

**UNION ECONOMIQUE ET MONETAIRE  
OUEST AFRICAINE**

-----  
**La Commission**  
-----



**2<sup>ème</sup> PROJET D'INVESTISSEMENT POUR LA RESILIENCE DES  
ZONES COTIERES EN AFRIQUE DE L'OUEST (WACA ResIP2)**

**Composante 1**

**PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES  
(PMPP)**

**Août 2022**

---

## TABLE DES MATIERES

<b>TABLE DES MATIERES.....</b>	<b>2</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX .....</b>	<b>3</b>
<b>LISTE DES FIGURES .....</b>	<b>3</b>
<b>SIGLES ET ACRONYMES .....</b>	<b>4</b>
<b>DEFINITIONS.....</b>	<b>6</b>
<b>1. INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET .....</b>	<b>8</b>
<b>2. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES</b>	<b>9</b>
<b>3. OBJECTIF DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP).....</b>	<b>9</b>
<b>4. DEMARCHE METHODOLOGIQUE SUIVIE LORS DE LA PREPARATION DU PMPP .....</b>	<b>10</b>
<b>5. RAPPEL DES EXIGENCES DE LA NES N°10 .....</b>	<b>11</b>
<b>6. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>12</b>
6.1. <i>OBJECTIFS .....</i>	12
6.2. <i>IDENTIFICATION DES PARTIES TOUCHÉES.....</i>	13
6.3. <i>ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....</i>	16
6.4. <i>NIVEAU D'IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES.....</i>	16
<b>7. PROGRAMME DE CONSULTATION ET DE MOBILISATION AVEC LES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>23</b>
7.1. <i>MÉTHODES DE CONSULTATION ET DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....</i>	23
7.2. <i>STRATÉGIE PROPOSÉE POUR LA COMMUNICATION ET LA DIFFUSION DES INFORMATIONS .....</i>	24
7.3. <i>STRATÉGIE PROPOSÉE POUR LES CONSULTATIONS .....</i>	24
7.4. <i>STRATÉGIE PROPOSÉE POUR LA PRISE EN COMPTE DES POINTS DE VUE DES GROUPES VULNÉRABLES... ..</i>	25
7.5. <i>CALENDRIERS.....</i>	25
7.6. <i>EXAMEN DES COMMENTAIRES : GESTION DES FEEDBACKS ET PARTAGE DE L'INFORMATION AVEC LES PARTIES PRENANTES.....</i>	29
7.7. <i>PHASES ULTÉRIEURES DU PROJET .....</i>	29
<b>8. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>29</b>
8.1. <i>RESSOURCES .....</i>	29
8.2. <i>FONCTION DE GESTION ET RESPONSABILITÉS .....</i>	30
8.3. <i>ORGANES ET PERSONNES EN CHARGE DU PMPP .....</i>	30
<b>9. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) .....</b>	<b>33</b>
9.1. <i>OBJECTIFS DU MGP .....</i>	33
9.2. <i>PRINCIPES GÉNÉRAUX.....</i>	34
9.3. <i>POTENTIELS TYPES DE PLAINTES ET CONFLITS À TRAITER.....</i>	35
9.4. <i>ÉTAPES ET PROCÉDURES DE GESTION DES PLAINTES .....</i>	35
<b>10. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS .....</b>	<b>38</b>
10.1. <i>PARTICIPATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS CONCERNÉS AUX ACTIVITÉS DE SUIVI.....</i>	38
10.2. <i>RAPPORTS AUX GROUPES DE PARTIES PRENANTES.....</i>	38
<b>ANNEXE 1 : FICHE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI DES PLAINTES .....</b>	<b>40</b>
<b>ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE FEEDBACK.....</b>	<b>43</b>
<b>ANNEXE 3 : MODELE RAPPORT DE CONSULTATION .....</b>	<b>44</b>

•

## **LISTE DES TABLEAUX**

<i>TABLEAU 1 : ANALYSE ET DESCRIPTION DES MISSIONS, ROLES ET RESPONSABILITES DES GROUPES DE PARTIES PRENANTES ET NIVEAU D'IMPLICATION .....</i>	<i>17</i>
<i>TABLEAU 2 : SYNTHESE DES RESULTATS DES CONSULTATIONS MENEES AUPRES DES PARTIES PRENANTES LORS DE LA PREPARATION DU PMPP.....</i>	<i>21</i>
<i>TABLEAU 3 : RECAPITULATIF DES METHODES DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES.....</i>	<i>26</i>
<i>TABLEAU 4 : BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU PMPP.....</i>	<i>31</i>

