation des parties prenantes.

L'identification et l'analyse des parties prenantes (PP) du Projet SEWASH ont permis d'établir un liste de parties prenantes. Pour faciliter leur mobilisation, ces PP ont été organisées en trois (03) catégories : les parties touchées, les autres parties concernées et les individus ou groupes défavorables ou vulnérables.

(i) Les **parties touchées** concernent les individus ou les groupes d'individus directement affectés par le projet, que ce soit du fait de pertes des biens sur les emprises du projet, ou les impacts environnementaux et sociaux. Les populations affectées par le Projet (les populations riveraines, groupes vulnérables, les exploitants agricoles ;les producteurs ou productrices pastoraux locaux, les pêcheurs locaux, les commerçant (e) s des produits agricoles, pastoraux et halieutiques), la société civile organisée, les Organisations Communautaires de Base (OCB) organisées dans le domaine de l'agriculture, de la pêche, de l'élevage, de l'assainissement, le personnel de la CAMWATER, les communes qui vont abriter les sous-projets, les élèves et enseignants, le corps médical et les patients, les prestataires qui seront impliqués dans la mise en œuvre des sous-projets, la main d'œuvre qui sera recrutée, les projets et programmes (PAEPYS, MEADEN) et l'UGP SEWASH. (ii) Les **autres parties concernées** comprennent

: les CTD (Mairies de ville, communes) les chefs traditionnels, les leaders religieux, les administrations sectorielles, les organisations de la société civile, les institutions de recherche, les PTF, les médias, etc.

(iii) Les **individus ou groupes défavorisés ou vulnérables** concernent ceux qui peuvent être impactés ou lésés d'une manière disproportionnée par le projet, en comparaison à d'autres groupes en raison de leur statut vulnérable, et qui peuvent avoir besoin d'efforts et de méthodes de mobilisation particuliers pour garantir leur représentation égale dans la consultation et le processus décisionnel liés au projet. On retrouve dans cette catégorie : les femmes rurales, les femmes chefs de ménage et sans ou avec faible assistance, les femmes déshéritées de la terre, les personnes âgées sans soutien, les enfants en situation difficile particulièrement ceux sans domicile fixe (Orphelins et Enfants Vulnérables (OEV), les PDI, les agriculteurs sans terre ; les jeunes, les filles-mères ; les personnes vivant avec un handicap (physique ou mental), les personnes et les ménages affectés par le VIH /SIDA, etc.

Pour la mobilisation des parties prenantes, plusieurs stratégies ont été proposées, elles ont relatives à la diffusion des informations aux parties prenantes, aux consultations, à la prise en compte des points de vue des groupes défavorisés et vulnérables. La mise en œuvre des activités relatives à la mobilisation de parties prenantes mobilisera toute l'équipe de l'UGP du projet en particulier : le Coordonnateur de l'UGP, le Spécialiste des questions sociales, le Spécialiste en suivi-évaluation, l'expert Genre/VBG, le Responsable Administratif et Financier, le Spécialiste Environnement, le Spécialiste en Passation des Marchés (SPM), le Spécialiste en communication. D'autres experts de l'UGP ainsi que les assistants techniques seront mobilisés en cas de nécessité.

Un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est inclus dans ce PMPP. Dans ce MGP , les plaintes peuvent être de plusieurs ordres : celles liées à la réinstallation, celles exprimées par les communautés bénéficiaires lors de la mise en œuvre des activités du projet, celles liées à la Violence Basée sur le Genre et surtout à l'Exploitation et Abus Sexuel, Harcèlements Sexuels ou Violences Contre les Enfants (VBG/EAS/HS/VCE), celles liées aux impacts environnementaux et sociaux négatifs générés par la mise en œuvre des sous-projets, celles sous tendues par les réclamations des soumissionnaires avant, pendant ou après adjudication d'un marché, celles liées à la corruption et détournements des fonds et des biens. Pour le traitement des plaintes, trois organes sont concernés : le Comité de Gestion des Plaintes (CGP) et l'Unité de Gestion du Projet (UGP). Pour les plaintes liées aux VBG, HS/EAS et VCE, les services déconcentrés du MINAS et du MINPROFF et les spécialistes en sauvegarde de l'UGP travailleront conjointement. Le mécanisme de gestion des plaintes devrait permettre aux parties prenantes insatisfaites de présenter des plaintes concernant les impacts du projet ou le processus de consultation et d'engagement mis en œuvre par le projet.

Le coût estimatif de mise en œuvre de ce PMPP est de **707 706 000** (Sept- cent sept million sept cent six mille) Franc CFA (environ 1 159 224 USD<sup>1</sup>), en complément du budget déjà prévu pour la communication et la mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).

Le suivi de la mise en œuvre du Plan est de la responsabilité du Spécialiste des Questions Sociales du Projet sous la supervision du Coordonnateur de l'UGP et avec la contribution des autres experts techniques du Projet.

---

<sup>1</sup> 1 dollar= 610,50 Fcfa en date du 07 Novembre 2024

## EXECUTIVE SUMMARY

The Water Safety, Sanitation and Hygiene project (SEWASH, P180321) in Cameroon, financed by the World Bank, aims to improve access to drinking water and sanitation services in urban and rural areas. It aims to strengthen water security, improve public health and the living conditions of local populations, and contribute to sustainable development by ensuring a reliable and equitable water supply. The project is designed to meet the challenges of limited access to drinking water and sanitation services in vulnerable areas, by ensuring a regular, equitable and environmentally-friendly supply. The project will be implemented by a Project Management Unit (PMU) set up by the Ministry of Water and Energy (MINEE) and CAM. This Stakeholder Mobilisation Plan (PMPP) for the SEWASH Project is part of the requirements for World Bank financing.

The PMPP was drawn up using a participatory approach that enabled all project stakeholders to be consulted and their expectations and concerns to be taken into account. Data was collected through documentary research, individual interviews with key informants, focus group discussions and direct observations in the field. The data obtained made it possible to map all the stakeholders, to take into account their interests and fears in the context of the Project and to propose strategies for better stakeholder participation. This plan was drawn up in accordance with the guidelines of the World Bank's Environmental and Social Framework, and more specifically with Environmental and Social Standard (ESS) No. 10 on stakeholder engagement.

A Complaints Management Mechanism (CMM) is included in this PMPP. There are several types of complaint within this mechanism: those relating to resettlement, those expressed by beneficiary communities during the implementation of project activities, those relating to Gender-Based Violence and especially to Sexual Exploitation and Abuse, Sexual Harassment or Violence Against Children (GBV/EAS/HS/VCE), those relating to the negative environmental and social impacts generated by the implementation of sub-projects, those arising from bidders' complaints before, during or after the award of a contract, those relating to corruption and misappropriation of funds and assets. Three bodies are involved in handling complaints: the Complaints Management Committee (CGP) and the Project Management Unit (PMU). For complaints relating to GBV and HS/EAS, the deconcentrated services of MINAS and MINPROFF and the safeguard specialists of the PMU will work together. The complaints management mechanism should enable dissatisfied stakeholders to submit complaints about the project's impacts or the consultation and engagement process implemented by the project.

The estimated cost of implementing this PMPP is **707,706,000** (Seven Hundred and Seven Million Seven Hundred and Six Thousand) CFA Francs (approximately USD 1,159,224<sup>(11)</sup>), in addition to the budget

already earmarked for communication and the implementation of the Complaints Management Mechanism.

Monitoring the implementation of the Plan is the responsibility of the Social Issues Specialist under the supervision of the PMU Coordinator and with the contribution of the Project's other technical experts.

## INTRODUCTION/DESCRIPTION DU PROJET

### 1. Contexte et justification du projet

Pour renforcer la reprise économique amorcée depuis une décennie et l'asseoir durablement, le Gouvernement a élaboré un document de vision partagée du Développement au Cameroun à l'horizon 2035. Cette vision se formule ainsi qu'il suit : « LE CAMEROUN : UN PAYS EMERGENT, DEMOCRATIQUE ET UNI DANS SA DIVERSITE ». La volonté de devenir un pays émergent, démocratique et uni dans sa diversité intègre quatre objectifs généraux à savoir : (i) réduire la pauvreté à un niveau socialement acceptable ; (ii) devenir un pays à revenu intermédiaire ; (iii) atteindre le stade de Nouveau Pays Industrialisé et ; (iv) renforcer l'unité nationale et consolider le processus démocratique.

La première phase de mise en œuvre de cette Vision a été opérationnalisée par le Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi (DSCE) qui constituait ainsi le cadre de référence pour la période 2010-2019. L'objectif du Gouvernement était de porter le taux d'accès à l'eau potable des populations à 75% en 2020. Toutefois, malgré la mise en œuvre du DSCE, une partie importante de la population reste privée d'eau potable à une distance et à un coût raisonnable ; l'assainissement est encore largement en deçà des attentes des populations dans la totalité des agglomérations. La Stratégie Nationale de Développement 2020-2030 (SND30), cadre de référence pour le développement du pays pour la décennie en cours, qui s'appuie sur les leçons de la mise en œuvre du DSCE dont elle a pris le relais, entend par conséquent, améliorer cette situation, à travers plusieurs actions inscrites dans la SND 30.

Par ailleurs, au fil du temps, le contexte et les enjeux de développement du pays ont évolué et de nombreuses mutations importantes ont vu le jour : (i) la question importante des changements climatiques qui menacent l'environnement et affectent gravement les politiques de développement ; (ii) la pression démographique croissante sur les ressources naturelles, dont l'eau ; (iii) la nécessité de promouvoir la valorisation économique du potentiel des ressources en eau du pays ; (iv) le désengagement progressif de l'État des activités de production et son recentrage sur ses missions régaliennes ; (v) le processus de décentralisation qui confie diverses compétences aux collectivités locales ; et (vi) l'existence d'une dynamique sous régionale pour la gestion des eaux transfrontalières. Le Gouvernement, ayant pris la juste mesure des enjeux en présence, a élaboré « une Politique Nationale de l'Eau » en vue de fédérer les efforts engagés dans les différents sous-secteurs utilisateurs des ressources en eau, et définir un cadre stratégique pour le développement de l'ensemble de ces sous-secteurs.

C'est dans ce contexte que le Gouvernement du Cameroun a transmis une requête de financement à la Banque Mondiale pour améliorer l'accès à l'eau et à l'assainissement dans les zones rurales et périurbaines par le biais du Projet Sécurité de l'Eau au Cameroun (SEWASH).

En vertu de la Norme Environnementale et Sociale (NES) N°10 (Mobilisation des Parties Prenantes et information), il est impératif de communiquer aux parties prenantes des informations à jour, pertinentes, compréhensibles et accessibles, pour leur mobilisation et implication effectives. Soucieux de réaliser le projet et d'atteindre ses objectifs dans des conditions garantissant la sécurité humaine, le présent Plan de Mobilisation Parties Prenantes (PMPP) définit un programme de mobilisation des parties prenantes, y compris la publication des informations et la consultation, tout au long du cycle de vie du projet. Ce PMPP s'applique uniquement aux activités de la phase 1 du projet.

## 2. Objectif de développement du projet

Le Projet Sécurité de l'Eau, Assainissement et Hygiène au Cameroun (SEWASH) a pour Objectif de Développement du Projet (ODP) de d'améliorer la sécurité de l'eau et d'accroître l'accès à l'eau potable et aux services d'assainissement de base au Cameroun.

## 3. Composantes du projet

La phase 1 du SEWASH sera mise en œuvre, à travers quatre (04) composantes, subdivisées chacune en sous-composantes, présentées ci-après :

### ➤ **Composante A : Renforcement des institutions et des réglementations pour rendre opérationnelle la GIRE et améliorer la fourniture de services Eau et Assainissement (E&A)**

Cette composante vise à renforcer le cadre juridique et institutionnel et les capacités des parties prenantes à améliorer la Gestion Intégrée des Ressources en Eau (GIRE) et l'accès aux services d'E&A. La révision de la loi sur l'eau de 1998 devrait être approuvée au cours du premier semestre 2025, éventuellement avant la mise en œuvre du projet. Il s'agit d'une condition préalable au décaissement du deuxième DPF du Cameroun sur la viabilité budgétaire, la croissance inclusive et durable, qui doit être approuvé avant la fin de l'exercice 2025.

