

République du Congo

-----

Unité \*Travail\* Progrès



Ministère de l'Energie et de l'Hydraulique

-----

Projet d'Amélioration des Services d'Électricité (PASEL)

(P501343)

-----

# **Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)**

Fevrier 2024

## TABLE DES MATIERES

Liste des tableaux	iii
Sigles et abréviations	iv
1. Introduction/Description du projet	1
1.1. Composantes du projet	1
1.2. Principes généraux	2
2. Objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	3
3. Identification et analyse des parties prenantes par composante du projet	3
3.1 Méthodologie	3
3.2. Parties affectées	3
3.3. Autres parties intéressées	4
3.4. Personnes ou groupes défavorisés / vulnérables	5
4. Programme d'engagement des parties prenantes	6
4.1. Résumé de l'engagement des parties prenantes effectué pendant la préparation du projet	6
4.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques d'engagement des parties prenantes.	7
4.3. Stratégies proposées pour la divulgation des informations	7
4.3.1 Brève description des informations à communiquer	8
4.3.2. Formats et modes de communication qui seront utilisés	8
4.4. Strategies proposees pour la consultation des parties prenantes	11
4.5. Stratégie proposée pour intégrer les points de vue des groupes vulnérables	20
5. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre de l'engagement des parties prenantes	23
5.1. Activités et responsabilités	23
5.2 Budget	24
6 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	25
6.1. Objectifs du MGP	25
6.2. Principes du MGP	26
6.3. Plaintes potentielles	27
6.4. Canaux de plaintes	27
6.5. Procédures de gestion des plaintes	27
6.6. Opérationnalisation du MGP	27
a) Capture	28
b) Trier et traiter	28

c)	Enregistrement	29
d)	Traitement des plaintes	29
e)	Accusé de réception et suivre	30
f)	Vérifier, enquêter et agir	30
g)	Surveiller et évaluer	31
h)	Fournir une réponse	31
i)	Recours	31
7.7	Formation pour les entrepreneurs, les consultants et les clients	32
6.7.	Organisation	33
6.8.	Violence basée sur le Genre, Exploitation et Abus Sexuels, Harcèlement Sexuel	33
6.9.	Suivi et évaluation du mécanisme de gestion des plaintes	34
6.10.	Indicateurs de suivi du mécanisme de gestion des plaintes	35
6.11.	Service de règlement des plaintes (GRS) et Groupe d'inspection de la Banque mondiale	35
7.	Suivi et rapportage	35
7.1.	Résumé de la façon dont le PMPP sera suivi et rapporté (y compris les indicateurs)	35
7.2.	Rapportage aux groupes de parties prenantes	36
	Annexes	37
	Annexe 1 : Modèle pour enregistrer les procès-verbaux / comptes rendus des réunions de consultation	38
	Annexe 2. Tableau d'exemple : Suivi et rapportage sur le PMPP	38
	Annexe 3 : Liste des parties prenantes consultés lors de la préparation du projet	41
	Annexe 4 : Consultations publiques	43
	Annexe 5 : Modèle de registre des réclamations excluant les plaintes relatives aux EAS/HS	53

## LISTE DES TABLEAUX

<b>Tableau 1</b> : Résumé de l'engagement des parties prenantes effectué pendant la préparation du projet .....	6
<b>Tableau 2</b> : Tableau récapitulatif du PMPP.....	12
<b>Tableau 3</b> : Stratégie pour les consultations des parties prenantes.....	21
<b>Tableau 4</b> : Activités et responsabilités des parties prenantes.....	23
<b>Tableau 5</b> : budget détaillé .....	24
<b>Tableau 6</b> : Principes fondamentaux du MGP .....	26
<b>Tableau 7</b> : Quelques cas VBG/EAS/HS selon catégorie de sévérité.....	28
<b>Tableau 8</b> : Plan de formation pour les Comités Locales de Gestion des Plaintes (CLGP) .....	32

## SIGLES ET ABREVIATIONS

AG	: Assemblée Générale
BM	: Banque Mondiale
CES	: Cadre Environnemental et Social
CGES	: Cadre Gestion Environnementale et Sociale
CPR	: Cadre de Politique de Réinstallation
EAS	: Exploitation et Abus Sexuel
EIES	: Étude d'Impacts Environnemental et Social
EPI	: Equipement de Protection Individuelle
HS	: Harcèlement Sexuel
IDA	: International Development Association
IST	: Infection Sexuellement transmissible
MAFDPRP	: Ministère des Affaires Foncière du Domaine Public chargé des Relations avec le Parlement
MEDDBC	: Ministère de l'Environnement du Développement Durable et du Bassin du Congo
MEF	: Ministère de l'Economie Forestière
MEH	: Minsitère de l'Energie et de l'hydraulique
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	: Norme Environnementale et Sociale
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OSC	: Organisation de la Société Civile
PAP	: Personne Affectée par le Projet
PAR	: Plan d'Action de Réinstallation
PASEL	: Projet d'Amélioration des Services de l'Electricité
PGMO	: Plan de Gestion de la Main d'Œuvre
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PV	: Procès-Verbal
SSE	: Spécialiste en Sauvegarde Environnementale
SSS	: Spécialiste en Sauvegarde Sociale
SPM	: Spécialiste en Passation de Marché
TDR	: Termes de Référence
UGP	: Unité de Gestion du Projet
VBG	: Violence Basée sur le Genre

## 1. INTRODUCTION/DESCRIPTION DU PROJET

Le Gouvernement de la République du Congo a initié le Projet d'Amélioration des Services d'Électricité (PASEL) au Congo. Le PASEL dont le coût s'élève à 100 millions de dollar USD de financement du groupe de la Banque mondiale IDA (International Development Association). L'Objectif de développement du PASEL est d'améliorer la qualité et la fiabilité de la fourniture de services d'électricité, et améliorer la performance du segment du transport, de la distribution et de la vente au détail. Cette opération financera des investissements critiques pour améliorer la performance technique et commerciale de la société d'électricité (E2C). Elle ouvrira la voie à des investissements privés dans la production hydroélectrique, en partenariat avec la IFC (International Finance Corporation) et la MIGA (Multilateral Investment Guarantee Agency).

### 1.1. Composantes du projet

Le PASEL comprend les composantes suivantes :

- **Composante 1 : Renforcement de la fiabilité de l'électricité (40 à 50 millions de dollars)**
  - *Sous-composante 1.1* : Construction et réhabilitation/mise à niveau des sous-stations de transmission.
  - *Sous-composante 1.2* : Réhabilitation de segments sélectionnés de la ligne 220 kV Pointe Noire - Brazzaville.
  - *Sous-composante 1.3* : Mise à niveau du système de contrôle et d'acquisition de données (SCADA) du centre de dispatching.
- **Composante 2 : Amélioration de la performance du segment de la distribution et de la vente au détail de l'électricité (24 à 34 millions de dollars)**
  - *Sous-composante 2.1* : Réhabilitation, renforcement et modernisation du réseau de distribution.
  - *Sous-composante 2.2* : Amélioration des performances commerciales d'E2C.
  - *Sous-composante 2.3* : Réduction de la production d'électricité par le remplacement d'environ 10 000 luminaires d'éclairage public à Brazzaville et Pointe Noire par des LED à haut *rendement*.
  - *Sous-composante 2.4* : Incorporation d'un système de gestion des pannes (OMS).
- **Composante 3 : Assistance technique et soutien à la mise en œuvre du projet (16 millions de dollars)**
  - *Sous-composante 3.1* : Services de conseil pour améliorer la performance du secteur (6 millions de dollars).
  - *Sous-composante 3.2* : Appui institutionnel au secteur de l'eau et de l'assainissement (2,5 millions de dollars).
  - *Sous-composante 3.3*: Mise en œuvre du projet (7,5 millions USD).

Le projet a une portée nationale. Il financera la réhabilitation de certains segments sélectionnés de la ligne de transmission (LT) existante 220 kV de 500 km reliant Pointe Noire à Brazzaville. Les travaux de réhabilitation comprendront le remplacement des chaînes d'isolateurs dans les zones à forte salinité, le remplacement des pylônes endommagés dans les zones accidentées et du

système de mise à la terre, ainsi que les renforcements de fondation de pylônes pour résister aux effets du vent. Au niveau des postes de transformation le projet financera également le remplacement et/ou l'ajout de transformateurs de puissance pour augmenter la capacité de transformation installée, le remplacement et/ou l'ajout d'appareillages de communication et la modernisation de l'infrastructure de communication et des transformateurs de distribution et des extensions mineures des réseaux BT. Environ 10 000 éclairages publics seront remplacés par des LED à haute efficacité. Cependant, les zones spécifiques seront connues après les négociations. Le projet est actuellement au stade de la préparation/conception et devra être participatif et consultatif.

Ce Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) est élaboré et vise à construire des relations solides et constructives entre les différentes parties prenantes qui sont essentielles pour la gestion réussie des impacts environnementaux et sociaux du projet. Il fait partie intégrante de l'accord de financement dans le cadre d'un projet sous Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale. Il permet d'identifier les principales parties prenantes affectées par le projet, directement ou indirectement (y compris les groupes vulnérables), ainsi que celles ayant d'autres intérêts susceptibles d'influencer les décisions relatives au projet. Il décrit aussi l'approche d'engagement et les stratégies permettant un engagement opportun, pertinent et accessible aux parties prenantes tout au long de la mise en œuvre du projet.

## 1.2. Principes généraux

Dans la mise en œuvre du PASEL la conception et le déroulement des activités d'information et de consultation des parties prenantes se conformeront aux principes directeurs suivants :

- **La transparence** : elle permet l'instauration d'un dialogue constructif et continu avec les parties prenantes, ainsi que l'activation des mécanismes de remontée d'informations. Les parties prenantes doivent donc être informées de manière la plus totale possible du processus, des enjeux et des incidences de la mise en œuvre de chaque sous-projet ;
- **Le partage de responsabilités** : les responsabilités doivent être partagées entre toutes les parties prenantes du projet ;
- **L'inclusion et la représentativité** : les acteurs locaux qu'ils soient actifs ou inactifs et tous les membres des communautés, se doivent d'être inclus et représentés. Le projet devra mettre en œuvre tous les moyens possibles pour recueillir les avis et les contributions de toutes les parties prenantes y compris les groupes susceptibles d'être marginalisés du fait du genre, de la pauvreté, du profil éducatif et d'autres paramètres de marginalité sociale en leur assurant un accès équitable à l'information et la possibilité de faire connaître leurs opinions et préoccupations. Les flux d'informations doivent être bidirectionnels, permettant ainsi à toute partie prenante de partager toutes informations pertinentes et importantes sur la mise en œuvre du Projet et de ses sous-projets ;
- **La redevabilité** : le sens de la redevabilité va dans la reconnaissance de la responsabilité des actions en garantissant aux individus et aux communautés, avec lesquels le Projet réalise ses travaux (à travers les sous-projets/activités), l'accès à des mécanismes pertinents par lesquels ces derniers puissent demander des comptes au Projet vis-à-vis de ses actions (mise en place d'un MGP efficace, équilibré et rapide).