## **LISTE DES FIGURES**

<i>FIGURE 1 : ORGANIGRAMME : PARTENARIATS – CONTRATS ET FINANCES.....</i>	<i>15</i>
---	-----------

## SIGLES ET ACRONYMES

Sigles	Définitions
ABC	Secrétariat de la Convention d'Abidjan (PNUE)
ACECoR	Africa Centre of Excellence in Coastal Resilience
BM	Banque mondiale
CCNI	Convention Collective Nationale Interprofessionnelle
CEEAC	Communauté Économique des États de l'Afrique Centrale
CEDEAO	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
Cerema	Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement
CES	Cadre Environnemental et Social
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CNP	Comité National de Pilotage
CRP	Comité Régional de Pilotage
CSE	Centre de Suivi-Ecologique
CSS	Caisse de la Sécurité Sociale
DAREN	Département de l'Agriculture, des Ressources en Eau et de l'Environnement
DUDH	Déclaration Universelle des Droits de l'Homme
EAS	Exploitation et Abus Sexuels
EGSST	Etats Généraux de la Sécurité et Santé au Travail
EPI	Equipement de Protection Individuelle
HS	Harcèlement Sexuel
IDA	Association internationale de développement (Groupe de la Banque mondiale)
IMT	Inspection Médicale du Travail
ITSS	Inspecteur du Travail et de la Sécurité Sociale
MFPTDSOP	Ministère de la Fonction Publique, du Travail, du Dialogue Social et des Organisations Professionnelles
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	Norme Environnementale et Sociale
OIT	Organisation Internationale du Travail
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
PARSI	Plan d'action régional stratégique des investissements
PMAWCA	Ports Management Association of West and Central Africa
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGMO	Plan de Gestion de la Main d'œuvre
PIMS	Plan d'investissement multi-sectoriel
PNUE	Programme des Nations Unies pour l'Environnement
PRCM	Partenariat Régional pour la Conservation de la zone côtière et Marine
PRELEC	Programme Régional de Lutte contre l'Erosion Côtière
PSS	Plan de Santé et Sécurité
RAMPAO	Réseau Régional d'Aires Marines Protégées en Afrique de l'Ouest
SDLAO	Schéma directeur du littoral d'Afrique de l'ouest (SDLAO)
SES	Sauvegardes Environnementale et Sociale
SSE	Spécialiste Suivi-évaluation

•

SPM	Spécialiste en Passation des Marchés
SSES	Spécialiste en Sauvegardes Environnementale et Sociale
(WACA) ResIP2	(West Africa Coastal Areas) Resilience Investment Project 2
UEMOA	Union Economique et Monétaire Ouest Africaine
UEMOA/URG	UEMOA/Unité Régionale de Gestion
UICN	Union internationale pour la conservation de la nature
UICN WACA BAR	UICN Bureau d'Appui Régional du WACA
VBG	Violence Basée sur le Genre
WACA ResIP	West Africa Coastal Areas Resilience Investment Project
WATO	West African Tourism Organisation

## DEFINITIONS

- Participation : “La participation citoyenne peut se définir comme un processus d’engagement obligatoire ou volontaire de personnes ordinaires, agissant seules ou au sein d’une organisation, en vue d’influer sur une décision portant sur des choix significatifs qui toucheront leur communauté” ;
- Mise en contexte et pertinence : Tout processus de développement d’un mécanisme de gestion des plaintes sera localisé de façon à être adapté au contexte local, conforme aux structures de gouvernance locale et inscrit dans le cadre particulier du programme mis en œuvre ;
- Sécurité : Pour s’assurer que les personnes sont protégées et qu’elles peuvent présenter une plainte ou exprimer une préoccupation en toute sécurité, l’UEMOA évaluera soigneusement les risques potentiels pour les différentes parties prenantes et les intégrera à la conception d’un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ;
- L’Intérêt : (élément motivateur) d’une partie prenante est considéré comme fort étant donné sa proximité ou sa dépendance à l’égard du Projet ;
- Le Pouvoir : (capacité d’influencer le projet) d’une partie prenante est défini par sa capacité à influencer les résultats du Projet ou à persuader ou forcer des parties prenantes à prendre des décisions et à adopter une ligne de conduite à l’égard du Projet ;
- Confidentialité : Pour créer un environnement où les parties prenantes peuvent aisément soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs de l’absence de représailles, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d’assurer la sécurité et la protection des personnes qui déposent une plainte ainsi que leurs cibles. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles ;
- Transparence : Les parties prenantes seront clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu’elles l’auront fait. Il est important que l’objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence ;
- Accessibilité : le mécanisme sera accessible (saisine facile aussi bien des points de vue du système que de la langue) au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes ; en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont les plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d’exclusion est élevé, une attention particulière sera portée aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas à savoir lire et écrire ;
- Plainte : Dans le Mécanisme de Gestion des Plaintes, « Une plainte est une expression d’insatisfaction au sujet du niveau et/ou de la qualité de l’aide fournie, qui se rapporte aux actions ou aux inactions de la part du personnel ou de bénévoles qui suscitent directement ou indirectement de l’angoisse chez quiconque ».

Dans le cadre du Projet WACA ResIP2, une plainte ou un grief est une forme d’expression d’un mécontentement, d’une insatisfaction exprimée par un individu ou un groupe d’individus, dû au non-respect des normes et/ou des accords convenus dans le cadre de la mise en œuvre des interventions du projet. Cette plainte peut être orale ou écrite. Une plainte exige une réponse visant à satisfaire aussi bien le plaignant que le promoteur du projet, voire l’UEMOA comme entité de coordination.

- Plaignant : Un individu ou un groupe (PAP, ONG/ACB, Riverains, etc.) ayant une question, une préoccupation, un problème et/ou une revendication qu’il veut voir traiter et/ou résoudre à l’amiable ;