#### 🚦 Sous-composante A1 : Appui aux réformes juridiques et institutionnelles

Cette sous-composante sera mise en œuvre par le Ministère de l'Eau et de l'Energie (MINEE), en coordination avec d'autres institutions, et soutiendra l'opérationnalisation de la loi révisée sur l'eau. Le financement de la Banque peut être partiellement fourni par le biais de PBC sur le renforcement des capacités du MINEE. Cette sous-composante contribuera également à rendre opérationnelle la GIRE, par exemple en promulguant les décrets et arrêtés essentiels de la loi révisée sur l'eau. Elle conduira également une analyse pour encadrer les réformes institutionnelles et réglementaires nationales pour la GIRE, en vue de soutenir la mise en place d'un mécanisme institutionnalisé de prise de décision pour les acteurs clés au niveau des sous-bassins pour prendre des décisions éclairées sur la conservation et

l'utilisation des ressources en eau. Elle proposera une assistance technique pour réviser le système national d'information sur les ressources en eau existant, proposer et mettre en œuvre des améliorations pour rendre l'outil opérationnel et définir les résultats et les rapports que le système devrait générer pour informer au mieux la prise de décision, sensibiliser les différents publics, et promouvoir l'action et l'engagement des citoyens. Elle fournira une formation au personnel du MINEE aux niveaux central et décentralisé et aux autorités locales sur l'utilisation de l'outil (collecte de données, analyse, génération de rapports, etc). Cette sous-composante appuiera également la mise à jour du schéma directeur d'alimentation en eau potable en milieu urbain et périurbain, et le développement du plan d'assainissement liquide dans les villes de Yaoundé et Douala. Elle appuiera une étude diagnostique de la gestion et de l'exploitation des barrages et retenues d'eau existants, et l'élaboration de manuels d'exploitation et de gestion des barrages.

✚ Sous-composante A2 : Renforcement des capacités des institutions, des connaissances, de la coopération dans le domaine de l'eau et de la formation

Cette sous-composante soutiendra le renforcement et la restructuration de la CAMWATER afin d'améliorer son efficacité technique et financière, d'améliorer les conditions de travail internes et de s'assurer qu'elle peut fournir le niveau de service attendu à tous les centres urbains dans sa zone de service. Le renforcement des capacités de CAMWATER sera financé en partie par les PBC. Le projet financera également l'assistance technique pour soutenir et renforcer CAMWATER dans l'amélioration de ses connaissances en mettant à jour son réseau SIG, en installant des compteurs dans des zones pilotes pour mieux quantifier l'eau non facturée (NRW), en identifiant ses principales causes et en renforçant les capacités de son personnel sur la façon de les réduire, et en promouvant l'engagement des citoyens pour la conservation de l'eau et la réduction des fuites. Cette sous-composante soutiendra également une étude pour la création de liens sociaux dans certaines localités au sein de la zone de concession de CAMWATER. Le soutien de la Banque pourrait être structuré par une combinaison d'investissements sous forme d'assistance technique et de PBC.

➡ **Composante B : Mise en œuvre de mesures de sécurité de l'eau au niveau des sous-bassins par l'opérationnalisation des plans de GIRE dans le bassin de la Bénoué**

Cette composante encouragera les mesures de GIRE contribuant à la sécurité de l'eau et à l'augmentation de la résilience au changement climatique dans des sous-bassins sélectionnés du bassin de la Bénoué. Les activités soutenues peuvent inclure à l'intérieur du plan de sous-bassin l'identification de mesures pour : la protection des captages existants, la conservation de l'eau et du sol, ainsi que l'amélioration et l'augmentation de la capacité de stockage de l'eau, la gestion des risques liés à l'eau et la réduction des



conflits liés à l'eau. Cette sous composante produira également des plans de gestion intégrée pour deux (02) sous bassins de la Bénoué qui seront identifiés dans les premiers mois de la mise en œuvre. Ces plans de sous bassins identifieront les mesures à mettre en œuvre dans le cadre de la GIRE afin de sécuriser les ressources en eau et de donner accès à l'eau potable et à l'assainissement de base au plus grand nombre.

**➔ Composante C : Développement des installations d'Eau & Assainissement (E&A) résilientes dans les zones rurales et les petites villes**

Cette composante identifiera les besoins, construira de nouvelles infrastructures d'E&A et/ou réhabilitera les infrastructures existantes dans les trois régions sélectionnées qui chevauchent le bassin de la Bénoué afin d'améliorer l'accès et la fourniture des services d'E&A. Le projet explorera l'opportunité de développer des approches Partenariat Public-Privé (PPP) pour les municipalités volontaires (à identifier pendant la préparation) situées en dehors de la zone de service de CAMWATER. Le projet peut également considérer les municipalités situées dans le périmètre de service de CAMWATER mais où CAMWATER ne fournit pas de services.

**✚ Sous-composante C1 : identification des installations d'E&A résilientes dans les zones rurales et les petites villes**

Cette sous-composante envisage un processus en deux étapes pour identifier les communautés bénéficiaires où l'infrastructure doit être construite ou réhabilitée pour améliorer la résilience. La première étape consiste à recouper les domaines d'intervention prioritaires identifiés dans les évaluations des lacunes en matière d'eau et d'assainissement et les diagnostics qui font l'objet d'une étude de faisabilité existante et à examiner cette étude pour déterminer sa qualité et s'il est nécessaire de la réviser (études de faisabilité pour 300 systèmes d'approvisionnement en eau financés par la Banque Africaine de Développement (BAD), 200 études E&A dans les petits villages, 251 études sur l'assainissement de base/les latrines dans les écoles et les centres de santé).

**✚ Sous-composante C2 : Construction et/ou réhabilitation d'infrastructures d'eau potable et d'assainissement résilientes dans les zones rurales et périurbaines et à Yaoundé et Douala.**

Les infrastructures d'E&A seront construites ou réhabilitées pour améliorer les services aux ménages et aux entités publiques (institutions, centres de santé, écoles, marchés, etc.). Plus précisément, cette sous-composante construira de nouvelles infrastructures d'E&A et/ou modernisera les infrastructures existantes dans les petites villes (périurbaines) et les zones rurales dans le but d'améliorer les performances techniques des installations existantes, d'augmenter la population desservie, d'améliorer

la résilience des infrastructures aux chocs externes, y compris les risques climatiques, et d'améliorer les moyens de subsistance des populations locales. Les ressources superficielles et souterraines seront utilisées pour l'approvisionnement en eau, en fonction de leur disponibilité locale. Au final cette composante financera 2200 bornes fontaines à Energie solaire et 2900 latrines dans des centres de santé et dans des écoles dans environ 110 communes rurales et péri-urbaine dans les 3 régions (Adamaoua, Nord et Extrême-nord). Elle financera également 20 000 nouvelles connections et 100 bornes fontaines dans les villes de Douala et Yaoundé.

➔ **Composante D : Soutien à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation du projet**

➔ **Composante E : Réponse contingente d'urgence**

À la suite d'une crise ou d'une situation d'urgence, l'emprunteur peut demander à la Banque mondiale de réaffecter les fonds du projet pour soutenir les interventions d'urgence et la reconstruction conformément à au document d'évaluation du projet. Cette composante puisera dans les ressources de crédit non engagées au titre des composantes du projet et les réaffectera pour couvrir les interventions d'urgence.

#### **4. Zones d'intervention du projet**

Le projet SEWASH sera mis en œuvre dans les communes rurales et péri-urbaines des trois régions septentrionales du pays (Adamaoua, Nord et extrême nord) et des villes de Douala et Yaoundé.

Le projet SEWASH est préparé conformément au Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale.

## I. OBJECTIF/DESCRIPTION DU PMPP

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

De manière plus spécifique le plan d'engagement des parties prenantes s'articule autour des 08 points ci-dessous :

1. **Approche systématique d'engagement des parties prenantes :**
  - Établir une approche systématique de l'engagement des parties prenantes afin d'identifier, de construire et d'entretenir des relations constructives avec les parties prenantes, en particulier celles qui sont concernées par le projet.
2. **Évaluation de l'intérêt et du soutien des parties prenantes :**
  - Évaluer le niveau d'intérêt et de soutien des parties prenantes pour le projet, afin que leurs points de vue soient pris en compte dans la conception du projet et dans les normes de performance environnementale et sociale.
3. **Mécanisme de communication et de retour d'information :**
  - Décrire les moyens par lesquels les équipes de projet communiqueront avec les parties prenantes, y compris les mécanismes permettant de soulever des préoccupations, de fournir un retour d'information ou de déposer des plaintes au sujet du projet et de ses activités.
4. **Planification des modalités d'engagement :**
  - Planifier les modalités d'engagement, y compris les outils de communication efficaces pour les consultations et la divulgation, et les plateformes permettant d'influencer les décisions.
5. **Définition des rôles et des responsabilités :**
  - Définir les rôles et les responsabilités des différents acteurs dans la mise en œuvre du PMPP.
6. **Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) :**
  - Mettre en place un mécanisme formel de règlement des griefs et de résolution des problèmes afin de répondre aux préoccupations des parties prenantes.

## 7. Rapports et suivi continus :

- S'engager à publier des informations régulières sur les performances environnementales et sociales du projet, y compris les possibilités de consultation.
- Maintenir et publier des rapports de suivi comprenant des descriptions des parties prenantes consultées, des résumés des commentaires reçus et des explications sur la manière dont ces commentaires ont été pris en compte.

## 8. Allocation des ressources :

- Détailler les ressources consacrées à la gestion et à la mise en œuvre du PMPP, y compris les allocations budgétaires pour les activités de suivi et d'évaluation.

## II. IDENTIFICATION ET EXAMEN DES PARTIES PRENANTES PAR COMPOSANTES DU PROJET

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

### 2.1. Méthodologie

Les parties prenantes suivantes ont été identifiées et analysées par rapport à chaque composante. Ces parties prenantes comprennent les parties touchées (telles que définies à la section 2.2), les autres parties concernées (telles que définies à la section 2.3) et les individus ou groupes défavorisés/vulnérables (tels que définis à la section 2.4).

### 2.2. Parties touchées

Cette catégorie concerne les parties prenantes directement affectées par le projet, que ce soit du fait de pertes des biens 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. Dans le cadre de ce PMPP, une priorité sera accordée aux personnes directement et négativement touchées par les activités du projet. Les autres groupes ou individus qui pensent subir les effets du projet et qui pourraient avoir besoin d'informations complémentaires afin de mieux comprendre les limites de ces effets seront également identifiés

Les parties touchées comprennent les communautés locales, les membres desdites communautés et d'autres parties qui pourraient subir les effets directs du projet. Plus précisément, cette catégorie renferme les individus et groupes suivants : (i) hommes, femmes et jeunes au niveau local, (ii) groupes vulnérables, (iii) la société civile organisée, et (iv) les Organisations Communautaires de Base (OCB) organisées dans le domaine de l'agriculture, de la pêche, de l'élevage et tous les autres usagers de l'eau, (iv) les OCB organisées dans le domaine de l'assainissement ; (v) le personnel de la CAMWATER ; (VI) les communes qui vont abriter les sous-projets ; (viii) les élèves et enseignants ; (ix) le corps médical et les patients ; (x) les prestataires qui seront impliqués dans la mise en œuvre des sous-projets ; (xii) la main d'œuvre qui sera recrutée ; (xiii) les populations riveraines aux sous-projets ; (xiv) la MEADEN ; (xv) l'UGP PAEPYS et (xvi) l'UGP SEWASH.

La liste indicative de cette catégorie de parties prenantes « touchées par le projet » est donnée dans le tableau 1.

Tableau 1: Parties prenantes touchées

N°	Composantes	Parties touchées
1	Composante A : Renforcement des institutions et des réglementations pour rendre opérationnelle la GIRE et améliorer la fourniture de services Eau et Assainissement (E&A)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le personnel de la CAMWATER ;</li> <li>- Les Communes ;</li> <li>- Le personnel de l'Unité de Gestion du projet ;</li> </ul>
2	Composante B : Mise en œuvre de mesures de sécurité de l'eau au niveau des sous-bassins par l'opérationnalisation des plans de GIRE dans le bassin de la Bénoué	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les Communes traversées par le bassin de la Bénoué ;</li> <li>- La Mission d'Etudes pour l'Aménagement et le développement de la région du Nord (MEADEN) ;</li> <li>- Les producteurs ou productrices agricoles locaux ;</li> <li>- Les groupements ou association des opérateurs agricoles ;</li> <li>- Les producteurs ou productrices pastoraux locaux utilisant l'eau du bassin versant comme source d'abreuvement de leur bétail ;</li> <li>- Les populations riveraines ;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les pêcheurs socialement, économiquement actifs au niveau local (groupe de pêcheurs menant des activités de pêche le long du bassin) ;</li> <li>- Les Fournisseurs impliqués dans la chaîne d'approvisionnement et petits exploitants agricoles et producteurs du milieu rural ;</li> <li>- Les Associations des usagers de l'eau ;</li> <li>- Les commerçants de produits de pêche ;</li> <li>- Les personnes constituant la main d'œuvre qui sera recrutée dans le cadre des activités.</li> </ul>
3	Composante C : Développement des installations d'Eau & Assainissement (E&A) résilientes dans les zones rurales et les petites villes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'UGP PAEPYS ;</li> <li>- La population riveraine des communautés qui abriteront les sites des sous projets ;</li> <li>- Les propriétaires terriens ;</li> <li>- Les petits exploitants agricoles et producteurs ;</li> <li>- Les Populations voisines des zones d'implantation des sous-projets susceptibles d'être affectées par les impacts environnementaux et sociaux ;</li> <li>- Les personnes constituant la main d'œuvre qui sera recrutée dans le cadre des activités ;</li> <li>- Les Prestataires pouvant être impliqués dans la mise en œuvre des sous-projets :</li> <li>- Les élèves ;</li> <li>- Les enseignants ;</li> <li>- Les patients des centres de santé ;</li> <li>- Le corps médical</li> </ul>

Les groupes de parties prenantes sus-listés représentent d'une manière générale les bénéficiaires du projet. Selon les résultats des consultations, les bénéficiaires facilitent la mise en œuvre du projet et la pérennisation des acquis. De ce fait, afin de mieux impliquer les populations dans la mise en œuvre du projet, il est primordial de : - connaître leurs besoins spécifiques et essayer d'y répondre, si cela n'est pas possible, expliquer les raisons par le biais d'une restitution itérative avec les communautés ; - communiquer avec elles et leur délivrer des informations de qualité ; - engager toutes les parties prenantes, y compris celles qui sont vulnérables, dans la prise de décisions et la mise en œuvre du projet.