## **2. OBJECTIFS DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

L'objectif général de ce PMPP est de définir un programme pour la mobilisation des parties prenantes, incluant la divulgation et la consultation de l'information publique tout au long du cycle du projet. Le PMPP décrit les modalités de communication de E2C PASEL avec les parties prenantes et comprend un mécanisme permettant aux personnes affectées et intéressées de soulever des préoccupations, de donner leur avis ou de formuler des suggestions et plaintes concernant le projet et toute activité liée au projet. Le PMPP met particulièrement l'accent sur les méthodes pour impliquer les groupes considérés comme les plus vulnérables et qui risquent d'être exclus des bénéfices du projet.

De façon spécifique, il s'agit de :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra au Gouvernement du Congo via E2C de bien identifier ces dernières et de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive.
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale.
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées et intéressées par le projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir.
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du projet.
- Doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et aux Emprunteurs d'y répondre et de les gérer.

## **3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES PAR COMPOSANTE DU PROJET**

### **3.1 Méthodologie**

Pour le Projet d'Amélioration des Services d'Électricité (PASEL), les parties prenantes suivantes ont été identifiées et analysées par composante du projet. Ces parties prenantes comprennent les parties affectées (telles que définies à la section 3.2), les autres parties intéressées (telles que définies à la section 3.3) et les personnes ou groupes défavorisés / vulnérables (tels que définis à la section 3.4).

### **3.2. Parties affectées**

Au regard des activités envisagées par le PASEL, les parties prenantes touchées directement ou indirectement, positivement ou négativement par le projet sont des populations de la zone de couverture du projet à savoir (les communautés locales, les agriculteurs dont les parcelles agricoles pourront être impactées au niveau des emprises de la ligne haute tension entre Pointe Noire et Brazzaville, les agriculteurs et les éleveurs, les commerçants, les propriétaires terriens et les utilisateurs de la terre, les femmes, les jeunes... des départements concernées par le projet ).



Les Personnes Affectées par le Projet (PAP), autrement dit, les personnes et leurs ménages qui, en raison des biens et des activités qu'ils possèdent dans l'emprise du Projet, subiront un déplacement physique ou économique temporaire durant les travaux de rénovations sur la ligne 220kV.

Cette catégorie concerne les parties prenantes directement affectées par le projet, que ce soit du fait des besoins temporaires d'accès aux pylônes pour les changements d'isolateurs sur les emprises du projet, ou les effets environnementaux et sociaux tels que les nuisances, pollution ou encore les effets sociaux et économiques négatifs y compris les risques pour la santé et la sécurité, ainsi que les VBG/EAS/HS induits tout au long de la mise en œuvre du Projet. Les communautés riveraines aux sites du projet, qui durant les travaux et au-delà seront exposées à des risques environnementaux et sociaux y compris des risques d'accident, de pollution, de nuisance sonore mais aussi les VBG/ EAS/ HS du l'afflux de main d'oeuvre dans les zones des travaux. A cela s'ajoute les employés du projet, les agents des entreprises partenaires du projet, les sous-traitants, les fournisseurs, etc.

Ces parties prenantes seront étroitement impliquées dans le processus de consultation et de prise de décisions liées au projet et dans l'identification des impacts (tels que les pollutions et nuisances, ou encore les effets sociaux et économiques négatifs y compris les risques pour la santé et la sécurité, ainsi que les VBG/EAS/ HS induit tout au long de la mise en œuvre du projet) et leur signification, ainsi que dans la prise de décision sur des mesures de gestion et d'atténuation des risques. Dans ce contexte, ces parties affectées sont principalement des personnes qui doivent être consultées pour les éventuelles études de sauvegardes.

### **3.3. Autres parties intéressées**

Les autres parties prenantes concernées par le Projet regroupent les acteurs ou groupes d'acteurs intervenant à différent niveau de la mise en œuvre, ayant un intérêt direct ou indirect spécifique (Electricité stable et a un prix raisonnable comme tous les acteurs économiques des petites et moyennes entreprises) pouvant influencer ou être influencés par le Projet dans un processus décisionnel. Les parties prenantes sont nombreuses et appartiennent à différentes catégories d'acteurs. Cependant, celles identifiées pendant cette phase de préparation sont les suivantes :

Les acteurs des ministères impliqués dans l'exécution du projet sont entre autres : le Ministère de l'Energie et de l'Hydraulique ; Ministère de l'Environnement, du Développement Durable et du Bassin du Congo; Ministère de l'Aménagement du Territoire, des Infrastructures et de l'Entretien Routier; Ministère de l'Intérieur, de la Décentralisation et du Développement Local; Ministère du Plan, de la Statistique et de l'Intégration Régionale le Ministère de l'Urbanisme, Ministère de la Construction, de l'Urbanisme et de l'Habitat, Ministère du Budget, des Comptes Publics et du Portefeuille Public ; Ministère des Affaires Sociales et de l'Action Humanitaire; Ministère de la Promotion de la Femme, de l'Intégration de la Femme au Développement et de l'Economie Informelle; les services techniques déconcentrés des différents ministères ciblés ; l'Unité de Coordination du Projet ; les collectivités territoriales ; le secteur privé ; les ONG et Associations ; les medias; Etc.

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

### **3.4. Personnes ou groupes défavorisés / vulnérables**

Certaines personnes ou groupes de personnes peuvent rencontrer des difficultés à participer aux activités du projet ou être exclus du processus de consultation ; d'autres sont susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée par le Projet, en raison de leur situation de vulnérabilité. Lors des consultations un certain nombre de couches vulnérables ont été identifiées, cette liste n'est pas exhaustive, Il s'agit notamment des :

- Les personnes âgées, les veufs/veuves sans sources de revenus, personnes présentant un handicap ;
- Personnes handicapées ;
- Personnes déplacées en manque de ressources exploitables installées dans les périphéries des grandes villes ;
- Femmes cheffes de ménages ;
- Les filles et personnes ayant quitté le système scolaire (analphabètes) ;
- Les jeunes filles désœuvrées ;
- Personnes âgées abandonnées ;
- Les personnes (inclues filles et femmes) issues des minorités ethniques ou religieuses, y compris les minorités vivant au sein d'une communauté dont les caractéristiques ethniques et religieuses majoritaires sont différentes ;
- Ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources.

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.

Les groupes vulnérables au sein des communautés affectées par le projet seront confirmés et consultés par des moyens dédiés, selon les besoins. La description des méthodes d'engagement qui seront mises en œuvre par le projet est fournie dans les sections suivantes.

#### 4. PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

##### 4.1. Résumé de l'engagement des parties prenantes effectué pendant la préparation du projet

Pendant la préparation du projet, deux consultations publiques ont été organisées à Brazzaville et à Pointe Noire. Ces consultations se poursuivront durant la mise en œuvre du projet.

**Tableau 1 :** Résumé de l'engagement des parties prenantes effectué pendant la préparation du projet

Date	Lieu	Principaux sujets abordés	Nombre et affiliation de participants	Observations/ Commentaires
23 novembre 2023	Brazzaville		10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendre fiable les sources d'énergie pour éviter les délestages ;</li> <li>- Entretenir et maintenir les installations ;</li> <li>- Utiliser les équipements moins polluants ;</li> <li>- Assurer la sécurité des installations contre le vol et les incendies ;</li> <li>- Isoler les parties de transformations des habitations ;</li> <li>- Réduire les coûts d'électricité aux personnes vulnérables ;</li> <li>- Sensibiliser la population sur la sécurité des installations et des mesures de protection contre les incendies électriques ;</li> <li>- Compenser les superficies qui ont été endommagées ;</li> <li>- Sensibiliser les populations sur les risques liés aux Infections Sexuellement Transmissibles (IST) ;</li> <li>- Veiller à ce que les informations de recrutement soient accessibles à tout le monde en utilisant tous les canaux de communications (<i>crieur, affiche, radio, etc.</i>) ;</li> <li>- Prioriser la main d'œuvre locale pour des tâches ne nécessitant pas des compétences particulières ;</li> </ul>
24 novembre 2023	Pointe Noire	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avis sur le projet</li> <li>- Objectifs du projet et effets induits</li> <li>- Activités à mener dans le cadre du projet</li> <li>- Impacts positifs et négatifs</li> </ul>	22	

Date	Lieu	Principaux sujets abordés	Nombre et affiliation de participants	Observations/ Commentaires
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre à la disposition de tous les travailleurs les équipements de protection individuelle (EPI) ;</li> <li>- Promouvoir les recrutements de la main d'œuvre féminine ;</li> <li>- Respecter et protéger les principes et les droits fondamentaux des travailleurs ;</li> <li>- Promouvoir un agenda de travailleur décent y compris le traitement équitable, la non-discrimination et l'égalité de chances pour l'ensemble des travailleurs ;</li> <li>- Protéger les travailleurs vulnérables tels que les femmes et les personnes vulnérables</li> <li>- Octroyer un certificat de travail à chaque personne (jeune) ayant exécuté une tâche dans le cadre du projet.</li> </ul>

Lors des consultations publiques, les participants ont évoqué les points clés suivants : fourniture en permanence de l'électricité, main d'œuvre locale ; port des EPI ; protection des personnes vulnérables

#### **4.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques d'engagement des parties prenantes.**

Le plan d'engagement des parties prenantes ci-dessous décrit le processus d'engagement, les méthodes, y compris le séquençage, les sujets de consultation et les parties prenantes cibles. La Banque mondiale et la République du Congo ne tolèrent pas les représailles et les actes de représailles contre les parties prenantes du projet qui expriment leur point de vue sur les projets financés par la Banque.

#### **4.3. Stratégies proposées pour la divulgation des informations**

La stratégie de diffusion des informations se fera à travers la mise en œuvre d'un plan de communication pour apporter des informations claires et précises sur le projet. Elle doit aussi favoriser les échanges entre l'ensemble des acteurs et les parties prenantes, qu'elles soient externes ou internes. Des formations au leadership et à l'autonomisation, les sessions de dialogue, le mentorat et le soutien mental seront fournis aux bénéficiaires pour assurer leur pleine

participation à la formation des plans de développement locaux et renforcer leur participation à la prise de décision locale.