- La partie visée par la plainte : est la personne physique ou morale présumée être l'auteur d'une infraction ou d'une faute mineure ou grave :
  - Le système de gestion des plaintes du projet : c'est un processus communautaire non judiciaire de règlement de différends à l'amiable, à travers lequel les parties prenantes déposent une plainte et reçoivent une réponse à leurs préoccupations. C'est également un ensemble de procédures simples et rapides qui donnent l'accès aux parties prenantes à un moyen sûr de faire entendre des plaintes dans les domaines ayant trait et relevant seulement du contrôle du projet.
- Les doléances sont des requêtes adressées par un tiers aux responsables (autorités, responsables) essentiellement pour faire des remarques, ou pour exprimer un souhait ;
- Une réclamation est une action de s'adresser à une autorité pour faire reconnaître l'existence d'un droit. Une réclamation indique en fait deux écarts :
  - La présence d'une non-conformité ou un décalage entre qualité attendue et qualité perçue ;
  - L'absence de contrôle qualité ou en tout cas la non-détection de cette anomalie par le prestataire.
- L'appréciation : désigne le fait d'évaluer une situation donnée ou analyse ce que l'on en perçoit ;
- Le témoin est une personne qui a une connaissance directe d'un forfait ou d'un événement pour l'avoir vu et qui peut aider à attester des considérations importantes touchant au forfait ou à l'événement ;
- L'erreur est une violation non intentionnelle du programme ou des règles. Les erreurs officielles sont dues aux erreurs du personnel et les erreurs des clients surviennent lorsque des clients donnent par mégarde des informations incorrectes ;
- La corruption consiste à offrir, donner, demander ou accepter un avantage ou une récompense qui peut frauduleusement influencer l'action d'une personne ;
- La fraude est une action délibérée consistant en une falsification, une tromperie, un artifice et une perversion de la vérité ou une violation de la confidentialité en rapport avec des ressources financières, matérielles ou humaines d'une organisation, de son capital, des services qu'elle fournit et ou des transactions, en général pour un profit ou un gain personnel ;
- Procédure de conciliation : Procédure par laquelle les parties en désaccord tentent de rapprocher leurs points de vue, en faisant des concessions réciproques, grâce à l'intervention d'un tiers. Dans le cadre du Projet, le tiers représente les instances de gestion des plaintes mises en place. La solution retenue ne doit comporter aucune ambiguïté. La formulation de l'accord doit être claire et précise, les parties doivent en avoir la même compréhension.
- Partie prenante : le paragraphe 4.3. de la note d'orientation n°10 qui accompagne la NES n° 10 du CES de la Banque mondiale, définit le terme « partie prenante » comme les individus ou les groupes qui :
  - sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet)
  - peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

## 1. INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET

Le 2<sup>ème</sup> projet d'investissement pour la résilience des zones côtières en Afrique de l'Ouest (WACA ResIP2) est menée dans le cadre du Programme de gestion du littoral ouest-africain (WACA) et a pour Objectif du développement du projet (ODP) le renforcement de la résilience des communautés et zones du littoral ouest-africain. Le projet d'une durée de cinq (05) ans doit augmenter les capacités d'adaptation et de transformation des trois pays bénéficiaires (la Gambie, le Ghana et la Guinée Bissau) et réduire les risques naturels et anthropiques auxquels ils sont tous exposés. Le projet qui sera mise en œuvre en parallèle au projet WACA ResIP1, capitalisera sur les expériences acquises par les six (06) pays bénéficiaires du projet WACA ResIP1 et facilitera le partage des connaissances, de l'expertise et de l'accès aux financements. Les composantes du projet pour chaque pays concernent le renforcement du cadre institutionnel et politique, le renforcement des investissements physiques et sociaux et la coordination nationale. Les investissements pour le développement et la protection du littoral appuieront les solutions à plus long-terme basées sur la nature ou les infrastructures (afin de réduire l'érosion et de restaurer les écosystèmes dont les zones de mangroves) et la génération des activités rémunératrices pour les communautés côtières.

La réalisation du présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) sera basée sur les activités de la composante 1 relative à l'intégration régionale.

L'objectif de la composante d'intégration régionale dont l'UEMOA sera responsable est de renforcer l'efficacité et la coordination des acteurs, des activités et des investissements pour la résilience côtière en Afrique de l'Ouest au niveau régional et national. Sur la base des enseignements tirés et de la réalisation de la composante d'intégration régionale dans le cadre du ResIP1, le ResIP2 accompagnera le transfert des fonctions de la plateforme WACA aux institutions régionales. La Commission de l'UEMOA assure la responsabilité globale de la mise en œuvre de la composante régionale et (i) assurera la coordination globale de la composante, (ii) mettra en œuvre des activités liées à la sous-composante 1.1. « Stratégies régionales, politiques et gouvernance », (iii) mobilisera les institutions régionales dont l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN), le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE)/Secrétariat de la Convention d'Abidjan (ABC), le Centre de Suivi Ecologique (CSE) de Dakar, le Secrétariat du Partenariat Régional pour la Conservation de la zone côtière et Marine en Afrique de l'Ouest (PRCM) et le Secrétariat du Réseau des Aires Marines Protégées d'Afrique de l'Ouest (RAMPAO). L'UEMOA signera un accord de services avec l'UICN pour son appui technique à la mise en œuvre de la composante régionale. Les autres partenaires régionaux du projet (CSE, PNUE/ABC, PRCM, RAMPAO, etc.) seront mobilisés via des contrats et/ou accords avec l'UEMOA. La composante d'intégration régionale sera solidement ancrée sur les fondations du projet WACA ResIP1 et étendra son appui régional et national au-delà des neuf pays bénéficiant d'une opération nationale, pour couvrir l'ensemble des 17 pays de la Mauritanie au Gabon comme prévu dans le Programme WACA.

La sous-composante sera financé par un don de l'Association Internationale de Développement (IDA)/Banque mondiale (BM). Deux sous-composantes sont proposées :

**Sous-composante 1.1 : Stratégies, politiques et gouvernance régionales (exécutée par l'UEMOA).** Cette sous-composante vise à renforcer le leadership régional de l'UEMOA pour la résilience côtière et à opérationnaliser une approche régionale coordonnée de la planification, du financement et du suivi des investissements dans la résilience côtière. La sous-composante sera mise en œuvre par la Direction de l'Environnement et des Ressources en Eau de la Commission de l'UEMOA à travers l'Unité Régionale de Gestion (URG) existante. La sous-composante est organisée autour de quatre piliers : (i) la coordination, planification et suivi des cadres des investissements, (ii) la mobilisation des finances, (iii) l'amélioration du cadre de gestion E&S des investissements, (iv) l'amélioration du cadre de dialogue et de gouvernance régionale.

•

La mise en œuvre des activités des piliers fera l'objet des accords avec les différents partenaires identifiés.