### 2.3. Autres parties concernées

Les documents consultés (voir bibliographie) et les résultats des entretiens montrent que sans être directement affectés ou touchés par les effets du projet, certaines organisations lui manifestent un intérêt :

Les autres parties prenantes concernées du projet désignent aussi des individus, groupes ou entités qui ne sont pas directement touchés par le projet, notamment :

Sont considérées comme autres parties prenantes concernées par le projet, des personnes physiques ou morales qui :

- participent à la conception et/ou au financement du projet (les partenaires techniques et financiers, les ministères sectoriels, les collectivités territoriales) ;
- jouent un rôle dans la préparation et/ou la réalisation du projet (les partenaires techniques et financiers, les sectoriels, les collectivités territoriales, les autorités publiques et administratives déconcentrées, les services techniques régionaux et départementaux de l'Etat) ;
- font partie des communautés touchées et veulent faire entendre des préoccupations à une échelle plus vaste que celle d'un ménage (Organisation Communautaire de Base (OCB), les organisations de la société civile (OSC), les médias, etc.) ;
- souhaitent recevoir des informations en raison du fait qu'un financement public est proposé à l'appui de ce projet (les populations d'une manière générale) ;
- sont des acteurs dans le secteur d'intervention du projet (les services techniques régionaux et départementaux intervenant dans les domaines précis, le secteur privé, les médias etc.).

La liste et la composition des autres parties concernées du projet sont indiquées dans le tableau suivant.

Tableau 2:Composition des autres parties concernées par le projet

Catégorie	Parties prenantes	Entité	Description du rôle
<b>Gouvernement</b>	Comité interministériel et agences	- Agence de l'Eau ; - Comité Technique de l'eau ;	Appui et collaboration dans le cadre de la mise en œuvre des activités
	Ministère de l'Eau et de l'Energie (MINEE)	UGP	- Coordination nationale de la mise en œuvre des activités du Projet ; - Mise en œuvre du PMPP ; - 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 ; - Veille à la prise en compte des besoins et intérêts des populations
		- Directions techniques des services centraux ;	Appui et collaboration dans le cadre de la mise en œuvre des activités

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Services déconcentrés (Délégations régionales de l'Extrême-Nord, du Nord, de l'Adamaoua, du Centre et du Littoral ; Délégations départementales)</li> <li>- CAMWATER</li> <li>- Comité National de l'Eau</li> </ul>	
	Ministère de l'Administration Territoriale (MINAT)	Autorités administratives (Gouverneurs, Préfets et Sous-préfets)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobilisation, information et sensibilisation des communautés locales ;</li> <li>- Mise en place et animation du Mécanisme de Gestion de Plaintes ;</li> <li>- Participation à la mise en œuvre de la GIRE</li> </ul>
	Ministère de la Décentralisation et du Développement Local (MINDDEVEL)	Services centraux et déconcentrés	Suivi et la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière de développement local notamment en matière d'exercice des compétences transférées aux communes en matière d'alimentation en eau potable
	Ministère de l'Environnement, de la Protection de la Nature et du Développement Durable (MINEPDED)	Services centraux et déconcentrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Validation des termes de références des Evaluations Environnementales (EIES, NIE) ;</li> <li>- Validation des rapports d'étude des sous-projets et délivrance des attestations/certificats de conformité environnementales</li> <li>- Suivi de la mise en œuvre des Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) ;</li> <li>- Organisation des audiences publiques</li> </ul>



	Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural (MINADER)	Services centraux et déconcentrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encadrement des agriculteurs pour améliorer leur production</li> <li>- Réalisation des expertises agricoles sur les sites du projet en cas d'impact des activités du projet sur les agriculteurs.</li> </ul>
	Ministère de l'Élevage, des Pêches et des Industries Animales	Services centraux et déconcentrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encadrement des éleveurs par la définition des couloirs d'accès aux ressources en eaux, afin d'éviter les conflits agriculteurs et éleveurs</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministère de l'Éducation de Base (MINEDUB) ;</li> <li>- Ministère des Enseignements Secondaires (MINES)</li> </ul>	Services centraux et déconcentrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assure le choix des sites et les modalités d'exécution des activités de construction des latrines dans les écoles ;</li> <li>- Suivi de l'adduction d'eau potable dans les écoles.</li> </ul>
	Ministère du Travail et de la Sécurité Sociale (MINTSS)	Services centraux et déconcentrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi du respect de la réglementation du Travail (travail des enfants) ;</li> <li>- Suivi des conditions de travail et d'hygiène</li> </ul>
	Ministère de la Santé Publique (MINSANTE)	Services centraux et déconcentrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assure le choix des sites et les modalités d'exécution des activités de construction des latrines dans les centres de santé ;</li> <li>- Suivi de l'adduction d'eau potable dans les centres de santé</li> </ul>
	Ministère de la Promotion de la Femme et de la Famille (MINPROFF)	Services centraux et déconcentrés	Suivi des questions sociales et relatives aux violences basées sur le genre, au travail des enfants
<b>Secteur privé</b>	Secteur privé des BTP	Les entreprises des travaux Association des professionnels du BTP Artisans	Exécution des travaux
<b>Collectivités Locales</b>	CTD	Communes Mairies de ville Services techniques des communes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintenance des infrastructures d'eau potable ;</li> <li>- Participation au suivi local des mesures environnementales et sociales ;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place et animation du Mécanisme de Gestion de Plaintes ;</li> <li>- Mobilisation, information et sensibilisation des communautés locales. - Participation à la mise en œuvre de la GIRE</li> </ul>
	Elus locaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Députés ;</li> <li>- Sénateurs ;</li> <li>- Conseillers régionaux</li> </ul>	Mobilisation, information et sensibilisation des communautés locales
	Leaders communautaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les chefs de quartier ou du village</li> <li>- Chefs de bloc situés dans les zones concernées par les sous- projets ;</li> <li>- Comités de développement locaux situés dans la zone d'intervention du projet ;</li> <li>- Facilitateurs communautaires ;</li> <li>- Chefs de groupement ;</li> <li>- Leaders religieux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place et animation du Mécanisme de Gestion de Plaintes ;</li> <li>- Mobilisation, information et sensibilisation des communautés locales.</li> </ul>
<b>Organisation de la société civile</b>	Organisation Non Gouvernementale (ONG) et Organisation Communautaire de Base (OCB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ONG à portée nationale ;</li> <li>- ONG locales ;</li> <li>- OCB locales ((les Organisations professionnelles agricoles, piscicoles et pastorales; Association de femmes ; Association des jeunes; Association des Personnes Handicapées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Défense des intérêts des communautés ;</li> <li>- Information et sensibilisation des communautés ;</li> <li>- Appui à la gestion des plaintes;</li> <li>- Appui à la mise en œuvre du plan de communication et aux concertations/dialogues ;</li> <li>- Appui à la gestion des cas de VBG ;</li> <li>- Participation et appui technique à la mise en œuvre de la GIRE ;</li> <li>- Renforcement de capacités</li> </ul>

<b>Recherche</b>	Institutions de recherche	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centres de recherche</li> <li>- Universités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Production de connaissances ;</li> <li>- Renforcement de capacités</li> <li>- Formations ;</li> <li>- Participation et appui technique à la mise en œuvre de la GIRE</li> </ul>
<b>Médias</b>	Radio, journaux et télévisions	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les presses écrites nationales, télévision nationale et radio nationale ;</li> <li>- Les presses écrites et radios nationales ;</li> <li>- Les radios communautaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffusion de l'information sur le plan national et dans la zone du projet ;</li> <li>- Canaux de communication.</li> </ul>
<b>Partenaires Techniques et Financiers (PTF)</b>	Bailleur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Banque mondiale</li> <li>- Autres bailleurs impliqués dans la sécurité de l'eau : eau et assainissement, GIRE, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui technique et financier ;</li> <li>- Supervision des activités du projet, notamment les activités environnementales et sociales ;</li> <li>- Garant de la participation des parties prenantes.</li> <li>- Coordination et synergies entre PTF dans les zones d'intervention communes et dans la mise en œuvre de la GIRE.</li> </ul>

Ces parties prenantes peuvent avoir une responsabilité et un pouvoir très élevés de décision sur le projet, elles en sont les initiatrices, elles le pensent, elles y contribuent, le financent et/ou le réalisent. Elles ont un pouvoir réel d'influencer positivement ou négativement le projet. Elles accordent une importance capitale à la réussite du projet. Ces groupes de parties prenantes et leurs entités constitutives sont considérés comme étant des "parties prenantes concernées" du projet par leurs forts niveaux d'intérêt et de pouvoir. La stratégie à mettre en place est de :

- collaborer avec ces groupes, planifier des rencontres régulières pour clarifier leurs besoins ;
- s'assurer de leur soutien tout au long du projet; -
- nouer des partenariats et les impliquer dans la prise de décision.

#### **2.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables**

Les individus ou groupes vulnérables comprennent (liste non exhaustive - identifiées lors de la consultation et de l'examen des documents relatifs au projet) :

- les femmes rurales en général à cause de leur situation sociale et économique plus vulnérable ;
- les femmes chefs de ménage et sans ou avec faible assistance ;
- les femmes déshéritées de la terre ;
- les personnes âgées sans soutien ;
- les enfants en situation difficile particulièrement ceux sans domicile fixe (Orphelins et Enfants Vulnérables (OEV) ;
- les Personnes Déplacés Internes ;
- les agriculteurs sans terre ;
- les jeunes ;
- Les filles-mères ;
- Les personnes vivant avec un handicap (physique ou mental),
- Les personnes et les ménages affectés par le VIH /SIDA,
- les personnes survivantes de VBG et d'EAS/HS (harcèlement et/ou exploitation et abus sexuels, victimes de lévirat ou de sororat, d'excision, de mariage précoce, de violence conjugale) ;
- les personnes vivant avec un handicap;
- les personnes et les ménages affectés par le VIH /SIDA ;
- les minorités ethniques.

Des mesures spécifiques seront mises en œuvre dans le cadre du projet, en vue de s'assurer de la prise en compte des besoins et préoccupations spécifiques de ces différents groupes, de leur participation et implication.

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

Les sections suivantes décrivent les méthodes qui seront employées pour la mobilisation des parties prenantes dans le cadre du projet.

### **III. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

#### **3.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet**

À cette étape de préparation du projet et dans le cadre du présent PMPP, certaines activités de consultation et de participation des parties prenantes sont déjà engagées et d'autres seront planifiées.

Plusieurs consultations en lignes seront réalisées. Au cours des consultations, les points ci-après seront abordés :

- la connaissance des mesures de sauvegarde environnementale et sociale ;
- les potentiels bénéficiaires du projet ;
- les acteurs potentiellement vulnérables qui pourraient affectés,
- les potentiels impacts positifs ou négatifs qui pourraient affectés la mise en œuvre du projet ;
- l'existence de mécanismes de gestion des plaintes ;
- la prise des mesures requises pour réduire ou minimiser les risques environnementaux et sociaux identifiés.

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

Différentes méthodes d'engagement sont proposées et couvrent les différents besoins des parties prenantes. Le plan de mobilisation des parties prenantes ci-dessous décrit le processus et les méthodes de mobilisation, y compris l'enchaînement des actions à mener, les sujets de consultation et les parties prenantes ciblées.