#### **4.3.1 Brève description des informations à communiquer**

Le PASEL communiquera sur les informations suivantes :

- **Phase préparatoire**

La nature du projet ; l'arrangement institutionnel ; la théorie du changement ; la durée ; les résultats obtenus lors des phases précédentes et sur les pays bénéficiaires.

- **Phase planification**

Le Guide de vulnérabilité ; les performances antérieures ; les priorités annuelles ; la phase de mise en œuvre et de suivi, les documents de sous projet ; les modèles de TDRs, les meilleures pratiques, les leçons apprises et les outils de de planification et de suivi.

- **Phase d'évaluation**

Les résultats de l'assistance technique ; les outils d'évaluation ; le cadre de performance ; les termes de références ; les PAD ; les résultats phares du projet ; les leçons apprises et les meilleures pratiques.

#### **4.3.2. Formats et modes de communication qui seront utilisés**

Le contenu des informations à communiquer portera sur les éléments suivants :

- Contenu du Projet ;
- Participation à la formulation des instruments de sauvegarde ;
- Facilitation des consultations ;
- Objectifs, Impacts et mesures d'atténuation du projet, opportunités, moyens de participation ;
- Contenu des documents de sauvegarde environnementale et sociale ;
- Méthodes de mise en œuvre des mesures de sauvegarde Environnementales et sociales ;
- Échéance de mise en œuvre des activités de sauvegarde environnementales et sociales ;
- Rôle des différents acteurs chargés de la mise en œuvre ;
- Indicateurs de suivi ;
- Méthodes/techniques de renseignement des indicateurs ;
- Rôles des acteurs dans collecte données ;
- Période de collecte des données.

La notification et la diffusion des informations seront faites à travers les :

- **Assemblées avec les communautés**

Il s'agit en général de consultations publiques formelles, présidées par l'autorité locale, sanctionnées par un compte rendu dûment rédigé 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, par type d'activité, etc. et comprendre 10 à 20 personnes. Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques. En organisant des groupes de discussion, il est important de s'assurer (i) que toutes les opinions divergentes sont exprimées ; (ii) la discussion est centrée sur la question à discuter ; et (iii) conclure avec des propositions concrètes faites en tenant compte des disponibilités et possibilités du projet et les 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, etc. Cette méthode est un excellent moyen d'implication de ces acteurs. Ces entretiens concerneront toutes les couches sociales et les avis de toutes les personnes interrogées, sans discrimination, devront être pris en compte. Il est important d'établir des attentes avec l'interlocuteur sur la façon dont l'information sera utilisée et la gamme d'autres personnes à consulter, donc personne n'est déçue si toutes ses idées ne sont pas reflétées.

- **Médias de masse**

Les médias de masse (journaux, radios, télévisions, sites web) offrent des possibilités de diffusion de l'information sur une large échelle, à travers :

- des communiqués de presse ;
- des reportages sur le projet ;
- des campagnes de lancement,
- des entrevues avec la direction du projet ; des visites de sites organisées ; etc.

Une collaboration étroite sera établie entre le projet PASEL Congo (à travers sa Cellule de Communication de l'Unité de Gestion du Projet (UGP) et les organes de presses afin que les informations réelles soient communiquées.

- **Comités de suivi ou comités de gestion des plaintes**

Des comités de suivi ou comités de gestion des plaintes installés au niveau départemental et communal et des cellules projet peuvent être établis au niveau local (districts, villages, arrondissements, etc.), afin de surveiller certaines activités sensibles du Projet (par exemple recrutement local, suivi environnemental des travaux s'il y a lieu, acquisition des terres au niveau local, implication des populations autochtones, et impacts sur les personnes vulnérables).

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

- **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. Des ateliers de validation, ou de renforcement des capacités en matière de sauvegarde etc. peuvent être des voies où les parties prenantes concernées aux niveaux local et national sont impliquées.

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

Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes seront recueillies dans un formulaire de feedback qui sera rempli durant les rencontres de consultations. 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 ou en se rendant directement dans les locaux de l'UGP PASEL. Les feedbacks compilés recevront une prise en charge rapide, les informations confidentielles fournies dans l'anonymat seront traitées dans la discrétion. Les parties prenantes concernées seront informés par écrit ou par voie orale des dispositions prises ou envisagées suite au traitement de leurs feedbacks dans un délai raisonnable (maximum deux semaines).

En plus de ces moyens identifiés, les brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques en français et en langues locales seront distribués pour faciliter la diffusion des informations sur le Projet. Pour les parties prenantes qui sont instruites, un site web sera créé et régulièrement mis à jour et les informations seront aussi diffusées via les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook, etc. Les réunions seront annoncées à travers les lettres officielles envoyées aux parties prenantes au moins 72 heures avant, pour permettre leur intégration dans les agendas. Ces différents dispositifs permettront de fournir les informations actualisées aux parties prenantes. Les outils de communication développés seront adaptés à la communication sensible aux enfants.

#### **4.4. Strategies proposees pour la consultation des parties prenantes**

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

- Les entretiens seront organisés avec les différents acteurs étatiques et organisations non gouvernementales ;
- Les enquêtes de terrain, sondage et questionnaires seront utilisés pour prendre les avis des personnes susceptibles d'être affectées par le projet ainsi que les bénéficiaires du projet ;
- Les réunions publiques seront régulièrement organisées l'intention des acteurs les plus éloignés. Les parties prenantes seront bien identifiées et impliquées suivant les thématiques à débattre.



**Tableau 2** : Tableau récapitulatif du PMPP

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Sujet de consultation / message	Méthode utilisée	Responsabilités	Calendrier (lieux/dates)
Préparation	Toutes les parties prenantes identifiées	L'objet, la nature et l'envergure du projet Préparation à la formulation du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Journaux, affiches, la radio, la télévision;</li> <li>- Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques;</li> <li>- Correspondances, les réunions officielles; Site Web, les médias sociaux ;</li> <li>- Radios locales ;</li> <li>- Consultation du public (regroupement, interview ou focus group) ;</li> <li>- Consultations communautaires ;</li> <li>- Réunions formelles ;</li> <li>- Entretiens individuels ;</li> <li>- Visites de terrain.</li> </ul> <p><b><u>N.B :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que lesjeunes, les adultes et les personnes âgées</li> <li>• Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales</li> </ul>	Equipe de préparation UGP / Consultants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visioconférence avec la BM et gouvernement du Mali</li> <li>- Avant et pendant la mission d'évaluation du projet / Avant la négociation du projet</li> </ul> <p><b><u>N.B.</u></b></p> <p><i>Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et sensibiliser les populations</i></p>

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Sujet de consultation / message	Méthode utilisée	Responsabilités	Calendrier (lieux/dates)
	Consultant / Equipe de préparation UGP	Consultations sur les instruments de sauvegardes environnementales et sociales  Echanges sur les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et mesures d'atténuation, notamment pour les groupes vulnérables et défavorisés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Journaux, affiches, la radio, la télévision;</li> <li>- Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques;</li> <li>- Correspondances, les réunions officielles; Site Web, les médias sociaux ;</li> <li>- Radios locales ;</li> <li>- Consultation du public (regroupement, interview ou focus group) ;</li> <li>- Consultations communautaires</li> <li>- Réunions formelles ;</li> <li>- Entretiens individuels ;</li> <li>- Visites de terrain.</li> </ul> <p><b><u>N.B :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que lesjeunes, les adultes et les personnes âgées ;</li> <li>• Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales.</li> </ul>	Consultant/équipe de préparation / UGP	<p>Echange par visioconférence avec la BM et gouvernement du Mali</p> <p>Avant et pendant la mission d'évaluation du projet / Avant la négociation du projet</p> <p><b><u>N.B.</u></b> <i>Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et sensibiliser les populations</i></p>
	Toutes les parties prenantes identifiées.			Consultant / Equipe de préparation UGP	<p>Avant et pendant la négociation du projet</p> <p><b><u>N.B.</u></b> <i>Pour les zones éloignées ou difficiles</i></p>

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Sujet de consultation / message	Méthode utilisée	Responsabilités	Calendrier (lieux/dates)
					<i>d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et sensibiliser les populations.</i>
	Personnes potentiellement affectées et toutes les parties prenantes	Echanges sur les critères d'éligibilité des personnes affectées et des personnes vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Journaux, affiches, la radio, la télévision;</li> <li>- Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques;</li> <li>- Correspondance, les réunions officielles; Site Web, les médias sociaux.</li> <li>- Radios locales ;</li> <li>- Discussion avec les parties prenantes en vue de prendre en compte leur réactions/soucis/contributions ;</li> <li>- Réunions de consultation ; Consultation du public (assemblée générale, interview ou focus group avec les communautés) pour</li> </ul>	Consultant / UGP	<p>Réunions de consultation continues pour prise en compte de de leurs des réactions, soucis, et contributions des communautés locales dans tout le processus ;</p> <p>Un communiqué dans : Les journaux au niveau des régions à la radio et à la télé, une fois par semaine et à la télé durant les semaines de communication durant la période de lancement du projet</p>

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Sujet de consultation / message	Méthode utilisée	Responsabilités	Calendrier (lieux/dates)
			<p>l'élaboration des instruments de sauvegarde</p> <p><b><u>N.B. :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que lesjeunes, les adultes et les personnes âgées</li> <li>• Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales</li> </ul>		<p><b><u>N.B.</u></b></p> <p>Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et sensibiliser les populations.</p>
	Toutes les parties prenantes identifiées	Processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes (Participation et l'implication des acteurs et des populations locales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Journaux, affiches, la radio, la télévision;</li> <li>- Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques;</li> <li>- Correspondance, les réunions officielles; Site Web, les médias sociaux.</li> <li>- Radios locales</li> <li>- Consultation du public (regroupement, interview ou focus group)</li> </ul>	Consultant / UGP	<p>Zone d'influence du projet - Le long du cycle de vie du projet</p> <p><b><u>N.B.</u></b></p> <p>Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et</p>

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Sujet de consultation / message	Méthode utilisée	Responsabilités	Calendrier (lieux/dates)
			<p><b><u>N.B :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que lesjeunes, les adultes et les personnes âgées</li> <li>• Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales</li> </ul>		<p>sensibiliser les populations</p>
Mise en œuvre	- Toutes les parties prenantes identifiées	Mécanisme de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Journaux, affiches, la radio, la télévision;</li> <li>- Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques;</li> <li>- Correspondance, les réunions officielles; Site Web, les médias sociaux.</li> <li>- Radios locales</li> <li>- Consultation du public (regroupement, interview ou focus group)</li> </ul> <p><b><u>N.B :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que lesjeunes, les adultes et les personnes âgées</li> </ul>	UGP / Communautés locales/radios communautaires	<p>Consultation des communautés, un mois avant le début des travaux et pendant toute la phase des travaux</p> <p>Un communiqué dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les journaux au niveau des régions</li> <li>- La radio et à la télé, une fois par semaine et à la télé durant les semaines de communication durant la période</li> </ul>