**Sous-composante 1.2 : Appuis techniques régionaux et mobilisation des partenariats pour la résilience côtière.**

Cette sous-composante fournira le soutien technique requis, aux niveaux régional et national, à la mise en œuvre du projet et renforcera les initiatives et partenariats régionaux pour la résilience côtière. Elle permettra de renforcer le rôle de coordination et d'appui technique de l'UICN établi dans le cadre du projet WACA ResIP1 pour l'étendre à d'autres pays. L'UICN mobilisera son expertise internationale interne et assurera la coordination technique et la supervision des activités des institutions régionales impliquées dans le projet pour répondre aux défis identifiés et aux demandes des pays. L'UICN consolidera sa fonction de « Helpdesk » (référence régionale en information et formation) avec son Bureau d'Appui Régional (BAR) à la mise en œuvre basé à Dakar. Le personnel du WACA BAR, intégré au Programme marin et côtier de l'UICN (MACO), soutiendra les pays et les partenaires régionaux sur toutes les composantes de la gestion du projet. Les piliers de la sous-composante incluent : (i) l'appui à la gestion et la mise en œuvre de projet – coordination des partenariats ; (ii) l'observation du littoral ; (iii) l'assistance aux investissements physiques et à la planification ; (iv) le renforcement du réseau d'aires marines et côtières protégées ; (v) l'appui aux innovations pour la résilience côtière et au renforcement des connaissances ; et (vi) le renforcement de l'engagement citoyen, société civile et dialogue multipartenaire.

## **2. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

Dans le cadre de la préparation de la composante régionale du projet WACA ResIP2, des consultations entre la Commission de l'UEMOA et la Banque mondiale ainsi qu'avec d'autres parties prenantes notamment l'UICN, le PNUE/ABC, le CSE, le PRCM et le RAMPAAO ont été entreprises. Ces consultations ont permis de confirmer les orientations stratégiques de la composante d'intégration régionale du WACA ResIP2, de confirmer l'intégration de nouvelles thématiques<sup>1</sup> (tourisme, transport) et de détailler les activités, compilées dans une note de concept. Par ailleurs des fiches de projet par institution ont été élaborées et discutées avec l'UICN, le Secrétariat de la Convention d'Abidjan, le CSE, le PRCM et le RAMPAAO. Ces fiches précisent pour chaque institution, les activités et leurs modalités de mise en œuvre ainsi que les attentes en termes de contributions à l'exécution du projet. Une des sections de ce document précise les modalités de financement des activités.

## **3. OBJECTIF DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)**

L'objectif global du présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du WACA ResIP2 est de se conformer à la NES 10, et en particulier de :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux responsables du projet 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 ;
- Assurer la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet pendant toute sa durée de vie autour des questions qui pourraient éventuellement avoir une

---

<sup>1</sup> Notamment tourisme, transport, mobilisation de la société civile, contributions socio-économiques de la résilience côtière, la recherche et l'innovation et le renforcement des aspects transfrontaliers.

•  
incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir ;

- Doter les parties touchées par le projet de moyens leur permettant aisément d'évoquer leurs préoccupations et, si nécessaire, de porter plainte, et aux responsables du projet d'y répondre et de les traiter.

Par conséquent, le présent PMPP qui est intégré à l'évaluation environnementale et sociale et à la conception et la mise en œuvre du WACA ResIP2, tel que préconisé dans la NES n°1, décrit les moyens, les échéanciers et modalités de mobilisation des parties prenantes du projet. Le Plan décrit également le processus de communication sociale avec les parties prenantes aux fins de recueillir leurs avis et préoccupations, d'une part, et de leur fournir un retour d'information concernant le projet et toute activité y liée, d'autre part.

#### **4. DEMARCHE METHODOLOGIQUE SUIVIE LORS DE LA PREPARATION DU PMPP**

La démarche méthodologique suivie lors de la préparation du présent PMPP est articulée autour des principales étapes suivantes :

- A. Recherche et analyse documentaire : elle a permis de collecter les informations disponibles à l'état actuel de préparation du WACA ResIP2, notamment en faisant la revue du cadre organisationnel et institutionnel relatif au WACA ResIP1 dont cette phase 2 s'inspire.
- B. Consultation des parties prenantes : un processus participatif et inclusif de consultation a été mené lors de la préparation du présent PMPP. Ce processus s'est articulé autour de trois (3) axes méthodologiques essentiels : (i) l'identification et l'analyse des parties prenantes ; (ii) la planification des consultations avec les parties prenantes au niveau des structures du projet et la diffusion de l'information sur le projet et (iii) la consultation des parties prenantes proprement dite qui s'est faite de façon virtuelle au vu de la situation pandémique actuelle, entre autres. Les consultations se sont faites à l'aide de guides d'entretien administrés par voie électronique aux différentes parties prenantes identifiées.
  - *L'identification des parties prenantes* concernées par la composante d'intégration régionale du projet a été effectuée sur la base de listes des parties prenantes pré-identifiées en rapport avec l'UICN et l'UEMOA.
  - *La planification de la consultation et la diffusion de l'information sur le projet* qui a consisté à (i) planifier de manière consensuelle avec les parties prenantes identifiées le format de consultation qui se veut tout de même constructif et inclusif.
  - *La consultation des parties prenantes proprement dite* a consisté à une série de séances d'entretien avec les parties prenantes identifiées. Ces consultations se sont déroulées sous forme d'entretiens individuels par voie électronique. Pour cela, le maximum de points de vue a été recherché. La cible a été identifiée au sein des institutions concernées par la mise en œuvre de la composante régionale du projet, en l'occurrence, l'UEMOA, l'UICN et des structures partenaires comme le CSE, le RAMPAN, le PNUE/ABC, le PRCM mais également les différentes Unités de Gestion du Projet WACA ResIP1 au niveau des six pays.
- C. L'analyse des parties prenantes : réalisée sur la base des résultats de la consultation des parties prenantes, cette activité a consisté à faire une catégorisation des parties prenantes et une analyse de leur intérêt pour le projet ainsi que leur volonté d'échanges d'information et de collaboration. C'est au cours de cette phase qu'un effort particulier

a été consenti pour élaborer un mécanisme de règlement des griefs adapté au contexte du projet.