Tableau 3: Tableau récapitulatif du PMPP

Étape du projet	Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Responsabilité	Fréquence/dates
Préparation du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Populations affectées ;</li> <li>- Chefs traditionnels</li> <li>- OSC ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations sur les Enjeux environnementaux et sociaux des activités du projet : hygiène, sécurité, violences sexuelles, travail des enfants, gestion des déchets etc.</li> <li>- Contenu des Instruments de sauvegarde Environnemental et Social (Plan d'Engagement Environnementale et Sociale ; Cadre de Gestion Environnemental et Social</li> <li>- Plan de Mobilisation des Parties Prenantes ; Plan de Gestion de la Main d'Œuvre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Réunions d'échanges</li> <li>- Communiqués radios ;</li> <li>- Affichage public;</li> </ul>	UGP/ Consultants	<p>Par suite de la validation des Avant-Projet Sommaire (APS) et étude de faisabilité</p> <p>Tout le long de la phase de préparation du projet jusqu'au début des activités du projet</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorités administratives,</li> <li>- Services techniques ;</li> <li>- Collectivités territoriales décentralisées</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions formelles;</li> <li>-Rencontres individuelles</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MINEE ;</li> <li>- MINEPDED</li> <li>- Banque Mondiale ;</li> <li>- PTF</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions en ligne ;</li> <li>- Echange mails ;</li> <li>- Correspondance par téléphone/courriel</li> </ul>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mécanismes de gestion des plaintes</li> <li>-Avis et perception, préoccupations et besoins relatifs aux actions du projet</li> <li>- Consultation pour la réalisation des Evaluations environnementales</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MINSANTE ;</li> <li>- MINEDUB ;</li> <li>- MINESEC ;</li> <li>- Collectivités territoriales décentralisées (communes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultations pour le choix des sites devant bénéficier des ouvrages d'approvisionnement en eau potable ;</li> <li>- Informations sur les Enjeux environnementaux et sociaux des activités du projet : hygiène, sécurité, violences sexuelles, travail des enfants, gestion des déchets etc.</li> <li>- Contenu des Instruments de sauvegarde Environnemental et Social (Plan d'Engagement Environnementale et Sociale ; Cadre de Gestion Environnemental et Social</li> <li>- Plan de Mobilisation des Parties Prenantes ; Plan de Gestion de la Main d'Œuvre</li> <li>- Mécanismes de gestion des plaintes</li> <li>- -Avis et perception, préoccupations et besoins relatifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rencontres individuelles ;</li> <li>- Réunions formelles</li> </ul>	UGP/Consultants	Par suite de la validation des Avant-Projet Sommaire (APS) et étude de faisabilité
	UGP PAEPYS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultations pour adapter les ouvrages prévus dans la cadre du projet aux besoins et/ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions formelles ;</li> <li>- Rencontres individuelles</li> </ul>	UGP/Consultants	Par suite de la validation des Avant-Projet Sommaire (APS) et étude de faisabilité

		capacités de production du PAEPYS			
Phase d'exécution du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorités administratives,</li> <li>- services techniques,</li> <li>- Collectivités territoriales décentralisées (communes),</li> <li>- Parties prenantes de la GIRE ;</li> <li>- Usagers de l'eau</li> <li>- Comité Suivi du PGES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations sur les Enjeux environnementaux et sociaux des activités du projet : hygiène, sécurité, violences sexuelles, travail des enfants, gestion des déchets etc., Mécanisme de gestion des plaintes</li> <li>- la mise en œuvre du Plan de Gestion Environnemental e et sociales (PGES), <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réformes institutionnelles</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions formelles</li> <li>- Correspondance par téléphone/courriel</li> </ul>	UGP/ Consultants	Avant le démarrage des activités d'assistance technique et durant toute la phase d'exécution
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elus locaux ;</li> <li>- Leaders traditionnels et religieux</li> <li>- Associations des jeunes,</li> <li>- Associations des femmes</li> <li>- Groupes vulnérables ;</li> <li>- Les OSC ;</li> <li>- Les OCB ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la mise en œuvre du Plan de Gestion Environnemental e et sociales (PGES),</li> <li>- Informations et sensibilisations sur les risques des VGB/EAS/HS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions/discussions ;</li> <li>- Radio</li> <li>- Affiches</li> </ul>	UGP/ Consultants	Toute la durée du projet
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Populations affectées,</li> <li>- Association des Usagers de l'Eau,</li> <li>- Les producteurs ou productrices agricoles locaux ;</li> <li>- Les producteurs agricoles ; ;</li> <li>- Les producteurs ou productrices pastoraux locaux utilisant l'eau du bassin versant comme source d'abreuvement de leur bétail;</li> <li>- Les pêcheurs socialement, économiquement actifs au niveau local</li> <li>- Groupes vulnérables</li> </ul>	Information sur le processus de réinstallation, le calendrier des travaux et les mesures de compensation	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Réunions,</li> <li>- Affiches</li> <li>-Médias</li> </ul>	UGP Communes Autorités administratives Leaders communautaires Groupements professionnels (associations des agriculteurs, pêcheurs, éleveurs)	Avant le démarrage des travaux

- Communautés locales riveraines des chantiers, entreprises adjudicataires des travaux	- Information sur la gestion de la santé, sécurité au Travail, -gestion des Déchets	Réunions	UGP Consultants Services techniques Entreprises chargées des travaux	Durant la réalisation des travaux
- Communautés locales riveraines des chantiers	Information et sensibilisation pendant les travaux sur les attitudes et comportement à adopter, notamment en termes de recours au MGP	- Réunions, - Affiches -Médias	UGP Comités locaux de gestion des plaintes	Toute la durée du projet
Association des usagers de l'eau	-Information sur les changements institutionnels et réglementaires -Informations sur les mesures de sécurité hydrique au niveau des sous-bassins en opérationnalisant les plans de GIRE	Réunions, - Affiches -Médias	MINEE	Toute la durée du projet
Missions de contrôle et entreprises des travaux, consultants bureaux d'études, assistants techniques	- Information sur les exigences environnementales et sociales du Projet, codes de bonne conduite	-Réunions -Contrats	UGP	Durant la réalisation des travaux
Communes, chefferies traditionnelles, Autorités administratives Administrations sectorielles	-Recrutement de la main d'œuvre locale -Identification des sites d'implantation des infrastructures sociales -Identification des sites d'emprunt ; -Enquête de satisfaction	- Entretiens individuels -Réunions publiques	UGP	Durant la réalisation des travaux
OSC, ONG, OCB, populations bénéficiaires	- Consultation/implication dans le cadre de la mise en œuvre des actions sociales, économiques et environnementales. - Plaidoyer, -sensibilisation, -renforcement des capacités ; -Enquête de satisfaction	- Entretiens individuels -Réunions publiques -Focus group discussion - Enquêtes	UGP	Toute la durée du projet
Groupes vulnérables	- Efforts d'engagement ▪ Prise en compte de leurs besoins spécifiques -Prise en compte des doléances ; -Enquête de satisfaction	Réunions Entretiens individuels	UGP OSC	Toute la durée du projet
Groupes de médias	- sensibilisation,	- Télévision, radios, lettres officielles, réseaux	UGP	Toute la durée du projet



		-plateforme de gestion des connaissances	sociaux, réunions physiques et en ligne, téléphone, presse écrite et en ligne.		
	Institutions de recherche et université	- Identification des thèmes de recherche et de formation -Définition des modalités de partenariat	Réunions formelles Entretiens individuels	MINEE	Toute la durée du projet
Suivi-évaluation de la mise en œuvre du projet	Toutes les parties prenantes	- Évaluation de mise en œuvre du PMPP -Résultats des rapports d'évaluation	Entretiens avec les Parties Prenantes, visites sur sites, questionnaires	UGP	A mi-parcours et à la clôture du projet

### 3.3. Informations aux collectivités locales et aux personnes touchées

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

### 3.4. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

#### 3.4.1. Types d'informations à diffuser

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

### 3.4.2. Moyens et outils de communication

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

- ✓ assemblées avec les communautés

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

- ✓ focus group

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

En organisant des groupes de discussion, il est important de s'assurer (i) que toutes les opinions divergentes sont exprimées ; (ii) la discussion est centrée sur la question à aborder ; et (iii) conclure avec des propositions concrètes faites en tenant compte des disponibilités et possibilités du projet et convenir des prochaines étapes s'il y a lieu.

- ✓ entretiens individuels

Cette approche cible en particulier les autorités locales, les élus locaux, les chefs coutumiers, les leaders d'opinion, les personnes vulnérables. Cette méthode est un excellent moyen d'implication de ces acteurs. Ces entretiens ont pour objectif de collecter les avis de toutes les personnes interrogées, sans discrimination, et de les prendre en compte dans la mise en œuvre du projet. Il est important d'établir des ententes avec l'interlocuteur sur la façon dont l'information sera utilisée et la gamme d'autres personnes

à consulter, de sorte que toutes les personnes consultées comprennent les objectifs visés par le projet et que personne ne se sente déçue si toutes ses idées ne sont pas reflétées. Ce message sera fait lors de la première réunion, et des rappels seront fournis lors de toutes les réunions supplémentaires. Le principal message à communiquer est le suivant : « *le Projet engage toutes les catégories de parties prenantes pour la sélection, la conception et la mise en œuvre des sous-projets. Si toutes les contributions sont prises en compte par l'équipe du projet, toutes les suggestions ne peuvent pas nécessairement être intégrées dans le projet. Votre contribution et votre engagement, cependant, sont appréciés et le projet vous rendra compte du niveau de prise en compte de vos contributions et des décisions prises* ».

✓ médias

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

✓ le site web

Ce canal sera utilisé pour la publication du PMPP, notamment sur les sites web de la Banque mondiale et du projet. Le site web du MINEE sera aussi utilisé notamment pour la diffusion des rapports d'études telles que les EIES, CGES etc.

✓ ateliers et séminaires

La tenue des ateliers et séminaires rassemblant diverses parties prenantes est un outil permettant de partager des informations sur le projet, établir un consensus et favoriser l'engagement des différents acteurs concernés : ateliers de validation des EIES, CGES etc ou de renforcement des capacités en matière de sauvegardes, de GIRE, etc. peuvent être des canaux où les parties prenantes concernées aux niveaux local et national seront impliquées.

✓ brochures

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

- objectifs du projet et caractéristiques clés, y compris l'emplacement exact et les principales composantes;
- les parties prenantes du projet
- principaux impacts environnementaux et sociaux du projet;
- mécanisme de consultation du projet;

- mécanisme de gestion des plaintes du projet, y compris les plaintes EAS/HS;
- disponibilité de la documentation (quoi, où);
- informations de contact du projet, du centre d'appel pour les plaintes et renseignement, des comités de gestions des plaintes, des agences d'exécution, etc.

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

### **3.4.3. Gestion des feedback et partage des informations avec les parties prenantes**

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

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

Les populations ainsi que les représentants de l'administration locale et centrale, des ONG et OSC seront régulièrement informées pour rendre compte de l'évolution du projet, notamment la mise en œuvre des activités, y compris les mesures E&S ainsi que la performance environnementale et sociale du projet, la mise en œuvre du présent plan de mobilisation des parties prenantes, la gestion des plaintes, etc. Ces

informations seront communiquées à travers des documents de synthèse des rapports trimestriels, semestriels et annuels d'activités. Pour favoriser l'accès de ces informations au plus grand nombre, des ateliers pourront être organisés au moins une fois par an, avec l'implication des CTD, notamment des communes.

Un autre moyen de recueillir le feedback des parties prenantes dans le cadre de ce projet sera l'organisation d'une enquête annuelle de satisfaction auprès des ménages. L'inclusion de telles enquêtes peut fournir des informations précieuses sur les perceptions, les besoins et les niveaux de satisfaction de la communauté ou des ménages affectés, des bénéficiaires du projet ou toute autre entité impliquée dans celui-ci. Cela peut aider à identifier les problèmes clés, à améliorer la conception, la planification et la mise en œuvre des différentes phases du projet et à s'assurer que le celui-ci répond aux besoins et aux attentes des parties prenantes.

### **3.5. Stratégies proposées pour les consultations**

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

- ✓ des entretiens individuels seront organisés avec les différents acteurs étatiques (ministères et structures concernées, etc.) à travers des ateliers, des vidéo-conférences, des échanges de mails ou des échanges téléphoniques, des entretiens de visu ou via le téléphone, les mails. Outre ces entretiens, des rencontres en petits groupes (dix (10) personnes au maximum) seront organisées avec les parties prenantes au niveau institutionnel ;
- ✓ des enquêtes, sondages et questionnaires seront utilisés pour recueillir les avis des personnes susceptibles d'être touchées par le projet et les personnes bénéficiaires ;
- ✓ des réunions ou des focus groups seront régulièrement organisées à l'intention des acteurs les plus éloignés. Des groupes de discussion (ou focus group) seront organisés avec les femmes et les jeunes, les éleveurs, les producteurs de manière séparée afin de recueillir leurs opinions de manière éthique et sûre pour ces groupes. Les groupes de discussion ciblant les femmes seront animées par des femmes. Les parties prenantes seront bien identifiées et impliquées suivant les thématiques à aborder

### **3.6. Stratégies proposées pour la prise en compte des points de vue des groupes défavorisés et vulnérables**

Les consultations avec les communautés seront organisées sur une base participative et inclusive. Le projet prendra toutes les dispositions pour assurer la participation des femmes, des ménages dirigés par des femmes, à travers des campagnes d'information et un soutien adapté, et en impliquant des femmes

dans les équipes chargées de la réalisation des études, la diffusion des informations, la collecte des données, les campagnes de sensibilisation.