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Sujet de consultation / message	Méthode utilisée	Responsabilités	Calendrier (lieux/dates)
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales</li> </ul>		<p>de lancement du projet</p> <p><b><u>N.B.</u></b>  Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et sensibiliser les populations</p>
	- Toutes les parties prenantes identifiées	Diffusion des instruments de sauvegardes environnementale et sociale élaborés (Impacts environnementaux et sociaux des activités du projet et mesures préconisées : hygiène, sécurité, VBG, travail des	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Journaux, affiches, la radio, la télévision;</li> <li>- Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques;</li> <li>- Correspondance, les réunions officielles; Site Web, les médias sociaux.</li> <li>- Radios locales</li> <li>- Consultation du public (réunion, entretiens, regroupement, interview ou focus group)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UGP</li> <li>- Prestataires de services</li> </ul>	<p>Dans la zone d'intervention du projet notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultation sur les instruments de sauvegarde environnementale et sociale pendant toute la période de préparation</li> </ul> <p><b><u>N.B.</u></b></p>

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Sujet de consultation / message	Méthode utilisée	Responsabilités	Calendrier (lieux/dates)
		enfants lors des travaux ; gestion des ressources naturelles ; opportunité d'emploi	<p><b><u>N.B.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que lesjeunes, les adultes et les personnes âgées</li> <li>• Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales</li> </ul>		<p>Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et sensibiliser les populations</p>
Exploitation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bénéficiaires</li> <li>- Collectivités territoriales</li> <li>- Communautés locales</li> </ul>	Mesures d'entretien et de gestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Journaux, affiches, la radio, la télévision;</li> <li>- Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques;</li> <li>- Correspondance, les réunions officielles; Site Web, les médias sociaux.</li> <li>- Radios locales</li> <li>- Consultation du public (regroupement, interview ou focus group)</li> </ul> <p><b><u>N.B.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UGP</li> <li>- Prestataires de services</li> </ul>	<p>Information dans la zone d'intervention durant toute la phase de fonctionnement</p> <p><b><u>N.B.</u></b></p> <p>Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et sensibiliser les populations</p>

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Sujet de consultation / message	Méthode utilisée	Responsabilités	Calendrier (lieux/dates)
			<p><i>femmes ainsi que lesjeunes, les adultes et les personnes âgées</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales</i></li> </ul>		



#### 4.5. Stratégie proposée pour intégrer les points de vue des groupes vulnérables

Le PASEL cherchera à recueillir les points de vue des groupes vulnérables ou défavorisés identifiés sur la base de critères de vulnérabilité préalablement convenus et avec l'appui des services de l'action sociale, et seront confirmés et davantage consultés par des moyens spécifiques consacrés selon ce qu'il y a de plus approprié et accessible. La description des méthodes de mobilisation qui seront adoptées par les activités du PASEL est développée dans les sections suivantes de ce PMPP. Plusieurs mesures seront prises afin de lever les obstacles à une participation pleine et entière / à l'accès à l'information tout au long de la mise en œuvre du projet.

Pour faciliter les contacts avec ces groupes vulnérables, certaines des options permettant de les atteindre sont suggérés ci-dessous. Leur identification sera sensible au genre.

- Identifier les leaders/ représentants des groupes vulnérables et marginalisés pour obtenir leur participation et contribution ;
- Impliquer les leaders de la communauté, leaders d'opinion, les sociétés civiles et les ONG ;
- Organiser des entretiens individuels et des groupes de discussion avec les personnes vulnérables dans les localités riveraines aux centres de formation et développement des autres activités (telles des entretiens avec un groupe de femmes seulement ou un groupe d'handicapés seulement ;
- Mettre en place un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) spécifiques aux personnes vulnérables ou défavorisées et y faciliter leurs accès en mettant en place des procédures simples, culturellement adaptée, et en les impliquant dans la définition des mécanismes de fonctionnement.

Le Tableau ci-dessous présente la Stratégie pour les consultations des Parties Prenantes

**Tableau 3:** Stratégie pour les consultations des parties prenantes

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupe cibles	Responsabilité
<b>PHASE DE PREPARATION DU PROJET</b>					
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du projet	Elaboration des documents du Projet CGES, CPR, Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES), Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre (PGMO), du Plan de Gestion des Nuisibles, du Plan de Gestion de la Sécurité	Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale, réunions, ateliers avec les parties prenantes Consultation ( <i>assemblée générale, réunion, entretiens individuel et semi structuré; focus groupes</i> ); <b><u>N.B :</u></b> <i>Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que lesjeunes, les adultes et les personnes âgées</i>  <i>Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales</i>	Tout le long de la phase de de préparation et avant l'évaluation finale du projet	Consultants Points focaux des Ministres concernés ; Parties prenantes et les parties affectées par le projet	Les points focaux des Ministères concernés, Equipe de préparation du projet
<b>PHASE DE MISE EN OEUVRE DU PROJET</b>					
Mise en œuvre des mesures de gestion des risques et impacts négatifs du projet,	Information, consultation et mise en œuvre des mesures de gestion des risques et impacts sociaux potentiels du projet	Consultation (assemblée générale, réunion, entretiens individuel et semi structuré ; focus groupes) ;	Tout le long de la mise en œuvre du Projet	Parties prenantes et les parties affectées par le projet Groupes vulnérables	Coordonnateur UGP, Spécialiste social, Spécialiste environnemental

préconisées à l'issue de l'évaluation environnementale et sociale		Exécution des mesures, consultations des parties prenantes ( <i>réalisation d'enquêtes, réunions, entretiens, focus groups, ateliers de restitution et de validation, etc.</i> ) <b>N.B :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que lesjeunes, les adultes et les personnes âgées</li> <li>• Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales</li> </ul>		Autorités locales Communautés & ONG locales	Spécialiste VBG, Spécialistes Passation de marché et Suivi-évaluation
<b>PHASE DE SUIVI -EVALUATION MISE EN ŒUVRE DU PMPP</b>					
Suivi d'exécution du PMPP	Elaboration des Rapports de suivi de la mise en œuvre	Visites de terrain	Tout le long du cycle du Projet	UGP	Spécialiste social
Evaluation de mise en œuvre du PMPP	Elaboration de rapport d'évaluation	Visites de terrain	Mi-parcours ou à la clôture du Projet	Toutes les parties prenantes y compris PAP	Coordonnateur UGP

## 5. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DE L'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

### 5.1. Activités et responsabilités

Les activités et les responsables pour la mise en oeuvre de l'engagement des parties prenantes sont décrits dans le tableau ci-dessus :

**Tableau 4:** Activités et responsabilités des parties prenantes

Activités	Responsables
<p><input type="checkbox"/> <u>Communication</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement du plan et supports de communication</li> <li>• Élaboration du plan de communication sociale ;</li> <li>• Conception des supports de communication ;</li> <li>• Conception de registres d'enregistrement de plaintes ;</li> <li>• Mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, page Twitter, groupe Whatsapp) ;</li> <li>• Mise en place de numéro vert au niveau central pour l'enregistrement des réclamations plus frais de gestion pour 12 mois ;</li> <li>• Tenue de séances (radios, télévisions et presses écrites) de sensibilisation et communication des parties prenantes sur les impacts et effets environnementaux et sociaux, les questions de VBG et sur le MGP ;</li> </ul>	<p>Coordonnateur du Projet Spécialiste en communication Spécialiste en sauvegarde sociale Spécialiste VBG,</p>
<p><input type="checkbox"/> <u>Renforcement des capacités</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ateliers de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes ;</li> <li>• Formation des entités de mise en œuvre des procédures de gestion des plaintes et de résolution à l'amiable ;</li> </ul>	<p>Coordonnateur du Projet Spécialiste en sauvegarde sociale</p>
<p><input type="checkbox"/> <u>Mécanisme de Gestion des plaintes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des plaintes dans les régions d'accueil du projet</li> <li>• Edition et Publication de brochures /affiches / Dépliants sur le MGP ;</li> <li>• Préparation d'un Plan de réponse pour la prévention, l'atténuation des risques et la prise</li> </ul>	<p>Coordonnateur du Projet Spécialiste en sauvegarde sociale Spécialiste VBG,</p>

en charge des VBG, l'Exploitation, les Abus Sexuels et le harcèlement Sexuel (VBG/EAS/HS).	
<input type="checkbox"/> <u>Suivi-Evaluation</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi évaluation du PMPP</li> <li>• Mise à jour du PMPP</li> </ul>	Spécialiste de Suivi-évaluation Spécialiste des Passation des marchés
<input type="checkbox"/> <u>Reportage</u> Production et publication des rapports de suivi du PMPP y compris les feedbacks et griefs ;	Coordonnateur du Projet Spécialiste en sauvegarde sociale

## 5.2 Budget

L'estimation budgétaire pour la préparation et la mise en œuvre du PMPP est de 250 000 000 FCFA. Le tableau ci-dessous présente le détail du budget.

**Tableau 5** : budget détaillé

Rubrique	Activités	Responsable	Délai / Périodicité	Coût estimatif (F CFA)
Divulgateion du PMPP	Atelier national de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes	UGP	Dès l'approbation	5 000 000
Renforcement des capacités	Formation et appui aux autorités administratives, services techniques de l'Etat et collectivités territoriales en améliorant leurs capacités en médiation et gestion des intérêts des parties prenantes	UGP	Dès l'approbation du PMPP	10 000 000
Développement du plan et supports de communication	Développement du plan global de communication	UGP	Dès l'approbation	5 000 000
	Conception des supports de communication	UGP	Dès l'approbation du PMPP	5 000 000
Mise en œuvre de la communication	Tenue de séances de communication (radios, télévision et presses écrites)	UGP	Pendant toute la durée du projet	10 000 000
	Tenue de séances de communication avec les collectivités territoriales, les administrations publiques, les OP, les PAPs et les ONG concernées	UGP	Pendant toute la durée du projet	10 000 000
Accessibilité	Mise place d'une plateforme (site web interactif, et réseaux sociaux)	UGP	Dès l'approbation du PMPP	5 000 000

Rubrique	Activités	Responsable	Délai / Périodicité	Coût estimatif (F CFA)
	Création d'un numéro vert, adresses électroniques et postal	UGP	Dès l'approbation du PMPP	5 000 000
Gestion des plaintes dans les régions d'accueil du projet	Mise en place du MGP Renforcement de capacité du MGP Fonctionnement	UGP	Dès l'approbation du PMPP	25 000 000
Mécanisme de gestion des plaintes	- Formation des comités de gestion des plaintes - Mise à disposition du matériel - Operationalisation du MGP	UGP	Tous les ans en raison de 20 000 000F/an pendant 5 ans	100 000 000
Suivi évaluation du PMPP	Publication des rapports de suivi du PMPP	UGP	Tous les 03 mois pendant 5 ans	20 000 000
	Mise à jour PMPP	UGP	Tous les ans en raison de 10 000 000F/an pendant 5 ans	50 000 000
<b>Total</b>				<b>250 000 000</b>

## 6 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) a été conçu pour le PASEL Congo. Le projet reconnaît la vulnérabilité des différents participants au projet qui peuvent être impliqués ou affectés par le projet (tels que les membres de la communauté, les travailleurs et les autres bénéficiaires). Ainsi, il examinera les moyens culturellement appropriés pour traiter les préoccupations des différentes parties prenantes. Le MGP implique un processus formel de réception, d'évaluation et de réparation des griefs liés au projet de la part des parties prenantes affectées. Le MGP pour les travailleurs du projet requis par la NES n°2 sera fourni séparément.