- D. Finalisation du plan de mobilisation des parties prenantes : il s'agit de présenter les procédures et moyens les mieux adaptés au contexte du Projet pour une mobilisation effective et efficace des parties prenantes tout au long du projet et pour une atteinte efficiente de ses objectifs.

## 5. RAPPEL DES EXIGENCES DE LA NES N°10

La norme environnementale et sociale n°10 « Engagement des parties prenantes et divulgation de l'information » de la Banque mondiale reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte et transparente entre l'Emprunteur et les parties prenantes du projet, élément essentiel des bonnes pratiques internationales. La mobilisation effective des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets, renforcer l'adhésion aux projets et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du projet. La mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Lorsqu'elle est conçue et mise en œuvre de manière appropriée, elle favorise le développement de relations fortes, constructives et ouvertes qui sont importantes pour une bonne gestion des risques et effets environnementaux et sociaux d'un projet. La mobilisation des parties prenantes est plus efficace lorsqu'elle est engagée au début du processus d'élaboration du projet et fait partie intégrante des décisions prises très tôt dans le cycle du projet ainsi que de l'évaluation, de la gestion et du suivi des risques et effets environnementaux et sociaux du projet.<sup>2</sup>

La NES n°10<sup>3</sup> s'applique à tous les projets financés par la Banque à travers le Financement dédié aux projets d'investissement :

- Les Emprunteurs devra mener les échanges avec les parties prenantes concernées, comme étant une partie intégrante de l'évaluation environnementale et sociale du projet et de sa mise en œuvre, tel que décrit dans la NES n°1 ;
- Les Emprunteurs consulteront les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, en commençant leur mobilisation le plus tôt possible pendant le processus d'élaboration du projet et dans des délais qui permettent des consultations significatives avec les parties prenantes sur la conception du projet ;
- Les Emprunteurs organiseront des consultations significatives avec l'ensemble des parties prenantes et leurs fourniront des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et en les consultant d'une manière culturellement appropriée, et libre de toute manipulation, ingérence, contrainte et intimidation ;
- Le processus de participation des parties prenantes impliquera les aspects suivants : (i) l'identification et l'analyse des parties prenantes ; (ii) la planification sur la manière dont la consultation avec les parties prenantes se produira ; (iii) la diffusion de l'information ; (iv) la consultation avec les parties prenantes ; (v) le traitement et la réponse aux plaintes ; et (vi) le retour d'information aux parties prenantes ;
- L'Emprunteur conservera, et publiera dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale, un dossier documenté de la participation des parties prenantes, y compris une description des parties prenantes consultées, un résumé des commentaires reçus et une brève explication de la façon dont les commentaires ont été pris en compte, ou les raisons pour lesquelles ils ne l'ont pas été.

---

<sup>2</sup> Note d'orientation à l'intention des emprunteurs, première édition, juin 2018

<sup>3</sup> CES, NES n° 10, « Exigences » § 6 à 9

## 6. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

La composante 1 du projet WACA ResIP2 sera mise en œuvre sous une forme régionale par l'UEMOA. Sous ce format, il existerait une diversité de parties prenantes tant du point de vue géographique que juridico-institutionnel.

Les principales parties prenantes du projet sont constituées de l'UEMOA (URG), de l'UICN (WACA BAR) et des structures techniques citées plus haut comme le RAMPAO, le CSE, le PNUE/ABC, le PRCM sans oublier les différentes UGP des six pays du WACA ResIP1 et les trois (03) autres des pays du projet WACA ResIP2.

Aux fins d'un engagement et d'une mobilisation, les parties prenantes du WACA ResIP2 sont identifiées afin de comprendre leurs besoins, leurs préoccupations et leurs attentes en termes de participation, ainsi que leurs priorités et leurs objectifs concernant le projet. Chaque pays du projet WACA ResIP2 se dote également d'un PMPP mobilisant les partenaires au niveau national.

L'analyse faite ci-dessous repose sur plusieurs catégorisations et évaluations. Pour les parties prenantes, leur niveau d'influence vis-à-vis du projet a été évalué sur trois niveaux simples (élevé, moyen et faible).

Le niveau d'influence d'une partie prenante est défini par sa capacité à influencer sur les résultats du Projet ou à persuader ou forcer des parties prenantes à prendre des décisions et à adopter une ligne de conduite à l'égard du Projet.

### 6.1. Objectifs

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

Afin d'élaborer un Plan efficace, l'identification de parties prenantes a été faite en prenant en compte leur intérêt par rapport au projet, leur besoin de participation et d'implication, niveau de vulnérabilité, attentes en termes de participation et priorités. Le projet visera à développer des relations de confiance entre le Projet et les parties prenantes. Ce qui va promouvoir des interactions proactives afin d'éviter, si possible, les conflits inutiles basés sur la rumeur, la sous information et la désinformation. Il veillera à identifier les structures et processus à travers lesquels les conflits et plaintes seront gérés au lieu de tenter de les étouffer ; donnant ainsi au Projet une meilleure compréhension des problèmes et attentes des parties prenantes. Un mécanisme régional de gestion des plaintes (MGP) sera établi se basant sur les expériences du premier projet WACA ResIP et articulé aux MGP nationaux. Le MGP recevra et documentera les plaintes au niveau régional et servira pour les échanges de connaissances et les meilleures pratiques institutionnelles et opérationnelles. Le MGP régional recueillera les informations des cas d'Exploitation et Abus Sexuels/Harcèlement Sexuel (EAS/HS). Dans le cadre des activités de formation et de communication sociale menées au niveau régional, le montage et les fonctions des MGP seront intégrés.