L'approche consistera précisément à :

- impliquer les représentants des communautés locales, les OSC, notamment les associations ou groupements de femmes et de jeunes, les ONG intervenant dans les zones du projet ;
- impliquer les femmes durant le processus d'élaboration des instruments en veillant à leur présence dans les équipes de collecte de données et en organisant des entretiens spécifiques avec les Parties Touchées;
- organiser des entretiens individuels et des focus group avec les personnes vulnérables et ou défavorisées, ainsi que les groupes de femmes vulnérables ou défavorisées;
- sensibiliser les femmes sur les opportunités offertes par le projet, les avantages de leur accès aux infrastructures sociales de base ;
- Utiliser le canal de structures telles que des organisations à base communautaires pour renforcer la participation et l'action des femmes afin d'accroître la durabilité des opérations ;
- offrir divers canaux de réception des plaintes, afin de faciliter l'accès des personnes vulnérables et/ou défavorisées et les femmes au mécanisme de gestion des plaintes mis en place par le projet.

La prise en compte du point de vue des groupes vulnérables exige d'identifier lesdits groupes au cours du processus d'identification des parties prenantes. L'identification de l'ensemble des personnes vulnérables au niveau de chaque localité cible des sous-projets devra impérativement être menée pour disposer d'une liste par localité cible. Pour faciliter la communication avec ces groupes vulnérables, le projet mettra en place une base de données des groupes vulnérables et des réseaux de communication spécifique par groupe vulnérable (femmes, handicapés, jeunes, OEV, etc.). En outre, les leaders communautaires, religieux et des personnes ressources pourraient être mis à contribution pour faciliter la mobilisation des groupes vulnérables. Les personnes vulnérables seront informées à l'avance du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGR) existant afin qu'elles puissent y accéder chaque fois qu'elles en auront besoin.

La prise en compte des femmes, des jeunes et des personnes vulnérables lors de la phase de préparation des sous-projets devra se faire à travers les dispositions suivantes :

- l'élaboration des outils de collecte de données (guide d'entretien, fiche d'enquête socioéconomique...) devra prendre en compte des questions touchant aux préoccupations et besoins spécifiques des femmes et des différents groupes spécifiques, notamment les personnes défavorisées ou vulnérables ;

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

Pour la mobilisation des femmes surtout celles vulnérables, le projet optimisera les ressources et les structures locales existantes telles que les réseaux et les associations des femmes. En effet, l'exploitation de cette approche pourrait contribuer dans le changement de comportement des femmes au niveau des zones d'intervention du projet. Ces femmes pourront ensuite faciliter l'introduction auprès d'autres femmes considérées comme vulnérables. Mais le projet ne doit seulement pas se focaliser sur les attentes des femmes mais se tourner vers la mobilisation des hommes pour l'accompagnement des femmes. Certes, le changement de mentalité et de comportement est un travail de longue haleine mais faisable surtout dans la zone d'intervention du projet où la culture locale (dans les zones septentrionales) est basée sur la supériorité des hommes. A cet égard, les approches visant le dialogue interculturel seront privilégiées.

Pour les autres catégories, telles que les personnes âgées, les personnes déplacées internes, les orphelins, les veuves sans ressources, le projet sollicitera la contribution des autorités traditionnelles, pour faciliter l'approche de ces groupes.

Le ciblage spécifique des jeunes dans le cadre du projet consistera à viser l'inclusion des jeunes pour une amélioration des opportunités économiques, et leur participation et expression au niveau local. L'inoccupation, l'état de désœuvrement, le manque de qualification professionnelle et le manque d'infrastructure de loisir et sportif sont autant de facteurs cités favorisant le désintéressement des jeunes au développement de la société et à toute participation citoyenne. Les stratégies de mobilisation des jeunes consisteront à écouter leur « voix » et à satisfaire leurs attentes. La création d'espace de dialogue et de discussions par le biais d'ateliers, de réunions à thème, etc. constituera, entre autres, les stratégies de mobilisation des jeunes à asseoir. Ces réunions pourraient se faire à travers les représentations locales du Conseil National de la Jeunesse du Cameroun (CNJC) et dans les établissements scolaires à travers les clubs existant ou lors des regroupements des jeunes (match de football, soirées culturelles, etc.).

### **3.7. Assistance aux personnes vulnérables**

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

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



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

### **3.8. Examen des commentaires**

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires, l'Unité de Gestion du Projet (UGP) s'appuiera sur la spécialiste des questions sociales, la spécialiste genre/VBG, le spécialiste en environnement et le Responsable de la communication du projet. Ils se chargeront de l'examen régulier des commentaires provenant des parties prenantes au projet.

Les commentaires (écrits et oraux) seront enregistrés dans un registre ouvert par la spécialiste des questions sociales à cette fin et traités. Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes sont compilées dans un formulaire de retour d'information qui sera rempli durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes ont la possibilité d'envoyer leur feedback par courriel ou courrier physique ou par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web. Il est important que dans tout dialogue développé avec les parties prenantes, il y ait un retour d'information y compris dans les langues locales. Dans ce sens, après chaque consultation, des réponses aux questions, des commentaires (écrit ou oral) et des suggestions seront établies pour servir entre autres à préparer la méthode de communication pour le retour d'information aux parties prenantes (rencontre de groupe, affiche publique, communication écrite ou verbale au représentant des parties prenantes, communication médiatique, etc.). Ces communications de retour sont planifiées de commun accord avec l'UGP.

### **3.9. Phases ultérieures du projet**

Selon l'évolution de la mise en œuvre du Projet, un compte-rendu des activités effectuées et celles programmées sera donné aux parties prenantes. Ainsi, elles seront tenues au courant de l'évolution de l'exécution du Projet selon le principe de redevabilité. Ces points seront faits à travers des documents de synthèse des rapports trimestriels, semestriels et annuels d'activités.

Pour favoriser l'accès de ces informations au plus grand nombre, des ateliers pourront être organisés au moins une fois par an.

## IV. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

### 4.1. Modalités de mise en œuvre et ressources

L'Unité de Gestion du Projet (UGP) sera chargée des activités de mobilisation des parties prenantes. La responsabilité globale de la mise en œuvre du PMPP incombera au Coordonnateur de l'Unité de Gestion du projet (UGP).

Les ressources humaines ci-après seront mobilisées pour la mise en œuvre des activités de mobilisation identifiées :

- Le Coordonnateur de l'UGP ;
- Le Spécialiste des questions sociales ;
- Le Spécialiste en suivi-évaluation,
- L'Expert Genre/VBG ;
- Le Responsable Administratif et Financier ;
- Le Spécialiste Environnement ;
- Le Spécialiste en Passation des Marchés (SPM) ;
- Le Spécialiste en communication

D'autres experts de l'UGP ainsi que les assistants techniques seront mobilisés en cas de nécessité.

Les modalités de mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes au titre du projet seront les suivantes : réunions, d'ateliers, de consultations publiques périodiques, de renforcement de capacités, de l'édition et de diffusion de rapports

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront enregistrées ou consignées dans des rapports d'activités.

Le budget prévisionnel pour la préparation et la mise en œuvre du PMPP est de **707 706 000 FCFA**. La ventilation dudit budget est présentée dans le tableau ci-après.

Tableau 4: Budget du PMPP

Rubriques	Actions	Responsables	Cibles	Prestataire /partenaires	Délai /périodicité	Unité	Quantité	Coût unitaire (FCFA)	Coût Total (FCFA)
<b>Vulgarisation du PMPP</b>	Edition et diffusion d'un résumé succinct du PMPP	UGP SEWASH	Toutes les parties prenantes	Consultant	Dès l'approbation du PMPP	Exemplaires	2 000	5 000	<b>10 000 000</b>
<b>Vulgarisation du PMPP</b>	Conception des supports de communication (Dépliants, Plaquettes, Flyers, Banderoles, Oriflammes)	UGP SEWASH	Toutes les parties prenantes	Cellule de communication	Dès l'approbation du plan de communication	Annuelle	6	2 500 000	<b>15 000 000</b>
	Mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, groupe WhatsApp)	UGP SEWASH	Toutes les parties prenantes	Cellule de communication	Dès l'approbation du PMPP	PM	0	-	-
	Mise en place d'un numéro de téléphone, adresses email et postale	UGP SEWASH	Toutes les parties prenantes	Cellule de communication	Dès l'approbation du PMPP	PM	0	-	-
	Information et sensibilisation sur le MGP et mise en place des	UGP SEWASH	Toutes les parties prenantes	Sectoriels	Dès l'approbation du PMPP	Ateliers	18	1 500 000	<b>-27 000 000</b>

Rubriques	Actions	Responsables	Cibles	Prestataire /partenaires	Délai /périodicité	Unité	Quantité	Coût unitaire (FCFA)	Coût Total (FCFA)
	Comités de Gestion des plaintes								
	Recruter des OSC locales pour l'appui à la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes	UGP SEWASH	Toutes les parties prenantes	Sectoriels	Dès l'approbation du PMPP	Annuelle	15	18 000 000	<b>270 000 000</b>
	Consultation pour adaptation des mesures d'accompagnement des groupes vulnérables	UGP SEWASH	Groupes vulnérables	Sectoriels	Dès l'approbation du PMPP	Séances	8	1 875 000	<b>15 000 000</b>
	Renforcement des capacités de 40 membres du Comité de suivi de la mise en œuvre du PGES, et des CTD en matière de suivi environnemental	UGP SEWASH	CDSPGES	CTD	Avant le début des travaux Mi-parcours du projet	Ateliers	2	<b>10 500 000</b>	<b>21 000 000</b>

Rubriques	Actions	Responsables	Cibles	Prestataire /partenaires	Délai /périodicité	Unité	Quantité	Coût unitaire (FCFA)	Coût Total (FCFA)
	Renforcement des capacités des principales parties prenantes du projet sur le cadre environnemental et social de la Banque Mondiale et la démarche de prise en compte des considérations environnementales dans la mise en œuvre du Projet	UGP SEWASH	CAMWATER, UGP, Entreprises des travaux	BM	Avant le début des travaux	Atelier	1	10 000 000	10 000 000
	Information et sensibilisation de masse sur les questions sanitaires et sécuritaires	UGP SEWASH	AUE, Exploitants des bassins versants	SEMRY	trimestrielle	PM (PGN)	0	-	-
	Information et sensibilisation sur le mécanisme de recrutement des employés	Entreprises des travaux	Jeunes, Chefs traditionnels,	MINEE, MINEFOP, MINTSS	Avant le début du projet	PM (PGES)		-	-

Rubriques	Actions	Responsables	Cibles	Prestataire /partenaires	Délai /périodicité	Unité	Quantité	Coût unitaire (FCFA)	Coût Total (FCFA)
	Information et sensibilisation maintenance des ouvrages et des équipements de production	UGP SEWASH	Bénéficiaires	MINESEC MINSANTE CTD	Pendant toute la durée du projet	PM PGES		-	-
	Sensibilisation et information des travailleurs sur les bonnes pratiques de gestion des déchets	UGP SEWASH	Chefs traditionnelles, Relais HSE, AUE	CAMWATER Entreprises	Pendant toute la durée du projet	PM PGES		-	-
	Sensibilisation sur le monitoring de la qualité de l'eau	UGP SEWASH	UGP, CTD, Université	CAMWATER Instituts de recherche	Pendant toute la durée du projet	PM Plan de Contrôle de suivi et qualité des eaux	0	-	-
	Information et sensibilisation sur le processus de réinstallation	UGP SEWASH	PAPs, CCE	MINEE	Avant le début des travaux	Séances	8	2 500 000	<b>20 000 000</b>

Rubriques	Actions	Responsables	Cibles	Prestataire /partenaires	Délai /périodicité	Unité	Quantité	Coût unitaire (FCFA)	Coût Total (FCFA)
	Concertation sur le processus de sécurisation des terres des PAP dans le cadre de la réinstallation	UGP SEWASH	PAPs, Autorités traditionnelles	MINEE	Avant le début des travaux	Réunions	2	1 000 000	<b>2 000 000</b>
	Développement et mise en œuvre d'un programme de communication pour les entreprises et ses sous-traitants	Entreprises chargées des travaux	Toutes les parties prenantes	NA	Avant le démarrage des travaux	PM A la charge des entreprises	0		-
	Développement et mise en œuvre d'un programme de sensibilisation des riverains pendant les travaux sur les attitudes et comportement à adopter, notamment en termes de recours au MGR en cas de pollution, gêne et dégâts matériels et accidents	Entreprises chargées des travaux	Toutes les parties prenantes	NA	Avant le démarrage des travaux	PM A la charge des entreprises	-	-	-