### 6.1. OBJECTIFS DU MGP

L'objectif général du MGP est de s'assurer que les préoccupations ou plaintes, doléances venant des communautés locales ou autres parties prenantes, soient pris en compte, analysées et traitées. De façon spécifique, ce mécanisme vise entre autres à :

- Maintenir la cohésion sociale entre les animateurs du projet et les communautés locales ;
- Mettre à disposition des parties prenantes, des informations sur leurs droits à soumettre leurs préoccupations ou plaintes ainsi que sur le projet ;
- Permettre de rectifier ou de corriger les erreurs éventuelles ;
- Capitaliser les expériences et optimiser les interventions du projet ;
- Renforcer l'implication des parties prenantes ;
- Développer pendant la mise en œuvre la culture de la recevabilité auprès des parties prenantes bénéficiaires du projet ;

- Établir une bonne relation entre les bénéficiaires et les autres parties prenantes du projet ;
- Garantir la pérennisation des résultats du Projet ;
- Documenter les suggestions, les plaintes ou les abus, les réclamations constatées afin de permettre aux partenaires de mise en œuvre d’y répondre.

## 6.2. PRINCIPES DU MGP

Les principes fondamentaux suivants (Tableau 6) seront observés afin d’inspirer la confiance des usagers.

**Tableau 6** : Principes fondamentaux du MGP

Principes	Mesures d’application	Indicateur
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protéger l’anonymat des plaignants si nécessaire ;</li> <li>- Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles ;</li> <li>- Limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de représailles pour donner suite aux dénonciations.</li> </ul>
Accessibilité et mises-en contexte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières, etc.</li> <li>- Expliquer clairement les procédures de dépôt de plaintes ;</li> <li>- Diversifier les possibilités de dépôt de plaintes ;</li> <li>- Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d’accès.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variété des sources de dépôt des plaintes ;</li> <li>- Taux des plaintes éligibles.</li> </ul>
Prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réagir promptement à tous les plaignants ;</li> <li>- Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Délai moyen de Traitement ;</li> <li>- Taux de réponse.</li> </ul>
Impartialité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller à l’impartialité des personnes qui participent aux enquêtes ;</li> <li>- Assurer qu’aucune personne ayant un intérêt direct dans l’issue de l’enquête ne participe au traitement de la plainte concernée.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Récusation des membres de l’équipe de gestion de</li> </ul>
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renseigner les parties concernées sur l’évolution et les résultats du traitement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- plaintes</li> </ul>

### **6.3. PLAINTES POTENTIELLES**

Les plaintes potentielles et les réclamations susceptibles d'apparaître au cours de la mise en œuvre du projet peuvent porter entre autres sur les questions suivantes :

- La perturbation des activités économiques (emplois et revenus) ;
- Les violences basées sur le genre, y compris l'exploitation et abus sexuelle, harcèlement sexuel ;
- Les conflits liés à l'afflux de la main d'œuvre ;
- La gestion des ressources naturelles ;
- Le foncier ;
- Les pollutions et nuisances lors des travaux de réhabilitation des infrastructures ;
- La présence et l'exploitation des infrastructures.
- La passation de marchés ;
- Les autres impacts environnementaux et sociaux découlant des activités du projet ;
- Les autres préoccupations en lien avec la mise en œuvre des activités du projet.

### **6.4. CANAUX DE PLAINTES**

Le MGP du projet va comprendre différents moyens de porter plainte, y compris de manière anonyme, et de les faire connaître. Plusieurs options sont envisagées dans le cadre du PASEL pour recueillir les plaintes liées au projet :

- Ligne d'assistance téléphonique d'urgence sans frais (numéro vert) (fournir le numéro du téléphone ; Les détails de contact ainsi que le numéro vert seront inclus une fois le MGP est établi et opérationnel ;
- Courrier électronique (fournir le courriel) ;
- Lettre aux chargés de liaison des centres locaux pour les plaintes (fournir l'adresse) ;
- Formulaire de plainte à adresser par l'un des moyens susmentionnés ;
- Envoi d'un SMS (short message service) ;
- Dépôt d'une plainte en personne dans un registre créé à cet effet, dans une boîte à suggestion de l'UGP.

### **6.5. PROCÉDURES DE GESTION DES PLAINTES**

Les procédures de traitement des plaintes seront simples et compréhensibles pour les parties prenantes du projet y compris les personnes affectées par le projet. Tous les griefs, qu'ils soient simples ou complexes, doivent être traités et résolus de manière rapide et constructive dans un délai de quatorze (14) jours, soutenu par un retour d'information en temps opportun à la personne lésée, si nécessaire. Cependant ce délai pourrait varier en fonction des types et la portée de la plaintes, les besoins d'enquête dans la résolution des conflits.

### **6.6. OPÉRATIONNALISATION DU MGP**

Le présent MGP fait appel au traitement de litiges à l'amiable c'est-à-dire à travers l'explication et la médiation. Le recours à la justice est du dernier ressort lorsque le processus extrajudiciaire a échoué. Les comités de gestion des plaintes seront établis dans les différentes zones



d'intervention du projet. L'équipe sera formée pour traiter toutes les plaintes liées au projet. Le MGP sera également étendu au niveau de l'UGP afin de gérer tous les types de griefs découlant de la mise en œuvre du projet et de ses sous-projets. Pour assurer l'efficacité et l'efficacité du projet, les procédures de traitement des griefs seront simples et mis en œuvre par les comités de gestion des plaintes.

### **A) CAPTURE**

En plus des lieux et canaux de réception des plaintes en général, y compris les cas de dénonciation anonyme, les structures d'aide pour la VBG/EAS/HS, dûment répertoriées lors de l'élaboration de la cartographie des acteurs seront aussi des canaux de réception de plaintes VBG/EAS/HS. Également, le projet veillera à ce que les femmes soient davantage associées au MGP du projet à tous les niveaux (village, commune, région et National).

Les personnels de l'UGP et autres travailleurs du projet, les personnels des structures d'aide pour la VBG/EAS/HS et personnes associées à la gestion du MGP seront formés pour la collecte des plaintes VBG/EAS/HS sur le respect des principes élémentaires de la prise en charge des VBG qui sont la Sécurité, la Confidentialité, le Respect, la Non-discrimination.

### **B) TRIER ET TRAITER**

Selon leur nature, les plaintes seront classées en trois niveaux de risque, faible, moyen et élevé. Les procédures de traitement, de résolution et de réponse seront les mêmes, cependant les entités impliquées dans le processus et la résolution finale seront conformes aux niveaux de risque. Concernant les plaintes à risque faible et moyen, elles seront traitées et résolues par l'Unité d'exécution du projet, et les plaintes à risque élevé pourront compter sur la participation des autres instances.

Les plaintes VBG/EAS/HS seront catégorisées selon leur niveau de sévérité comme expliqué au tableau 6.

**Tableau 7** : Quelques cas VBG/EAS/HS selon catégorie de sévérité

Types de plaintes	Catégorie de sévérité
Cas mineurs de comportement inapproprié de la part des forces de sécurité ou d'autres membres du personnel de l'Entrepreneur	Indicatif
Cas possibles d'abus des communautés, y compris des groupes vulnérables, par les travailleurs du projet ou les forces de sécurité, y compris les incidents de harcèlement sexuel.	Sérieux
Mauvais traitements infligés aux membres de la communauté (y compris les groupes vulnérables tels que les femmes, les enfants, les jeunes, les personnes âgées, les personnes handicapées ou malades ou les personnes lesbiennes, gays, bisexuelles, trans) par les travailleurs du projet ou par les forces de sécurité, y compris, mais sans s'y limiter, les cas de violence de genre, tels que les EAS/HS.	Grave

## C) ENREGISTREMENT

La gestion des plaintes sera documentée, des registres où seront consignés les doléances et les plaintes, y compris les procès-verbaux des discussions, les recommandations et les résolutions prises seront mis en place. Les plaintes sont enregistrées et consignées dans un registre ouvert auprès du Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP) par un point focal à cet effet. La personne qui ne sait pas écrire est aidée par le point focal du CLGP à remplir la fiche d'enregistrement des plaintes et consigne la déclaration du plaignant dans le registre sur une page dédiée à chaque plaignant. La page de la plainte d'un requérant ne doit pas être visible à d'autres. Les plaintes anonymes sont éligibles.

L'UGP disposera d'un numéro vert d'appel gratuit. Toutes les réclamations provenant des appels gratuits seront enregistrées.

Un registre spécialement dédié aux VBG/EAS/HS et dans lequel ne seront mentionnées que les informations basiques de la plaignante (âge, sexe, village, quartier) sera mis en place au niveau local (village/quartier), permettant ainsi de garder la confidentialité sur l'identité de la survivante. Avec le consentement de la survivante, les informations collectées seront transmises au Point Focal. Ce dernier va gérer le cas en relation avec le responsable des plaintes du Projet. La personne responsable du registre aura reçu préalablement une formation sur la gestion de ce type d'information confidentielle.

Le point focal recueillera des plaintes/doléances au niveau des villages et quartiers et des structures d'aide pour les VBG/EAS/HS, au bureau, au cours des réunions, des visites sur le terrain, suivi de la mise en œuvre des activités du projet. Le point focal les consignera dans le registre et transmettra les plaintes au Spécialiste en Sauvegarde Sociale.

Le Spécialiste en Sauvegarde Sociale consolidera les plaintes/doléances venant des régions, mais aussi des prestataires, des partenaires, et autre parties prenantes, adressées à l'UGP. Il les consignera dans une base de données et les transmettra au niveau supérieur dans les 24 heures après réception de l'information. Le cas doit être reporté aux partenaires VBG/EAS/HS et dans les 24 heures après réception à la Banque mondiale.