Ces informations seront utilisées pour adapter la participation à chaque type de partie prenante. Dans ce sens, il a été jugé particulièrement important d'identifier les personnes et les groupes qui auront plus de difficultés à participer et ceux susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée par le Projet, en raison de leur situation marginalisée ou vulnérable. Un accent a été mis pour comprendre comment chaque partie concernée pourrait être affectée, ou comment elle perçoit d'être affectée, de façon à mieux les informer et à comprendre leurs opinions et préoccupations. Le processus d'identification des personnes et des organisations dans chaque groupe est continu.

- 

## 6.2. Identification des parties touchées

Aux fins d'un engagement efficace et personnalisé, les parties prenantes au ResIP2 sont identifiées afin de comprendre leurs besoins, leurs préoccupations et leurs attentes en termes de participation, ainsi que leurs priorités et leurs objectifs concernant le projet.

La liste des parties prenantes est établie sur la base des connaissances actuelles du Projet. Elle pourrait être mise à jour à la suite des consultations et sera incluse dans le Registre des communications qui, en réalité, est une base de données évolutive mise à jour périodiquement car l'identification des parties prenantes se fera de façon continue tout au long du projet.

Les parties prenantes du projet peuvent être définies comme des groupes ou d'autres entités répartis comme suit :

### **a) Les parties prenantes intéressées par le projet**

Cette catégorie comprend des groupes dont les intérêts peuvent être affectés par le Projet et qui ont le potentiel d'influencer les résultats du Projet de quelque manière que ce soit. Elle englobe, les institutions régionales, les autorités gouvernementales locales ou nationales, les médias, les unités de formation et recherches, les responsables politiques et religieux, les groupes et organisations de la société civile et du secteur privé avec leurs intérêts spéciaux.

Sur le plan institutionnel, il s'agit des partenaires principaux du projet : l'UEMOA (URG), l'UICN (BAR), le CSE, le RAMPAO, le PRCM, le PNUE/ABC et les différents pays (UGP) du WACA ResIP ainsi que les structures partenaires techniques tels le Cerema, les partenaires financiers et les médias.

Au niveau des entités gouvernementales, chaque pays identifie et mobilise les institutions gouvernementales parties prenantes au niveau national et local et met en place une unité de gestion (UGP).

Pour les médias, le projet WACA ResIP 1 s'est doté notamment d'un mécanisme d'interaction avec la presse écrite, visuelle et virtuelle par *La Voix du Littoral*. La plateforme établie avec cette dernière continuerait d'animer et de coordonner les actions de communication et de plaidoyer, afin de partager les connaissances et expériences et faire entendre les points de vue des communautés côtières.

Concernant les unités de formation et recherches, le Centre d'excellence établi à l'University of Cape Coast avec son programme ACECoR poursuivra ses actions de formation professionnelle et d'animation des autres structures de formation et de recherche dans la région.

Pour les groupes et organisations de la société civile, il est prévu que le PRCM capitalise sur son comité régional de la société civile afin d'appuyer les micro-projets au niveau local et de parrainer la gestion localisée des ressources.

Le Ghana envisage une plateforme des ONG alors que la Gambie et la Guinée-Bissau n'ont pas envisagée de telles plateformes mais ont des organisations qui sont déjà parties prenantes, aux niveaux communautaires et national à travers des associations locales, dans les activités du projet dont la gestion des aires marines protégées, la régénération des mangroves et du milieu naturel et les activités génératrices de revenus.

Pour le secteur privé, il y aura une mobilisation régionale de plaidoyer et d'information, en particulier pour le tourisme et ses opérateurs avec le WATO et les autorités portuaires avec le PMAWCA.

### **b) Autres parties concernées susceptibles d'être affectées par le projet**

Elles sont impactées ou susceptibles d'être affectés directement ou indirectement, positivement ou négativement par le Projet (également connu sous le nom de « parties affectées »). En raison des activités spécifiques de la composante régionale limitées à la

- commande de prestations intellectuelles (études, expertises, recherches, etc.), des bureaux/cabinets d'études, des consultants individuels et des prestataires de services seront identifiés et mobilisés pour appuyer la mise en œuvre du projet.

A cette catégorie, s'ajoute les employés des fournisseurs principaux du projet.