Rubriques	Actions	Responsables	Cibles	Prestataire /partenaires	Délai /périodicité	Unité	Quantité	Coût unitaire (FCFA)	Coût Total (FCFA)
	Consultation pour le recrutement de la main d'œuvre locale, l'identification des sites d'implantation d'infrastructures et les sites d'emprunt	UGP SEWASH	Communes, chefferies traditionnelles, Autorités administratives	MINEE	Avant le démarrage des travaux	PM A la charge des entreprises	-	-	-
	Organisation des émissions spéciales (télévisions, radios, presses écrites) sur le PMPP	UGP SEWASH	Toutes les parties prenantes	Cellule de communication	Pendant toute la durée des travaux (au moins une séance par trimestre)		20	300 000	<b>6 000 000</b>
	Tenue des séances de communication avec les administrations sectorielles et les communes	UGP SEWASH	Sectoriels et Communes	MINEE CAMWATER	Tous les 3 mois	Séance	10	1 500 000	<b>15 000 000</b>
	Information/consultation sur les opportunités de	UGP SEWASH	Institutions de recherche et de	MINEE	Dès l'approbation du PMPP	Séance	8	1 875 000	<b>15 000 000</b>



Rubriques	Actions	Responsables	Cibles	Prestataire /partenaires	Délai /périodicité	Unité	Quantité	Coût unitaire (FCFA)	Coût Total (FCFA)
	partenariat et de subventions		formation agricoles						
	Information sur l'état d'avancement des travaux et les actions des plans E&S	UGP SEWASH	MINEE, BM, Administration sectorielles	MINEE	Au moins une fois par mois	Séance	8	1 875 000	<b>15 000 000</b>
	Réunion de capitalisation des acquis du Projet avec les parties prenantes	UGP SEWASH	Toutes les parties prenantes	MINEE	Dernier trimestre de la mise en œuvre	Atelier	1	25 000 000	<b>25 000 000</b>
<b>Suivi-évaluation du PMPP</b>	Edition et Publication de brochures /affiches / Dépliants sur le MGR	UGP SEWASH	Toutes les parties prenantes	Agences de communication	Dès l'approbation du PMPP	Annuelle	2	1 850 000	<b>3 700 000</b>
	Conception et production des outils spécifiques sur la gestion des feedbacks sur le PMPP	UGP SEWASH	Toutes les parties prenantes	Consultant	A mis parcours et à la période d'achèvement du Projet	Séquences	2	10 000 000	<b>20 000 000</b>
	Suivi des feedbacks	UGP SEWASH	Toutes les parties prenantes	NA	Pendant et après les travaux	Semestriels	12	2 500 000	<b>30 000 000</b>

Rubriques	Actions	Responsables	Cibles	Prestataire /partenaires	Délai /périodicité	Unité	Quantité	Coût unitaire (FCFA)	Coût Total (FCFA)
	Publication des rapports de suivi du PMPP y compris les feedbacks et griefs	UGP SEWASH	Toutes les parties prenantes	NA	Tous les ans	Annuelle	6	500 000	<b>3 000 000</b>
	Enquête annuelle de satisfaction auprès des ménages	UGP SEWASH	PAP	Consultant	Tous les ans	Annuelle	6	25 000 000	<b>150 000 000</b>
	Evaluation annuelle et mise à jour du PMPP (Atelier)	UGP SEWASH	Toutes les parties prenantes	NA	Tous les ans	Ateliers	6	5 000 000	<b>30 000 000</b>
	<b>TOTAL</b>								<b>707 706 000</b>

Les ressources allouées aux activités de mobilisation des parties prenantes seront intégrées au budget global du projet dans la composante gestion de projet.

## 4.2. Fonctions de gestions et responsabilités

Les activités de mobilisation des parties prenantes font partie intégrante des mesures de sauvegardes environnementale et sociale.

A ce titre, sous l'autorité du Coordonnateur de l'UGP, toutes ces activités seront principalement menées par le (la) spécialiste en développement social. Les autres spécialistes du projet seront également impliqués dans la mise en œuvre du projet, en fonction de leur domaine d'intervention.

La Spécialiste des questions sociales fera la synthèse des informations sur la mise en œuvre du PMPP. Elle les partagera avec le reste de l'équipe pour enrichissement. Les autres spécialistes du projet seront également impliqués, en fonction de leur domaine d'intervention.

Les responsabilités de chaque acteur dans la mise en œuvre du PMPP sont définies dans le tableau ci-après.

Tableau 5: Résumé des rôles et responsabilités des membres de l'UGP dans la mise en œuvre du PMPP

N°	Personnes de contact	Rôles et responsabilités
1	Coordonnateur de l'Unité de Gestion du Projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Coordonner et superviser la mise en œuvre du PMPP ;</li> <li>● Transmettre les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, à savoir leur numéro de téléphone, adresse, courriel et fonction (ces personnes ne seront pas forcément les mêmes sur toute la durée du projet).</li> </ul>
2	Spécialiste des Questions Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Charger de mettre en œuvre le PMPP, sous la supervision du Coordonnateur de l'UGP</li> <li>● Faire le suivi du PMPP en collaboration avec le spécialiste en suivi et évaluation.</li> <li>● Elaboration des clauses sociales liées à la mobilisation des parties prenantes du projet en vue de leur intégration dans les TdR et les contrats des consultants et entrepreneurs.</li> </ul>

N°	Personnes de contact	Rôles et responsabilités
3	Expert Genre/VBG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire le suivi du traitement des plaintes relatives aux VBG</li> </ul>
4	Responsable Administratif et Financier de l'UGP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmer l'établissement d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes</li> </ul>
5	Spécialiste Environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboration des clauses environnementales liées à la mobilisation des parties prenantes du projet en vue de leur intégration dans les TdR et les contrats des consultants et entrepreneurs.</li> </ul>
6	Spécialiste en Passation des Marchés (SPM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que les clauses environnementales et sociales liées à la mobilisation des parties prenantes du projet sont intégrées dans les TdR et les contrats des consultants et des entrepreneurs.</li> </ul>
7	Spécialiste en communication	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborer et mettre en œuvre le plan de communication en référence au PMPP</li> </ul>
8	Spécialiste en suivi et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place une base de données des parties prenantes au niveau central/national et de registres des engagements au niveau local ;</li> <li>Faire le suivi du PMPP et des indicateurs de performance environnementale et sociale du projet.</li> </ul>

Par ailleurs, ce dispositif sera renforcé par :

- La mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, groupe WhatsApp) qui servira de moyen d'accéder à toutes les informations : articles, passation de marché, annonces, rapports finaux et documents relatifs au Projet. Par ailleurs, les réseaux sociaux permettront de diffuser des informations complémentaires ;
- La mise en œuvre de la stratégie de communication du Projet par le Responsable de la communication.

## V. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

### 5.1. Description du mécanisme de gestion des plaintes

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

Deux (2) mécanismes de gestion des plaintes sont prévus dans le cadre du projet : le mécanisme de gestion des plaintes relatif aux relations de travail, traité dans le cadre des procédures de gestion de la main d'œuvre, et le mécanisme défini dans le cadre du présent document, pour prendre en charge les autres plaintes entrant dans le cadre des activités du projet.

Le MGP devra en outre, d'une part être connu, accessible et fiable pour permettre aux différentes parties prenantes, de communiquer leurs questions et préoccupations relatives au projet et d'autre part se conformer aux principes directeurs suivants : la participation, l'accessibilité, l'équité et l'impartialité, la transparence et la traçabilité, la confidentialité et la sécurité. Toutes les activités menées en matière de gestion des plaintes doivent être documentées et faire l'objet d'archivage, à l'exception des plaintes liées aux VBG et à l'EAS/HS qui seront traitées à part dans un cadre de confidentialité et d'anonymat.

Le MGP devraient décrire clairement qui est responsable de la gestion des cas de EAS/HS au niveau du MGP (par exemple, un point focal VBG), les fiches à remplir (différent de celles d'autres formes des plaintes), et les protocoles de stockage et partage des informations pour assurer la confidentialité et la non-divulgence des informations sur le/la survivant-e ou l'auteur présumé. Ces protocoles vont être développés par un consultant à qui sera confié la mission d'élaborer un plan de prévention et de réponse aux risques de EAS/HS et seront inclus comme annexe dudit plan.

En vue de répondre dans les meilleurs délais aux préoccupations et aux plaintes des parties touchées par le projet, un mécanisme de gestion des plaintes devra être proposé et mis en œuvre conformément aux dispositions des NES N°5 et 10. Ce mécanisme sera mis en place le plus tôt possible pendant la phase de préparation du projet, pour gérer en temps opportun les préoccupations particulières soulevées par les personnes déplacées (ou d'autres) en lien avec les indemnisations, la réinstallation ou le rétablissement des moyens de subsistance, entre autres.

Le mécanisme de gestion des plaintes qui sera proportionné aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, et sera accessible et ouvert est également contenu dans le Plan de Mobilisation de Parties Prenantes (PMPP) du projet. Il permettra de construire des relations de confiance entre les différentes parties prenantes au sein du projet. Dans la mesure du possible, ce dispositif devra s'appuyer sur les systèmes formels ou informels de réclamation déjà en place et capables de répondre aux besoins du projet, et qui seront complétés s'il y a lieu par les dispositifs établis dans le cadre du projet dans le but de régler les litiges de manière impartiale.

Des Comités de Gestion des Plaintes (CGP) seront mis en place pour prendre en compte les plaintes liées à la réinstallation, aux travaux, à l'utilisation de la main d'œuvre, et des procédures spécifiques seront retenues pour les plaintes relatives aux EAS/HS, afin d'assurer le traitement confidentiel de ces plaintes. Les mécanismes de gestion des plaintes devront offrir plusieurs canaux de signalement, y compris le dépôt de plaintes de manière anonyme. Des considérations doivent également être prises pour s'assurer que les victimes de l'EAS/HS ont confiance dans le mécanisme et qu'elles peuvent déposer une plainte auprès de personnes de confiance (par exemple un point focal dans l'association des femmes dans chaque localité). Les mécanismes de gestion des plaintes seront fondés sur une approche centrée sur les besoins des survivant-e-s, assurant la confidentialité du traitement des cas, la sécurité des survivant-e-s, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers les plateformes de lutte contre les VBG. Toutes les parties prenantes seront directement informées de l'existence du comité national et plateformes de lutte contre les VBG et leurs niveaux d'implication et missions dans le cadre de la mise en œuvre du SEWASH. Les capacités desdits comités et plateformes seront renforcées dans le cadre du plan d'action VBG mis en place.

Les éléments essentiels du présent mécanisme de gestion des plaintes sont les suivants :

- Différents moyens par lesquels les utilisateurs peuvent soumettre leurs griefs, qui peuvent inclure des soumissions en personne, par téléphone, par message texte, par courrier, par courriel ou par l'intermédiaire d'un site web ;
- Un registre où les griefs sont enregistrés par écrit et conservés dans une base de données ;
- Des procédures annoncées publiquement, indiquant le temps que les utilisateurs peuvent s'attendre à attendre pour recevoir un accusé de réception, une réponse et une résolution de leurs griefs ;
- La transparence de la procédure de gestion des plaintes, des instances de décision ; et
- Une procédure d'appel (y compris le système judiciaire national) à laquelle les griefs non satisfaits peuvent être renvoyés lorsqu'ils n'ont pas été résolus.

## **5.2. Structures en charge du MGP**

Dans le but de favoriser le règlement endogène et efficient des éventuelles plaintes, des instances ou comités de règlement seront mis en place à l'échelle du village ou mobilisées si de telles structures existent déjà et peuvent être intégrées au dispositif du MGP, de la préfecture/sous-préfecture et au niveau central (UGP).

Ces comités prendront en compte les différentes sensibilités (agriculteurs, éleveurs, pêcheurs, femmes, jeunes, autorités coutumières, associations, groupements professionnels, services administratifs, groupes vulnérables, Parties Touchées, communautés riveraines, VCE et autres personnes touchées)

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

Le tableau suivant présente les différents niveaux d'enregistrement et de réception des plaintes.