## D) TRAITEMENT DES PLAINTES

Les plaintes catégorisées feront l'objet d'un examen et d'une analyse approfondie par les Comités Locales de Gestion des Plaintes (CLGP) (voir en-dessus). Les plaintes jugées recevables feront l'objet d'un examen et d'une analyse approfondie (Annexe 5). Selon la gravité de la plainte, le CLGP :

- Déterminera la nature et la validité de la plainte ;
- Analysera les causes, les conséquences et le préjudice/dégâts subis par le (la) plaignant (e) ;
- Envisagera les mesures à prendre pour y donner suite. Les plaintes seront traitées à

trois niveaux :

**Niveau 1** : Si le fait n'est pas vrai, le CLGP rend sa décision et notifie un non-lieu au plaignant qui est consigné dans le registre.

**Niveau 2** : Lorsque le fait est avéré, le CLGP propose une compensation juste et équitable et l'affaire est classée et le mode de règlement est consigné dans le registre.

**Niveau 3** : Si le fait est avéré après la visite de constatation et en plus de la compensation proposée le plaignant n'est pas satisfait, le CLGP transmet le dossier complet à l'UGP.

- Les Consultants/Experts en sauvegardes examineront le niveau de désaccord entre le CLGP et le plaignant et proposeront une résolution adéquate au Coordonnateur dans un délai d'une semaine à compter de la date de réception. Le Coordonnateur notifie la résolution au Plaignant via le CLGP. Les plaintes doivent être résolues et un retour d'information doit être fourni au plaignant dans un délai de 14 jours en tenant compte du calendrier suivant : Accusé de réception de la plainte dans les 2 jours ;
- Enquête pour rassembler les faits et obtenir une situation claire dans les 3 jours ;
- Présentation des résultats et de la résolution dans les 2 jours ;
- Réception de la résolution et signature du formulaire de résolution dans les 7 jours ;
- Clôture du grief.

Le délai d'analyse et de recherche d'une solution dépendra de la gravité et de la complexité technique de la plainte ainsi que des mécanismes de médiation existants. Le délai fixé pour répondre à la plainte est porté de cinq (5) à quatorze (14) jours à partir de la date de l'accusé de réception.

Pour les plaintes VBG, la sécurité des données, est un aspect important du MGP en général et fondamental pour les cas VBG/EAS/HS. Les fiches d'enregistrement seront gardées de façon sécurisée et seules les personnes en charge pourront y accéder. La confidentialité devra être de mise tout au long du processus de traitement des plaintes liées au VBG/EAS/HS.

#### **E) ACCUSÉ DE RÉCEPTION ET SUIVRE**

Un Accusé de réception sera remis au plaignant et le suivi des réclamations sera assuré directement par le spécialiste de sauvegarde sociale.

#### **F) VÉRIFIER, ENQUÊTER ET AGIR**

Selon le besoin, des enquêtes de terrain seront menées. La vérification et l'action seront sous la responsabilité des spécialistes en sauvegarde. Le délai ne devrait pas dépasser sept (7) jours. L'enquête se déroulera selon les étapes suivantes :

- Descente sur le site de la plainte pour observer la situation sur le terrain et rencontrer le(s) plaignant(es) ;
- Lors de cette descente ou après selon les possibilités, discuter avec le(s) plaignant(es) pour recueillir ses(leurs) propositions de solutions, discuter avec lui (eux) sur les différentes modalités de résolution de la plainte, lui(leur) faire des propositions concrètes et recueillir ses(leurs) préférences ;
- Retenir une solution équilibrée afin de résoudre la plainte avec le(les) plaignant (es) ;

- Transmettre la solution retenue au Responsable hiérarchique pour validation (rapport d'enquête).

## **G) SURVEILLER ET ÉVALUER**

Une fois qu'une résolution de la plainte aura été convenue ou qu'une décision de clore le dossier aura été prise, l'étape finale consistera au règlement, au suivi et archivage et à la conclusion de la plainte. L'administrateur des plaintes est à la charge du règlement et du suivi de la plainte (plan de suivi) en s'assurant que la ou les solutions retenues soient appliquées. Si nécessaire, il effectue des missions de suivi.

La clôture du dossier surviendra après la vérification de la mise en œuvre d'une résolution concevable pour tous. Il pourra être demandé aux parties de fournir un retour d'information sur leur degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat. Même en l'absence d'un accord, il sera important de clore le dossier, de documenter les résultats et de demander aux parties d'évaluer le processus et sa conclusion.

Le Point focal est également responsable de l'archivage des éléments des dossiers (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, etc.). Ces documents devront être maintenus confidentiels tout en permettant de publier des statistiques sur le nombre et le type de plaintes reçues, les mesures prises et les résultats obtenus.

En ce qui concerne les cas de EAS/HS, le/la plaignant(e) doit être informé(e) par le prestataire de service de VBG de l'issue de la vérification une fois celle-ci conclue. Avant cela, le prestataire de service de VBG prend le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le le/la plaignant(e), si cela s'avère nécessaire. L'auteur est aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant(e) a été informé(e). Le prestataire de services de VBG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier(e).

## **H) FOURNIR UNE RÉPONSE**

La réponse sera fournie au (à la) plaignant(e) dans un délai de cinq jours raisonnables. Le comité, après avoir rempli le formulaire, découpe une partie du formulaire avec la mention « ORIGINAL » et la remet au (à la) plaignant(e). L'autre partie du formulaire, avec la mention « COPIE » et acquittée par le (la) plaignant(e), servira d'archives. Si le (la) plaignant(e) ne revient pas, le comité apporte les changements nécessaires et la plainte est directement considérée comme traitée.

## **I) RECOURS**

Si toutes les tentatives de résolution à l'amiable ne trouvent pas l'assentiment du plaignant, ce dernier peut à tout moment recourir au traitement judiciaire. Toutes les dispositions doivent être prises pour favoriser le règlement à l'amiable des plaintes à travers le mécanisme mis en place à cet effet (sauf les plaintes liées aux VBG/EAS/HS), mais les plaignants sont libres d'entamer la procédure judiciaire s'ils le souhaitent. Cela se fera toujours avec le consentement éclairé de la/du plaignant(e). Ainsi, les plaignants doivent être informés de l'option de recours à la justice.

## 7.7 FORMATION POUR LES ENTREPRENEURS, LES CONSULTANTS ET LES CLIENTS

Le renforcement des capacités des Comités Locales de Gestion des Plaintes (CLGP) et d'autres parties prenantes est nécessaire pour permettre une meilleure efficacité du MGP. A cet effet les activités de renforcement comprendront notamment :

- Mise en place des Cellules de gestion des plaintes et élaboration d'un répertoire renfermant toutes les informations utiles ;
- Formation des acteurs notamment sur la gestion des plaintes EAS/HS et l'approche centrée sur les besoins des survivant(es) ;
- Elaboration des dépliants et prospectus résumant les procédures du MGP ;
- Conception et production des formulaires de gestion de plaintes (formulaire de réception de la plainte, Lettre d'accusé réception de la plainte, Lettre de réponse officielle à la plainte, Modèle de lettre de clôture de la plainte, Modèle du registre des plaintes...)
- Acquisition et distribution de kits (registre, modèle de PV, carnets, fiche d'évaluation, documentation, stylos, téléphone, puce).

**Tableau 8** : Plan de formation pour les Comités Locales de Gestion des Plaintes (CLGP)

Phase	Date	Thématiques	Responsabilités
Préparation	Janvier – Février	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Élaboration du contenu de la formation ;</li> <li>▪ Planification des sessions de formation ;</li> <li>▪ Communication avec les membres du CLGP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Spécialiste en sauvegardes sociales ;</li> <li>▪ Expert VBG</li> </ul>
Formation initiale	Février – Mars	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formation sur les principes de base de la gestion des plaintes ;</li> <li>▪ Formation sur les responsabilités spécifiques des membres du CLGP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Spécialiste en sauvegardes sociales ;</li> <li>▪ Expert VBG</li> </ul>

Formation continue	Mars - Décembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sessions de formation mensuelles pour discuter des problèmes rencontrés et des solutions possibles ;</li> <li>▪ Formation continue sur les nouvelles méthodes et techniques de gestion des plaintes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Spécialiste en sauvegardes sociales ;</li> <li>▪ Expert VBG</li> </ul>
--------------------	-----------------	--	---

Notons que ce plan sera mis à jour tout au long de la mise en œuvre du projet en fonction des besoins spécifiques du CLGP.

## 6.7. ORGANISATION

Selon les zones d'intervention du projet, des Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP) seront mis en place pour assurer la gestion des plaintes liées à l'ensemble des activités du projet. Les CLGP auront pour missions de collecter et traiter toutes les plaintes relatives à la préparation et la mise en œuvre du projet. Les tâches spécifiques et la durée de la mission du CLGP seront définies dans les arrêtés pour la circonstance. Le CLGP sera composé de :

- Un (01) représentant des autorités locales ;
- Un (01) représentant du Service local du MEH ;
- Le Chef de quartier/village concerné ou son représentant.

Au niveau central, des CGP seront mis en place à Brazzaville et sera composé de :

- Un (01) représentant des autorités locales ;
- Un (01) représentant du MEH;
- Le Chef de quartier/village concerné ou son représentant.

Pour des questions de transparence et d'équité, les noms des membres du Comité et leurs contacts seront communiqués aux communautés et affichés de façon visible et accessible à tous à la Mairie ou dans les lieux publics.

## 6.8. VIOLENCE BASEE SUR LE GENRE, EXPLOITATION ET ABUS SEXUELS, HARCELEMENT SEXUEL

En ce qui concerne les cas de VBG/EAS/HS, des dispositions spécifiques pour garantir la confidentialité et les droits de la survivante seront incluses. Pour traiter correctement les risques de VBG, le MGP doit être en place avant que les activités du projet commencent. Le MGP ne doit pas demander, ni enregistrer des informations sur plus de trois aspects liés à la violence liée au sexe.

Il s'agit de relever :

- La nature de la plainte (ce que le plaignant dit avec ses propres mots sans être interrogé directement) ;
- Les informations sur l'auteur de la violence (nom de l'auteur et si à leur connaissance, l'auteur de la violence était associé au projet) ;
- L'âge et le sexe des survivants.

Le MGP doit comporter une section spécifique sur les plaintes liées à la VBG. Cette section sera élaborée avant la mise en œuvre du projet.

## **6.9. SUIVI ET EVALUATION DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES**

Le suivi et l'évaluation du MGP vise à analyser l'état de la mise en œuvre des conclusions des différentes étapes de résolution des plaintes. Cependant, ils devraient conduire à promouvoir une résolution efficace des plaintes dans les meilleurs délais, mais aussi et surtout, l'implication du CLGP et d'autres acteurs du projet. Cela passe par la collecte et l'analyse systématique de toutes les informations liées aux différents procès-verbaux de constats, des réunions de conciliation, de négociation, dans le but de vérifier la conformité de la mise en œuvre des solutions proposées.