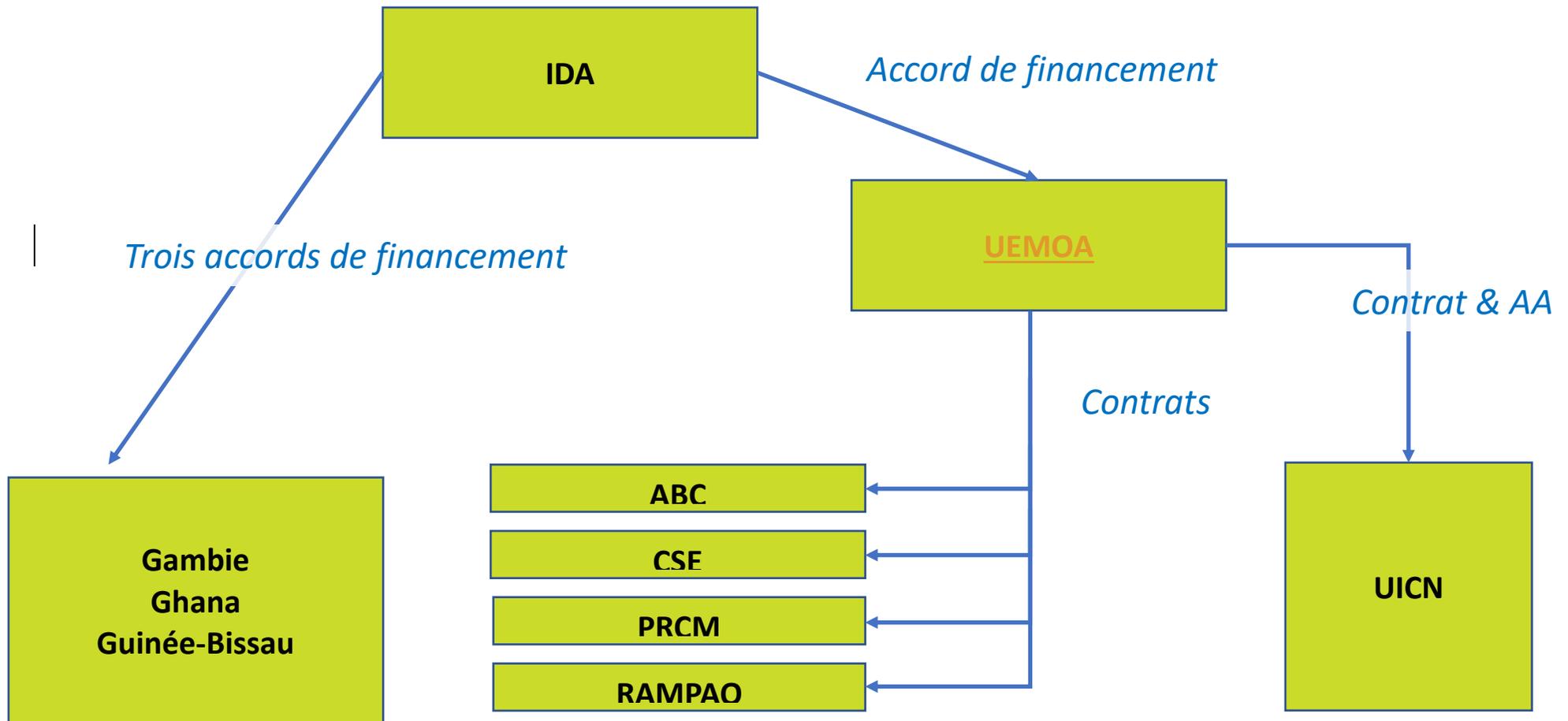
### ***c) Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables***

L'un des enjeux de ce Plan de Mobilisation des Parties Prenantes est d'identifier les parties susceptibles d'être affectées de manière différenciée par le projet (les personnes ou les groupes) eu égard à leur situation particulière, pouvant les défavoriser ou les rendre vulnérables. Comme indiqué précédemment, la Composante régionale du ResIP2 ne mène pas d'activités pouvant affecter directement les communautés et donc les personnes et groupes vulnérables. Comme tel, le projet devra dans les termes de références au moment de leur validation, veiller à ce que ces aspects de gestion de la vulnérabilité soient pris en compte. Les structures partenaires et entités qui vont interagir avec le projet sont principalement les directions et agences nationales évoluant dans le domaine de la lutte contre l'érosion côtière et marine ainsi que la promotion de la résilience des communautés au niveau des pays cibles.

Les études à mener dans les prestations des futurs consultants devront intégrer les catégories de groupes vulnérables suivantes :

- Les handicapés (physiques ou mentaux) ;
- Les personnes malades, particulièrement les personnes atteintes du VIH/SIDA ou d'autres maladies graves ou incurables ;
- Les vieillards sans soutien ;
- Les ménages dont les chefs sont des femmes ;
- Les ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources ;
- Les personnes vulnérables à être victimes de Violences Basées sur le Genre (VBG), Exploitation et Abus Sexuel et Harcèlement Sexuel (EAS/HS) ;
- Les personnes appartenant à certaines minorités culturelles, ethniques ou religieuses ;
- Les veuves sans revenus et/ou soutien ;
- Les orphelins mineurs.

Figure 1 : Organigramme : Partenariats – contrats et finances



•

### 6.3. Analyse des parties prenantes

L'analyse des parties prenantes est un processus systématique de collecte et d'analyse de données qualitatives ayant pour but de déterminer les personnes dont les intérêts devraient être pris en compte dans la préparation et la mise en œuvre du WACA ResIP2. Elle permet d'augmenter les chances de réussite du projet et de son appropriation par les parties prenantes visées.

En effet, à la suite de l'identification des parties prenantes, il s'agit maintenant d'analyser leurs liens avec les interventions du WACA ResIP2 et les intérêts en jeu, leur capacité à participer à la réussite ou à l'échec du projet, d'estimer le degré de collaboration ou les frictions potentielles entre les différentes parties.

Le but ultime est de déterminer le niveau de mobilisation et d'engagement des parties prenantes, la relation probable entre elles et le projet, et aider à identifier les méthodes de mobilisation, de consultation et de communication / sensibilisation appropriées pour chaque groupe de parties prenantes pendant la durée du projet.

### 6.4. Niveau d'implication des parties prenantes

Pour mieux analyser les parties prenantes, il est nécessaire de définir leur niveau d'implication vis-à-vis du projet. Le niveau d'implication indique, en effet, le degré de responsabilisation d'une partie prenante vis-à-vis du projet et de la conduite de celui-ci vers les objectifs qui sont les siens. Ce niveau d'implication sera déterminé par l'analyse des différents rôles et responsabilités des parties prenantes identifiés vis-à-vis du WACA ResIP2 et ceux-ci seront évalués à travers les critères suivants :

- **Direct** (quand la partie prenante détient une responsabilité fondamentale et un rôle essentiel dans le projet et plus particulièrement dans le processus de sa formulation (conception), de son financement et/ou de sa mise en œuvre. Ce niveau sera jugé « très élevé », « élevé » ou « moyen » selon le degré d'implication ;
- **Indirect** (quand le rôle et la responsabilité de la partie prenante en question ne sont pas forcément fondamentaux et essentiels mais d'une certaine importance pour le projet et ses activités). Ce niveau d'implication sera également jugé « très élevé », « élevé » ou « moyen » selon le degré d'importance ;
- **Secondaire** ou **Semi-direct** (quand, a priori, le rôle et la responsabilité de la partie prenante ne sont ni fondamentaux ni essentiels pour le projet mais présente néanmoins une certaine importance pour le projet).