Tableau 6: Les différents niveaux de réception des plaintes

Niveau	Membres du Comité
Niveau quartiers ou villages	<p>Dans chaque quartier/village, il sera un comité de quartier/village comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-l'autorité locale (le chef de canton, chef du village et notables, chef de communauté, chef religieux ou chef de quartier) ;</li> <li>-la représentante des femmes qui sera désignée par l'ensemble des femmes ;</li> <li>-le représentant des jeunes désigné par l'ensemble des jeunes du quartier ou du village ;</li> <li>- le représentant de l'ONG recruté dans le cadre du projet et les services techniques (Mission de Contrôle (MdC) et entreprise).</li> </ul>
Niveau préfectoral /ou sous-préfectoral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le Préfet/Sous-Préfet ;</li> <li>- L'autorité locale (le chef du village et sa notabilité, chef de terre, chef religieux) ;</li> <li>- Le/la spécialiste en développement social du projet ;</li> <li>- Le point focal de l'agence d'exécution concernée;</li> <li>- Le point focal de la commune concernée;</li> <li>- Le représentant de l'ONG active recrutée dans le cadre du projet;</li> <li>- La représentante de l'association des femmes désignée par l'ensemble des associations des femmes de la préfecture ou sous-préfecture ;</li> <li>- Le représentant des associations de jeunes désigné par l'ensemble des associations des jeunes de la préfecture ou sous-préfecture.</li> </ul>
Niveau central (UGP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le coordonnateur du projet ou son représentant local;</li> <li>- Le spécialiste en développement social du Projet;</li> <li>- Le représentant du responsable administratif et financier de l'UGP ;</li> </ul>

	- Un représentant de l'ONG recrutée dans le cadre du projet.
Justice	- Juge ; - Avocats ; - Huissier

Dans le cadre du MGP, l'UCP aura pour rôles :

- d'assurer la mise en place des comités du MGP en lien avec les activités et leur accessibilité ;
- d'assurer une bonne communication pour que toutes les parties prenantes du projet connaissent et aient accès au MGP ;
- de veiller au bon fonctionnement des comités pour la documentation et le traitement de toutes les plaintes reçues (renforcement de capacités, appui à l'inter-coordination, etc.) ;
- de recueillir des plaintes directement lorsqu'il est saisi, les traiter et transmettre celles qui paraissent sensibles ou complexes au comité de pilotage ;
- d'appuyer techniquement la résolution de plaintes liées à la réinstallation d'où la nécessité d'une connaissance ample de la NES 5 ;
- de centraliser et archiver toutes les plaintes et toutes les données liées au MGP et de soumettre les bilans d'activités à la Banque mondiale, à travers la documentation dans les rapports trimestriels et semestriels ou des rapports spécifiques (à la demande de la Banque mondiale).

### 5.3. Procédures de traitement de plaintes non-sensibles

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

#### ***Étape 1 : réception et enregistrement des plaintes***

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

- i. boîtes à plaintes au niveau de l'UGP ;
- ii. téléphone (numéro à définir ultérieurement par l'UGP) ;
- iii. courrier à une adresse e-mail standard qui sera créée dès la mise en place de l'UGP ;
- iv. saisine du comité de gestion des plaintes par voie orale ou par écrit auprès des comités au niveau des quartiers/villages et communes ;
- v. saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales ; association de défense des droits humains, etc.) ;
- vi. réseaux sociaux en ligne ;
- vii. remplissage de la fiche de plainte disponible sur le site web de la coordination ;



viii. dépôt d'une plainte sur les plateformes VBG (en particulier pour les plaintes sensibles).

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

Le projet mettra en place un registre des plaintes au niveau de chaque village et de la préfecture/sous-préfecture concernée de la région. Un modèle du registre est présenté en annexe. L'autorité coutumière (des interprètes seront mis à disposition si nécessaire), et l'administrateur civil seront responsables de la réception de la plainte et de la tenue du registre des plaintes. Les coordonnées (nom et prénoms, fonction, numéro de téléphone, adresses des domiciles) des membres de ces Comités de Gestion des Plaintes (CGP) seront communiquées aux populations. Il y aura également une campagne d'information pour informer les parties prenantes qu'elles peuvent déposer des plaintes sensibles auprès des plateformes VBG (y compris de manière anonyme) et qu'elles seront traitées selon l'approche centrée sur les survivant-e-s.

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 (médias, documents écrits, divulgation d'informations, réunions de village) aux populations locales, (particulièrement celles touchées) dans le cadre des activités de consultation et d'information.

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

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

Aussi, dans le cadre de la mise en œuvre du MGP, les Comités de Gestion des Plaintes (CGP) auront la possibilité de s'auto saisir si la partie prenante affectée pour des raisons diverses, n'est pas en mesure de le faire.

## **Etape 2 : Tri et classification des plaintes**

Un tri est opéré à l'issue du dépôt de la plainte par le comité concerné, en vue de déterminer le type de plainte enregistrée (sensible ou non sensible), et la procédure d'examen adéquate. Ainsi, ce tri permettra aux membres des différents comités, de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain, l'intervention d'autres membres de l'équipe du projet ou de certaines personnes ressources. De même, le tri permettra de savoir si la plainte est du ressort de l'UGP, des prestataires ou fournisseurs, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du projet. Le (la) spécialiste en développement social, le/la spécialiste en environnement du projet et les autres membres de l'UGP concernés, seront régulièrement informés après cette phase de tri et de classification, afin de recueillir leurs avis et suggestions, et un accusé de réception sera envoyé au requérant. Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires que par l'instance centrale. Quant aux plaintes sensibles, la procédure de gestion n'est pas la même que celle des autres incidents, compte tenu de la spécificité de ce type de plaintes qui exigent d'autres acteurs mieux outillés. La procédure de traitement des plaintes liées aux VBG est résumée comme suit :

- la personne qui reçoit la plainte d'EAS/HS doit être formée et autorisée à le faire ;
- elle doit documenter les détails, éléments de base sur la plainte, y compris par exemple le type d'incident présumé (exploitation sexuelle, abus sexuel ou harcèlement sexuel), le sexe et l'âge de la personne qui a subi l'EAS/HS, le lien présumé au projet, selon les propos du/de la plaignant(e), et les référencements faits vers les services de prise en charge. Il est essentiel qu'en documentant et en répondant à l'allégation, l'identité du/de la survivant(e) présumé(e) et de l'auteur présumé reste confidentielle et que la sécurité du/de la survivant(e) soit priorisé(e) ;
- tous les fichiers confidentiels seront stockés dans une armoire verrouillée (papier) ou en dossier protégé par mot de passe (numérique), conformément aux meilleures pratiques ;
- dès que la personne désignée par le projet ou l'entreprise reçoit une allégation d'EAS/HS ou qu'elle en est informée, le protocole de réponse en matière d'EAS/HS accordé doit être appliqué. Cela inclut (1) l'application de processus éthiques et sûres pour enquêter sur l'allégation et y répondre et (2) l'orientation : orienter le/la survivant(e) vers des prestataires de services compétents identifiés à l'avance en matière d'EAS/HS dans divers domaines, notamment la santé et les services médicaux, le soutien psychosocial et l'hébergement. Les prestataires de services relatifs à l'EAS/HS notamment les points focaux identifiés dans les instances des plateformes de lutte contre les VBG mises en place par le ministère de la femme, de la famille et de l'enfant et existantes dans les régions d'intervention du Projet doivent accompagner le/la survivant-e tout au long du processus. Ils peuvent jouer un rôle essentiel en l'informant de l'avancement de

- l'évolution de la gestion de la plainte, de la planification de sa sécurité, en particulier lorsque des sanctions sont envisagées ou seront bientôt appliquées. Le rôle des prestataires de services se limitera à l'appui aux survivant-e-s, selon leur mandat. Cela comprendra la prise en charge psychosociale, médicale et juridique. Les prestataires de services recevront les référencements et confirmeront avoir reçu l'individu confidentiellement et selon des protocoles préétablis ;
- les personnes chargées de vérifier le lien de la plainte avec le projet doivent faire preuve de discrétion, de bonne probité morale et doivent être formées sur les principes directeurs en matière d'EAS/HS avant le début de leurs investigations ;
  - la documentation et l'archivage des plaintes liées aux VBG et à l'EAS/HS seront traités ;

Ce dispositif mis en place permet que ces plaintes soient traitées de manière à protéger l'identité des plaignants et à ce que la victime présumée soit orientée vers des services médicaux et/ou autres appropriés).

### ***Etape 3 : Vérification et actions***

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

Si la plainte est fondée, une proposition de solution est faite au requérant par le président du comité concerné. Si celui-ci n'y trouve pas d'objection, la solution est mise en œuvre. Un modèle de tableau relatif à la décision finale à la plainte est en annexes.

Dans le cas contraire, la plainte peut être transmise au niveau supérieur pour réexamen et si aucune solution acceptée par le plaignant n'est trouvée à ce niveau, ce dernier peut engager la procédure judiciaire. Toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes et réclamations se fasse à l'amiable.

Par ailleurs, le traitement des plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences qui ne sont pas disponibles au sein des organes du MGP ou la médiation d'une tierce partie indépendante. Dans ce cas, les compétences des instances (judiciaire, la police, gendarmerie, assistant social, etc.) plus spécialisées seront sollicitées. Le MGP du projet prendra des dispositions pour l'enregistrement de manière sûre et éthique les plaintes et traitera correctement les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, de harcèlement sexuel (EAS/HS) et de violences contre les enfants. Les rapports de gestion des plaintes détailleront les cas d'incidents de VBG/EAS/HS au moyen de mécanismes de rapport spécifiques. Il s'agit concrètement de veiller à préserver la confidentialité des données collectées, préserver l'intégrité des plaignants et des auteurs d'EAS/HS. Il s'agit notamment de s'assurer que les entrevues ou les enquêtes soient effectuées de manière confidentielle, en stockant tous les fichiers

confidentiels dans une armoire verrouillée (papier) ou un fichier protégé par mot de passe (numérique), conformément aux meilleures pratiques.

#### ***Etape 4 : Suivi et évaluation/Reporting***

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

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

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

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

Toutes les plaintes reçues dans le cadre du MGP du projet seront enregistrées dans un registre (copie papier et électronique) de traitement à compter de la date d'émission de la plainte. Cette opération permettra de documenter tout le processus de gestion des plaintes et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données simple et adaptée conçue à cet effet. La base de données signalera également les problèmes soumis le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes, les résolutions appliquées, les suggestions ou meilleures pratiques, etc. Le spécialiste en sauvegardes sociales de l'Unité de Coordination du Projet centralisera toutes les informations et toute la documentation relatives aux plaintes.

#### ***Etape 5 : Délai de traitement***

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

*Tableau 7: Délai de traitement des plaintes aux différents niveaux*

<b>Etape /Niveau de traitement</b>	<b>Action</b>	<b>Responsable</b>	<b>Délai maximum de traitement ouvrable</b>
------------------------------------	---------------	--------------------	---

			(en jours)
Déclaration, enregistrement et examen préliminaire	Réception et enregistrement de la plainte	Secrétaire ou représentant (e) du Comité de Gestion Plaintes (CGP)	1
Tri et traitement	Examen préliminaire, classement et constitution du dossier de plainte	Comité de Gestion des Plaintes où la plainte est déposée	1
Vérification et investigation au niveau villageois ou quartier (CGP 1)	Séance avec le plaignant et le comité de gestion de plaintes de niveau 1	CGP 1	3
	Préparation et rédaction de la décision de 1ère instance	CGP 1	7
	Mise en place de la décision de 1ère instance	CGP1	5
	Formulation d'un appel à la décision en cas de désaccord	Secrétaire ou représentant du CGP1 et plaignant	30 à partir de la notification de la résolution de 1ère instance
Vérification et investigation niveau préfectoral ou souspréfectoral (CGP 2)	Séance avec le plaignant et le comité de gestion des plaintes de 2ème instance	Comite de Gestion de Plaintes 2 (CGP2)	3
	Délibération par le comité de gestion des plaintes de 2ème instance	CGP2	3
	Mise en place des décisions en cas d'accord	CGP2	5
	Suivre la mise en place des décisions	CGP2	60
	Formulation d'un appel à la décision en cas de désaccord	Secrétaire du CGP2 et plaignant	30 à partir de la notification de la résolution de niveau 2
Traitement au niveau central (CGP 3)	Préparation du dossier par le spécialiste en développement social de l'UGP	UGP	5
	Délibération par le comité de 3ème instance	UGP et comité de pilotage (Comite de Gestion des Plaintes 3) CGP3	3
	Suivre la mise en place des décisions	UGP et comité de pilotage CGP 3	60

Suivi & clôture	Clôturer le cas de plainte	Comité respectif (CGP 1,2,3)	30
-----------------	----------------------------	------------------------------	----

### **Etape 6 : Règlement judiciaire**

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

### **Etape 7 : Clôture de la plainte**

La plainte 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 (PV) signé des deux (2) 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 par les instances locales ou communales et de cinq (5) jours ouvrables par l'instance départementale.

Les plaintes résolues sont clôturées à travers un formulaire cosigné par le président du comité de gestion selon le niveau de résolution de la plainte (village, sous-préfecture, UGP) et le/la/les plaignant-e-es en trois (3) exemplaires. Une copie du formulaire signée est remise au/à la plaignant-e, une autre, archivée au niveau du comité ayant conduit le processus, et la dernière copie, transmise à l'UGP pour archivage (physique et électronique). De même, les plaintes pour lesquelles le requérant a choisi d'engager la procédure judiciaire, feront l'objet de clôture au niveau du projet, pour indiquer que toutes les tentatives de règlement à l'amiable ont été épuisées. La clôture sera alors documentée par ces différentes instances selon le/les niveau(x) de traitement impliqué(s).

### **Etape 8 : Archivage**

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UGP, pour le classement des plaintes. Toutes les pièces justificatives établies dans le processus de règlement

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

#### 5.4. Plaintes sensibles

Une plainte de nature sensible porte habituellement sur des cas de corruption, d'exploitation ou d'abus sexuel, de harcèlement sexuel, de faute grave ou de négligence professionnelle ayant entraîné une blessure grave ou la mort d'une personne. Compte tenu des risques associés au fait de soulever des questions sensibles, il est indispensable de concevoir une procédure qui rassure les personnes plaignantes qu'elles peuvent le faire en toute sécurité. La Banque mondiale préconise une approche centrée sur le/la survivant-e (« *survivor-based approach* »).