Afin de déterminer le bon fonctionnement du MGP, il est toujours bien de le soumettre à un examen périodique. Cet examen devrait permettre de s'assurer de la bonne mise en œuvre du mécanisme sur la base des solutions proposées devant les problèmes traités. Une évaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre du MGP sera réalisée chaque trimestre en impliquant les organisations communautaires de base afin d'apprécier son fonctionnement et si possible proposé des mesures correctives. Cette évaluation sera faite par enquête auprès des bénéficiaires et les résultats seront publiés et diffusés dans les médias de la place et les radios locales. Dans le cadre du suivi, les indicateurs de suivi suivants seront renseignés :

- Nombre de réclamations reçues au cours du mois ;
- Nombre de plaintes résolues et dans quels délais ;
- Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ; et raison du suspens ;
- Nombre de séances de médiation ;
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP en provenance des comités de gestion des plaintes ;
- Nombre et type d'activités de dissémination sur le mécanisme ;
- Temps de réponse respecté après réception de la plainte et nombre de plaintes résolues dans un temps plus long et pourquoi ;
- Plaintes résolues en % du nombre reçues ;
- Nombre de solutions mises en œuvre sur le nombre de solutions objet de PV durant le mois écoulé ;

- Nombre de plaintes non résolues et explications ;
- Nombre et pourcentage de plaintes sur les VBG ayant été référées aux services de prise en charge ;
- Nombre et pourcentage de points focaux féminins dans les MGP.

#### **6.10. INDICATEURS DE SUIVI DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES**

La diversité des situations rencontrées sera enregistrée à savoir : nombre des cas, âge de la victime, type d'agression, personnalité de l'agresseur, etc.

#### **6.11. SERVICE DE REGLEMENT DES PLAINTES (GRS) ET GROUPE D'INSPECTION DE LA BANQUE MONDIALE**

Les parties prenantes du projet qui croient être lésés par un projet financé par la Banque mondiale peuvent déposer des plaintes auprès du Service de règlement des plaintes (GRS) de la Banque mondiale. Pour plus d'informations sur la manière de soumettre des plaintes au GRS, veuillez consulter le site <https://projects.banquemondiale.org/fr/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>. Pour plus d'informations sur la manière de soumettre des plaintes au Groupe d'inspection de la Banque mondiale, veuillez consulter le site [www.inspectionpanel.org](http://www.inspectionpanel.org).

### **7. SUIVI ET RAPPORTAGE**

#### **7.1. Résumé de la façon dont le PMPP sera suivi et rapporté (y compris les indicateurs)**

L'UGP garantit la participation de parties prenantes aux activités de suivi du projet ou des impacts qui lui sont associés. Dans le cadre du Projet, les parties prenantes (notamment les populations touchées) participeront aux programmes de suivi et d'atténuation des impacts du projet, notamment ceux contenus dans les instruments de sauvegardes (CGES, CPR, EIES et PAR). Les indicateurs suivants seront utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités de mobilisation des parties prenantes :

- Nombre de réunions de différentes sortes (consultations publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;
- Pourcentage femmes répondants au cours des consultations du projet ;
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- Nombre de publications couvrant le projet dans les médias ;
- Nombre de plaintes et de griefs.



Le PMPP sera suivi sur la base d'un rapportage qualitatif (basé sur les rapports d'avancement) et d'un rapportage quantitatif lié aux indicateurs de résultats sur l'engagement des parties prenantes et la performance des plaintes.

Le rapportage du PMPP comprendra les éléments suivants : (i) Rapportage sur les progrès des engagements de la NES 10: Engagement des parties prenantes dans le cadre du Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) (ii) rapportage qualitatif cumulatif sur les commentaires reçus lors des activités du PMPP, en particulier (a) les questions qui ont été soulevées et qui peuvent être traitées par des changements dans la portée et la conception du projet, et reflétées dans la documentation de base telle que le document d'évaluation du projet, l'évaluation environnementale et sociale, le plan de réinstallation, le plan des peuples autochtones, ou le plan d'action EAS/HS, si nécessaire ; (b) les questions qui ont été soulevées et qui peuvent être traitées pendant la mise en œuvre du projet ; (c) les questions qui ont été soulevées et qui sont hors du champ du projet et qui sont mieux traitées par des projets, des programmes ou des initiatives alternatifs ; et (d) les questions qui ne peuvent pas être traitées par le projet pour des raisons techniques, juridiques ou de coût excessif. Les procès-verbaux des réunions résumant les points de vue des participants peuvent également être annexés aux rapports de suivi. (iii) Rapportage quantitatif basé sur les indicateurs inclus dans le PEES. Un ensemble indicatif d'indicateurs pour le suivi et le rapportage est inclus en annexe 3.

## **7.2. Rapportage aux groupes de parties prenantes**

Le PMPP sera révisé et mis à jour selon les besoins pendant la mise en œuvre du projet.

Des rapports internes mensuels, trimestriels ou autres sur les plaintes, les demandes de renseignements et les incidents liés au public, ainsi que sur l'état de mise en œuvre des actions correctives / préventives associées, seront rassemblés par le personnel responsable et transmis aux chefs de projet.

Un rapport trimestriel de suivi environnemental et social faisant un résumé de l'implication des parties prenantes sera transmis à la Banque mondiale.

Les mécanismes spécifiques pour rendre compte aux parties prenantes sont les suivants :

- Elaboration de rapports trimestriels en langue (française) ;
- Publication de rapports sur le site web du ministère de l'Énergie et de l'hydraulique ;
- Publication des comptes rendus en langue française et locale ;
- Elaboration et distribution des notes simples en langue locale pour les communautés ;
- Flash information sur les réseaux sociaux ou autres réseaux sociaux.

## ANNEXES

Annexe 1 : Modèle pour enregistrer les procès-verbaux / comptes rendus des réunions de consultation

Partie prenante (groupe ou individu)	Résumé des commentaires	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action de suivi / Prochaines étapes

Annexe 2. Tableau d'exemple : Suivi et rapportage sur le PMPP

Questions clés d'évaluation	Questions d'évaluation spécifiques	Indicateurs potentiels	Méthodes de collecte de données.
<p><b>MGP.</b> Dans quelle mesure les parties affectées par le projet ont-elles bénéficié de moyens accessibles et inclusifs pour soulever des questions et des plaintes ? L'agence de mise en œuvre a-t-elle répondu et géré ces plaintes ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les parties affectées par le projet soulèvent-elles des questions et des plaintes ?</li> <li>• À quelle vitesse / efficacité les plaintes sont-elles résolues ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation du MGP et / ou des mécanismes de rétroaction.</li> <li>• Demandes d'information auprès des agences concernées.</li> <li>• Utilisation des boîtes à suggestions placées dans les villages / communautés du projet.</li> <li>• Nombre de plaintes soulevées par les travailleurs, ventilées par sexe des travailleurs et lieu de travail, résolues dans un délai spécifié.</li> <li>• Nombre de cas d'exploitation et d'abus sexuels / de harcèlement sexuel (EAS/HS) signalés dans les zones du projet, qui ont été orientés vers un soutien sanitaire, social, juridique et sécuritaire selon le processus de référence en place. (si applicable).</li> </ul>	<p>Dossiers de l'agence de mise en œuvre et d'autres agences concernées</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de plaintes qui ont été (i) ouvertes, (ii) ouvertes depuis plus de 30 jours, (iii) résolues, (iv) fermées, et (v) nombre de réponses qui ont satisfait les plaignants, pendant la période de rapport, ventilées par catégorie de plainte, sexe, âge et lieu du plaignant.</li> </ul>	
<p><b>Impact de l'engagement des parties prenantes sur la conception et la mise en œuvre du projet.</b></p> <p>Comment les activités d'engagement ont-elles fait une différence dans la conception et la mise en œuvre du projet ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Y avait-il un intérêt et un soutien pour le projet ?</li> <li>• Des ajustements ont-ils été faits pendant la conception et la mise en œuvre du projet en fonction des commentaires reçus ?</li> <li>• Les informations prioritaires ont-elles été divulguées aux parties concernées tout au long du cycle du projet ?</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation active des parties prenantes aux activités</li> <li>• Nombre d'actions prises en temps opportun en réponse aux commentaires reçus lors des sessions de consultation avec les parties affectées par le projet.</li> <li>• Nombre de réunions de consultation et de discussions publiques où les commentaires et les recommandations reçus sont reflétés dans la conception et la mise en œuvre du projet.</li> <li>• Nombre de sessions d'engagement ventilées, axées sur les groupes à risque dans le projet.</li> </ul>
<p><b>Efficacité de la mise en œuvre.</b> Les activités d'engagement des parties prenantes ont-elles été</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les activités ont-elles été mises en œuvre comme prévu ? Pourquoi ou pourquoi pas ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage des activités du PEES mises en œuvre.</li> <li>• Principaux obstacles à la participation identifiés avec les représentants des parties prenantes.</li> </ul>	<p>Stratégie de communication (calendrier des consultations)</p> <p>Discussions de groupe périodiques</p>

<p>efficaces dans la mise en œuvre ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'approche d'engagement des parties prenantes était-elle inclusive des groupes ventilés ? Pourquoi ou pourquoi pas ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'ajustements apportés à l'approche d'engagement des parties prenantes pour améliorer la portée, l'inclusion et l'efficacité des projets.</li> </ul>	<p>Réunions en face à face et / ou discussions de groupe avec les groupes vulnérables ou leurs représentants</p>
--	--	--	--

Annexe 3 : Liste des parties prenantes consultés lors de la préparation du projet