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

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

- **Violence Basée sur le Genre**

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

- **Exploitation et Abus Sexuel / Harcèlement Sexuel /Mariage d'enfants**

- Exploitation sexuelle: Tout abus ou toute tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. (Note de bonnes pratiques de la Banque mondiale, 2020, p.8 ;

- Abus sexuel : Intrusion physique effective ou menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires. (Note de bonnes pratiques de la Banque mondiale, 2020, p.8) ;
  - Harcèlement sexuel : Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle raisonnablement propre à choquer ou humilier, lorsqu'il entrave la bonne marche du service, est présenté comme une condition d'emploi ou crée au lieu de travail un climat d'intimidation, d'hostilité ou de vexation. (Note de bonnes pratiques de la Banque mondiale, 2020, p.9) ;
  - Mariage d'enfants : Le mariage d'enfants désigne un mariage officiel ou toute union non officialisée entre un enfant de moins de 18 ans et un adulte ou un autre enfant (UNICEF).
- **Traite des personnes**

L'expression « traite des personnes » désigne le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou l'accueil de personnes par la menace de recours ou le recours à la force ou d'autres formes de contrainte, par enlèvement, fraude, tromperie, abus d'autorité ou d'une situation de vulnérabilité, ou par l'offre et l'acceptation de paiements ou d'avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant autorité sur une autre à des fins d'exploitation. Les femmes et les enfants sont particulièrement vulnérables au trafic humain (NES N° 2, note de bas de page 15).

### 5.5. Procédures de traitement des plaintes sensibles

Le présent mécanisme de gestion des plaintes dites « sensibles » prévoit deux (2) comités de réception des plaintes : l'un pour le personnel de l'UGP et où le ou la spécialiste en développement social et genre de l'UGP a un rôle essentiel, et l'autre pour le personnel des entreprises.

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

- Un comité de plaintes sensibles au niveau de l'UCP qui sera composé par :
  - la/le spécialiste en développement social et genre de l'UCP ;
  - une ONG locale en charge de la réception des plaintes au niveau de la communauté spécialisée dans les VBG.
- Un comité de plaintes sensible au niveau des constructeurs (pour le cas d'un sous-traitant (et son personnel) pour le cas dans le domaine du travail. Ce comité sera composé de :
  - du chef de chantier ;
  - du représentant HSE ;



- d'une ONG locale en charge de la réception des plaintes au niveau de la communauté spécialisée dans la VBG.
- Un comité éthique au niveau de l'UCP pour les plaintes liées à la corruption ou à d'autres plaintes sensibles similaires :
  - le coordonnateur du projet;
  - le spécialiste en passation des marchés ;
  - les spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale ;
  - une ONG locale ou nationale spécialisée dans le domaine de la gouvernance ou de la transparence.

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

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

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

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

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

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

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

Il est indispensable que le comité de réception de plainte informe, dans le cas de plainte/dénonciation non anonyme d'EAS/HS, que des informations soient données sur les services de prise en charge et fournissant des informations sur comment y accéder, sur base de la cartographie des services et protocoles de référencement des violences sexuelles qui devront être établis par le projet et encourager la victime à y aller afin de prévenir l'infection au VIH/SIDA, les grossesses indésirées, les infections sexuellement transmissibles et autres conséquences. Les plateformes de lutte contre les VBG seront impliquées dans la gestion des plaintes liées aux exploitations, abus sexuels/harcèlement sexuel. Une évaluation de leurs capacités à accompagner le projet sera faite par l'UGP.

### **5.6. Délai et feedback après la dénonciation de plaintes dites sensibles**

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

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

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

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

### **5.7. Réponse à un cas d'Exploitation et Abus Sexuel / Harcèlement Sexuel (EAS / HS)**

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

Dès que la personne désignée par le projet ou l'entreprise reçoit une allégation d'EAS/HS ou qu'elle en est informée, le protocole de réponse en matière d'EAS/HS accordé doit être appliqué. Cela inclut (1) l'application de processus éthiques et sûre pour enquêter sur l'allégation et y répondre et (2) l'orientation comprend, orienter le/la survivant(e) vers des prestataires de services compétents identifiés à l'avance

en matière d'EAS/HS dans divers domaines, notamment la santé et les services médicaux, le soutien psychosocial et l'hébergement. Les prestataires de services relatifs à l'EAS/HS doivent accompagner le/la survivant-e tout au long du processus et peuvent jouer un rôle essentiel en l'informant de l'avancement de l'évolution de la gestion de plainte de la planification de sa sécurité, en particulier lorsque des sanctions sont envisagées ou seront bientôt appliquées. Le rôle des prestataires de services se limitera à l'appui aux survivant-e-s, selon leur mandat. Cela comprendra la prise en charge psychosociale, médicale et juridique. Les prestataires de services recevront les référencement et confirmeront avoir reçu l'individu confidentiellement et selon des protocoles préétablis.

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

## **5.8. Mesures disciplinaires**

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

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

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

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

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

- cessation immédiate de la relation contractuelle (pour les personnes relevant d'un accord qui ne leur confère pas le statut de membres du personnel ou d'un autre accord de collaboration) et cela en conformité avec le cadre légal national ;
- lorsqu'il est avéré que des personnes ont participé à des actes d'exploitation ou d'abus sexuels, de fraude, de harcèlement sexuel, de mariage des enfants, les ont encouragés ou tolérés, une

mention sera inscrite dans les registres du projet afin d'empêcher ces personnes de se porter candidates à de futures offres et d'avoir d'autres relations contractuelles avec celui-ci.

### 5.9. Indicateurs de suivi du mécanisme de gestion de plaintes sensibles

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

Ces indicateurs concernent :

- données globales sur le nombre de cas :
  - nombre de cas d'EAS/HS reçus/transmis par le mécanisme de gestion des plaintes, ventilés par âge et par sexe ;
  - nombre de dossiers ouverts, et durée moyenne depuis leur enregistrement ;
  - et nombre d'affaires closes, et durée moyenne de l'instance.
- un mécanisme approprié pour gérer les plaintes pour EAS/HS est en place et fonctionne ;
- confidentialité absolue du traitement de la plainte et du/de la survivant-e respecté-e ;
- délais de traitement respectés.
- Une base de données actualisée des plaintes est disponible et transmise à la Banque chaque mois.

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

- type d'EAS / HS ;
- lieu de l'incident ; - service de prise en charge dont a bénéficié le/la survivant-e ;
- actions futures.

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

### 5.10. Options pour porter une plainte

Porter plainte peut se faire selon les modes suivants :

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

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

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

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

### **5.11. Clôture et archivage de la plainte**

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

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

### **5.12. Les plaignants seront informés au moins une fois par mois de l'avancement et du détail de traitement de leurs plaintes. Evaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre du MGP**

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

### **5.13. Diffusion de l'information sur le MGP**

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

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

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

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

Des supports de communications seront produits pour diffuser l'information en tenant compte des niveaux de formation et d'éducation des parties prenantes ciblées pour faciliter la perception de l'information quel

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

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

Une campagne de communication pour informer les bénéficiaires du projet ainsi que le personnel de mise en œuvre du mécanisme de gestion de plaintes, sera organisée et financée par le projet. Des supports d'informations, d'éducation et de communication pour le changement de comportement seront élaborés en français et en langues locales si possible tout en tenant compte de l'âge, du sexe et du niveau de scolarité des bénéficiaires si nécessaire.

## VI. SUIVI ET RAPPORTS

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

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

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

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

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, dialogues sectoriels et intersectoriels...) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;
- nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- nombre de publications traitant du projet dans les médias ;



- nombre de plaintes reçues ;
- nombre de plaintes traitées à la satisfaction des plaignant-e-s ;
- nombre de campagnes de sensibilisation organisées ;
- délai moyen de traitement des plaintes ;
- nombre de séances de diffusion du MGP ;
- nombre de séances de formation organisées ;
- nombre de supports de renforcement de capacités produits (présentations, études, synthèses...)
- adéquation du budget alloué au niveau d'exécution des activités prévues ;
- nombre de personnes formées ; et
- nombre de personnes informées du mécanisme de gestion des plaintes relatives aux EAS/HS
- nombre de plaintes sensibles reçues et traitées.

Des indicateurs supplémentaires peuvent être ajoutés au cours du projet en fonction des stratégies de gestion adaptative et d'amélioration du rendement. Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis dans les sections précédentes. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés. L'existence du mécanisme de gestion des plaintes, incluant les plaintes EAS/HS sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes. Par ailleurs, le projet pourrait recourir à l'accompagnement d'une ONG locale pour la mise en œuvre du présent document, dans ses différentes zones d'intervention.

## **6.2. Rapports aux groupes de parties prenantes**

Toutes les activités du programme de mobilisation des parties prenantes doivent être documentées par l'UGP, et les rapports consolidés doivent être mis à la disposition des parties prenantes et des autorités compétentes.

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes feront l'objet d'un rapport périodique élaboré par l'expert en développement social. Ce rapport sera communiqué à toutes les parties prenantes (catégories des parties prenantes touchées et des autres parties prenantes telles qu'elles sont préalablement définies). La forme de la communication et le calendrier de diffusion suivront les indications établies dans les plans de mobilisation développés dans les chapitres précédents.

Les informations sur le Projet, l'état d'avancement de la mise en œuvre, les résultats et impacts du projet seront diffusés et partagés aux différentes parties prenantes. Ces processus vont être renforcés par le plan de communication du projet élaboré et mis en œuvre par le responsable de communication du Projet.

A chaque communication envers ces parties prenantes, le Projet fera un rappel sur l'existence et le mode de fonctionnement du mécanisme de gestion des réclamations.

## VII. ANNEXES

### Annexe 1 : Exemple d'une fiche d'enregistrement des plaintes

#### FICHE DE PLAINTE

Date : \_\_\_\_\_

Commune de ..... Département de .....

Quartier / Village .....

Dossier N° .....

<i>Partie à remplir par le plaignant</i>	
<b>Date :</b>	<b>Lieu :</b>
<b>Identification du plaignant</b>	
- Noms et coordonnées du plaignant ..... .....	
- Age.....	
- Sexe.....	
<i>Partie à remplir par le secrétaire du comité local de gestion des plaintes</i>	
Nature de la plainte..... ..... .....	
Détail de la plainte faite par le plaignant..... ..... ..... .....	
Avis et informations internes disponibles relatives à la plainte ..... ..... .....	
<i>Partie réservée au comité local de gestion des plaintes</i>	
Résultats faisant suite à la plainte : ..... .....	

.....  
.....  
.....

**Signatures des membres du comité local de suivi**

**Annexe 2 : Fiche de réception de plaintes liées aux EAS/HS (fiche d'enregistrement du nom/code et de consentement)<sup>2</sup>**

*Avant le début de l'entretien, rappelez à la/au plaignant(e) que tous les renseignements fournis demeureront confidentiels et seront traités avec soin. Ces informations ne seront partagées que sur son consentement avec le MGP du projet XXX. Elle/il peut refuser de répondre à n'importe quelle question.*

1. Nom du/de la plaignant(e) : .....

2. Code de la plainte : .....

3. Numéro de téléphone/adresse du/de la plaignant(e) : .....

4. Le/la plaignant(e) a-t-il/elle consenti à être orienté(e) vers le mécanisme de gestion des plaintes du projet SEWASH ?

Oui

Non

N.B Cette information doit être conservée dans une armoire sécurisée et verrouillée.

---

<sup>2</sup> **Instructions :** Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services de VBG dès la réception d'un incident de EAS/HS lié au projet afin d'enregistrer le nom, le code, et le consentement du/de la survivant(e), y compris si le/la plaignant(e) n'a pas consenti à être renvoyé(e) auprès du MGP du projet SEWASH. Si la victime n'a pas consenti à être renvoyée auprès du MGP, veuillez ajouter la plainte dans la base de données/registre. Ce formulaire doit être archivé à part les autres outils de documentation et ne devrait pas être partagé



#### Annexe 4 : Grille de suivi de la documentation des plaintes

Période : .....

Composante ou activité : .....

Plainte s	Nbre de plainte s reçues	Nbre de plaintes reçues des personnes vulnérables	Nbre et % des plaintes résolues	Nbre et % des plaintes résolues dans le délai prévu par le MGP	Nbre et % des plaintes non résolues	Nbre et % des plaintes ayant fait recours	Nbre et % des Plaintes à la médiatio n	Nbre et % des plaintes déférées à la justice	Nbre et % des plaintes parvenues par boîtes à suggestions	Nbre et % des plaintes parvenues par courrier électronique /normal	Nbre et % des plaintes parvenues à l'issue des réunions	Nbre et % des plaintes parvenues par téléphonie (appel, texto)