N°	NOMS ET PRENOMS	FONCTIONS	CONTACTS
<b>A – Parties prenantes rencontrées à Brazzaville</b>			
<b>A-1. Ministère de l’Energie et de l’Hydraulique (MEH)</b>			
01	TCHAKALA Emile	<i>Secrétaire Général du département du</i>	05 703 39 60
02	BOUESSO Maurice	<i>Consultant au Ministère de l’Energie et de l’hydraulique</i>	05 556 87 87
<b>A – 2. Ministère de l’Environnement, du Développement Durable et du Bassin du Congo (MEDDBC)</b>			
03	MILANDOU Harold Cardorel	<i>Directeur de cabinet</i>	06 975 32 72
04	LOCKO Pascal	<i>Conseiller à l’Environnement</i>	06 629 68 95
05	Mme SAMBA BAZOMA DONGUI Geneviève	<i>Directrice Générale de l’Environnement /PI</i>	06 803 58 94
06	Mme OSSOMBI MAYELA	<i>Directrice Générale de BE/ PI</i>	05 624 63 77
07	AMPOLO Alain Noël	<i>DPPN</i>	06 973 60 28
08	N’GUIMBI Blaise	<i>DDE</i>	06 885 54 00
09	AYELE Beliare Grâce	<i>Col/DBC</i>	06 530 88 08
10	OKEMBA APENDI Paule	<i>Point Focal Ramsar</i>	06 975 71 89
11	ETOUA NDOUNIAMA Rozan	<i>ADP/Cabinet</i>	06 840 32 58
<b>A – 3. Ministère de l’Economie Forestière (MEF)</b>			
12	BONASSIDI Grégoire	<i>Attaché à la faune et aux aires protégées</i>	06 933 36 92 / 05 533 36
<b>A – 4. Ministère des Affaires Foncière et du Domaine Public chargé des Relations avec le Parlement</b>			
13	BEMBA Francis Vethey	<i>Directeur du cabinet</i>	06 970 42 47 / 04 418 00
14	Mme OKO Jessica	<i>Directrice des Affaires Administratives et Financières à la Direction Générale du</i>	06 928 90 84
<b>A – 5. Société Energie Electrique E<sup>2</sup>C</b>			
15	OKANGUEBE vincent	<i>Chef de Service à la Direction de Production et transport</i>	05 558 40 39
16	KABA Rémi	<i>Chef de poste de Bouomo</i>	05 597 53 33 / 06 841 62
<b>B – Parties prenantes rencontrées à Pointe Noire</b>			
17	OPOUMBA Marie Joseph	<i>Diercteur de l’Exploitation/ E2C Pointe</i>	04 426 42 20
18	OSSAKETO Octave René	<i>Chef de Service Exploitation et Transport/ E2C Pointe Noire et Kouilou</i>	05 551 06 08


N°	NOMS ET PRENOMS	FONCTIONS	CONTACTS
19	GANDOU Georges	<i>Chef de Division Maintenance/ E2C Pointe Noire</i>	05 380 78 90
20	MAHKOUDS Aymar	<i>DGA Société OCEANA</i>	05 500 10 00
21	MAHKOUDS Aymar	<i>DGA Société OCEANA</i>	05 500 10 00
22	DEMBA Stève	<i>Responsable HSE</i>	06 634 46 14
23	BAKALOUKIDI Natalis	<i>Technicien Principal des lignes</i>	05 553 90 21

## Annexe 4 : Consultations publiques

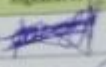
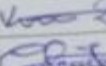
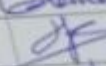
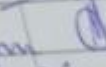
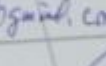
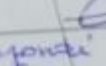
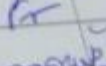
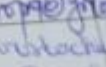
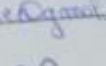
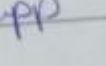



#### Annexe 4.1. Consultation publique à Brazzaville

Annexe 4.1.1. Liste des participants


**Projet d'amélioration des services d'électricité (PASEL) (P501343)**  
 Préparation des Instruments de Sauvegarde Environnementales et Sociales  
 CONSULTATION PUBLIQUE DES PARTIES PRENANTES  
 Pointe Noire, le 24 Novembre 2023

**LISTE DES PARTICIPANTS**

N°	Noms et Prénoms	Structure	Fonction	Contact	Email	Signature
1	MWARIBY Olingui	DD UHA	Collaborateur	06 972-0416	Geophotomug@pse	
2	Goma Régine	C. OSC	Coordinatrice	055591122	reginegoma16@gmail.com	
3	SEBO MIBoungou	Cadastre	Collaborateur	055469663	mandzama@gmail.com	
4	DZAMA Freud	Affaires sociales	J.D	06665932	mabelende@gmail.com	
5	MABIALA J. Claude	ADDEC	PR	066260787	acjavarab@gmail.com	
6	GASSAILLE Armand	DD Plan	AD	066704928		
7	BAUNZOUAOU Bionwiny	(DATE)	SAF	064808478	alyhousseouonzi@gmail.com	
8	Apondi Alyhousse	J.D. Tutelleur	J.D	069836720		
9	MAVOPI I. Ulrich	DBEPN	chef de ppe	066398590	ulrich.mavopi@gmail.com	
10	OKOUERE Vistadie D'Ameliane	DD élévation PNR	SAF	066102133	okouerevistadie@gmail.com	
11	Akongzo Ngakoso	coll DDAH	Coll	055418888	whatsapp	



N°	Noms et Prénoms	Structure	Fonction	Contact	Email	Signatures
12	x MBOUSSOU Mireille	DDEF-PM	SEP	06.478.74.96	grombons @ hotmail.com	
13	x NIAKATELE Bante	ADIEK	SFAP	06 944 24 90	Niambanti@yahoo.fr	
14	x TCHIVONGO Pascal	Mairie PNR	Inspecteur général S.M.	06 653 86 52	kleopas.k@gmail.com	
15	x Etou - Alfred	DDIEK /PN	Collaborateur	05 562 14 12	-	
16	x KANUTOBA Jean	E2C /PN	CSTD Secrétaire technique	055680508	j'davitoba@gmail	
17	x BAYONNIE-SADOU	DD Action Humanitaire de Service	chef	06-6372176	-	
18	x LIBAYA Ouley	DDCNR/EPID	DI	06543-2881	ouleylibaya@gmail.com	
19	x NIOLI Benjamin	ACAD	président	066451505	-	
20	x BEDI Brigitte	ANEP Congo	Coordonnatrice	066784703	brigittebedi@gmail.com	
21	x BAYA Cyrille	Fondation Communauté Action (FGA)	Président	06 927 96 73	fcacrdth@gmail.com	
22	x FOUTOU Ambroise Unai	Banque Mondiale	Consultant EES	06 939 44 91	anfoute@gmail.com	
23	x					
24	x					
25	x					
26	x					

#### Annexe 4.1.2. Photos



**Photo 1** : Vue du Conseiller à l’Energie au Ministère de l’Energie et de l’Hydraulique prononçant le mot d’ouverture de la consultation publique suivi de la présentation du PASEL



**Photo 2** : Vue du Consultant présentant les objectifs et les attentes de la consultation publique




**Photo 3** : Vue des participants en groupe de travail




**Photo 4** : Autre vue des participants en groupe de travail


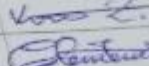
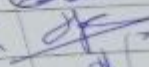
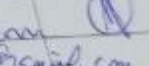
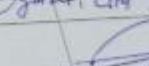
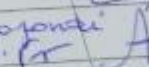
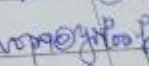
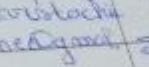
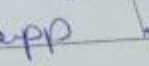


## Annexe 4.2. Consultation publique à Pointe Noire

Annexe 4.2.1. Liste des participants


**Projet d'amélioration des services d'électricité (PASEL) (P501343)**  
 Préparation des Instruments de Sauvegarde Environnementales et Sociales  
 CONSULTATION PUBLIQUE DES PARTIES PRENANTES  
 Pointe Noire, le 24 Novembre 2023



**LISTE DES PARTICIPANTS**

N°	Noms et Prénoms	Structure	Fonction	Contact	E-mail	Signature
1	MWABIDY Olingui	DD OUA	Collaborateur	06 972-0416	Geophrotmunga@gmail.com	
2	GOMA Régine	C. OSC	Coordinatrice	055591122	regingoma16@gmail.com	
3	SEBO MIBOUNGOU B.	Carbaste	Collaborateur	055463663	standjama4@gmail.com	
4	DZAMA Freud	Affaires sociales	DD	06665932	mabelland@gmail.com	
5	MABIALA J. Claude	ADDEC	DD	066260787	acjamball@gmail.com	
6	GASSAILLE Armand C	DD Plan	DD	066704928		
7	BOUNZOUKOU Bismuth	(DDIED)	SAF	064808478	alyhouseoponzi@gmail.com	
8	Apoude A. Lyhouse	DD - Entretien route	DD	06 982 67 20		
9	MAVOPE I. Ulrich	DDEPN	chef sppen	066398590	ulrich.mavope@gmail.com	
10	OKOUERE Vistodine Aamelone	DD 2. Service PNR	SAF	06 610 21 33	okouerevistodine@gmail.com	
11	AKONDZO Nyakoso	coll DDAH	Coll	0554188886	WhatsApp	

N°	Noms et Prénoms	Structure	Fonction	Contact	Email	Signatures
12	x MBOUSSOU Minelle	DDEF-PR	SEP	06 478 74 96	grombos @ hotmail.com	
13	x NIACHETE Samir	ADIEK	SFAP	06 944 24 90	Niambante@yahoo.fr	
14	x TCHIVONGO Pascal	Mairie PNR	Inspecteur général S.M.	06 653 86 52	tchivangel@gmail.com	
15	x Etou - Alfred	DDIEK /PN	Collaborateur	05 562 04 12	-	
16	x KANITABA Jean	ERC /PN	CSTP Service technique	05 568 05 08	jkanitaba@gmail.com	
17	x BAYONNE-SADRY	DD Action Humanitaire	de Service	06-6372176	-	
18	x LIBAYA Ouley	DPCNKEPIP	DI	06543-2881	ouleylibaya@gmail.com	
19	x NIOLI Benjamin	ACAD	président	06 645 15 05	-	
20	x BEDI Brigitte	ANEP Congo	Gestionnaire	066784703	brigittebedi@gmail.com	
21	x Baya Cécile	Fondation Communauté Action (FGA)	Président	06 927 96 73	fbacard@gmail.com	
22	x FOUTOU Ambroise Ufai	Banque Mondiale	Consultant EES	06 939 44 91	anfoufou@gmail.com	
23	x					
24	x					
25	x					
26	x					



#### Annexe 4.2.2. Photos



**Photo 5** : Vue des participants en groupe de travail



**Photo 6** : Autre vue des participants en groupe de travail

Annexe 5 : Modèle de registre des réclamations excluant les plaintes relatives aux EAS/HS

No du dossier	Date de réception de la plainte	Nom de la personne recevant la plainte	Où / comment la plainte a été reçue	Nom et contact du plaignant (si connus)	Contenu de la réclamation (inclure toutes les plaintes, suggestions, demandes de renseignements)	La réception de la plainte a-t-elle été confirmée au plaignant ? (O / N - si oui, indiquez la date, la	Date de décision prévue	Résultat de la décision (Inclure les noms des participants et la date de la décision)	La décision a-t-elle été communiquée au plaignant ? O / N Si oui, indiquez quand, par qui et par quel moyen de communication	Le plaignant était-il satisfait de la décision ? O / N Énoncez la décision. Si non, expliquez	Une action de suivi (Par qui, à quelle date) ?