Ci-dessous le tableau d'analyse des missions, rôles et responsabilités des groupes de parties prenantes identifiés et l'évaluation de leur niveau et degré d'implication :

Tableau 1 : Analyse et description des missions, rôles et responsabilités des groupes de parties prenantes et niveau d'implication

Partie prenante	Description Mission/Rôles/Responsabilités	Niveau d'implication	Degré
<p><b>Partenaires techniques et financiers (PTF) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'UEMOA (URG)</li> <li>- L'UICN (dont le WACA BAR)</li> <li>- La Banque mondiale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Financer et accompagner les projets et programmes s'inscrivant dans les priorités de la politique de l'Etat et liés au secteur de la protection de l'environnement ;</li> <li>- Participer aux initiatives de développement sectoriel ;</li> <li>- Fournir un appui technique et financier dans le cadre de leur coopération avec le gouvernement ;</li> <li>- Valider/approuver les outils de planification relatifs aux projets de développement du secteur qu'ils financent ;</li> <li>- Appuyer et accompagner techniquement la mise en œuvre du projet ;</li> <li>- Evaluer la mise en œuvre du projet ;</li> <li>- Veiller au Respect de la réglementation nationale, des normes de performance environnementale et sociale et des directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (EHS) ;</li> <li>- Veiller à la disponibilité d'une information régulière sur la performance environnementale et sociale ;</li> <li>- Garantir la participation des parties prenantes ;</li> <li>- Contrôler la gestion des ressources.</li> </ul>	<b>Direct</b>	<b>Très élevé</b>
<p><b>Structures techniques partenaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ABC</li> <li>- CSE</li> <li>- PRCM</li> <li>- RAMPAO</li> <li>- Cerema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer la politique du projet en matière de lutte pour l'environnement ;</li> <li>- Allouer des ressources financières et humaines pour participer à la mise en œuvre du projet ;</li> <li>- Mettre en œuvre les politiques de développement du secteur de l'environnement de manière à contribuer efficacement à l'atteinte des objectifs du projet ;</li> <li>- Impulser le développement de la résilience des populations côtières face aux risques d'érosion ;</li> <li>- Accompagner la résilience des zones et communautés littorales selon les résultats attendus du projet ;</li> <li>- Mettre en œuvre la réglementation nationale, les normes de performance environnementale et sociale et les directives environnementales, sanitaires et sécuritaires (EHS) ;</li> <li>- Mettre à disposition une information régulière sur la performance environnementale et sociale ;</li> </ul>	<b>Direct</b>	<b>Très Elevé</b>

Partie prenante	Description Mission/Rôles/Responsabilités	Niveau d'impli cation	Degré
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer la participation des parties prenantes.</li> </ul>		
<p><b>UGP des pays du ResIP 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gambie</li> <li>- Ghana</li> <li>- Guinée Bissau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remplir des tâches de nature technique, scientifique ou de gestion bien spécifique ;</li> <li>- Apporter la célérité et l'efficacité dans les procédures administratives ;</li> <li>- Collaborer avec les différentes structures partenaires techniques et financières pour l'atteinte des objectifs du projet ;</li> <li>- Améliorer la performance et la qualité dans la mise en œuvre du projet sous sa composante régionale</li> <li>- Faire le screening des activités ;</li> <li>- Valider les termes de références des évaluations environnementales et sociales ;</li> <li>- Délivrer le certificat de Conformité Environnementale au besoin ;</li> <li>- Mettre en œuvre des activités ;</li> <li>- Mettre en œuvre le PMPP ;</li> <li>- Informer et impliquer les parties prenantes ;</li> <li>- Assurer le respect des engagements pris en rapport avec les parties prenantes ;</li> <li>- Veiller à la transparence des processus ;</li> <li>- Gérer et suivre le mécanisme de gestion des plaintes.</li> </ul>	<b>Direct</b>	<b>Très Elevé</b>
<p><b>UGP des pays du ResIP1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bénin</li> <li>- Côte d'Ivoire</li> <li>- Mauritanie</li> <li>- Sao Tome et Principe</li> <li>- Sénégal</li> <li>- Togo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remplir des tâches de nature technique, scientifique ou de gestion bien spécifique ;</li> <li>- Apporter la célérité et l'efficacité dans les procédures administratives ;</li> <li>- Collaborer avec les différentes structures partenaires techniques et financières pour l'atteinte des objectifs du projet ;</li> <li>- Améliorer la performance et la qualité dans la mise en œuvre du projet sous sa composante régionale</li> </ul>	<b>Semi-Direct</b>	<b>Elevé</b>

Partie prenante	Description Mission/Rôles/Responsabilités	Niveau d'impli cation	Degré
Médias (journaux, radios, télévisions, sites web)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueillir et diffuser l'information de masse ;</li> <li>- Communiquer des œuvres, documents, ou de messages écrits, visuels, sonores ou audiovisuels ; (comme la radio, la télévision, le cinéma, Internet, la presse, les télécommunications, etc.) ;</li> <li>- Répondre rapidement à une demande d'information d'un public vaste ;</li> <li>- Participer à l'éveil des consciences, à la sensibilisation et à l'éducation de masse sur les problématiques environnementales</li> </ul>	<b>Secon daire ou Semi-direct</b>	<b>Elevé</b>
Organisations de la société civile et du secteur privé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibiliser et progressivement mobiliser d'autres secteurs de la société civile et du privé pour les mesures de conservation du littoral : les ports, le (éco) tourisme, la gestion des mangroves etc.</li> <li>- Associer les organisations aux actions d'aménagement aux niveaux national et transfrontalier</li> <li>- Assurer l'échange des informations et des pratiques en utilisant les acteurs et les modalités de la communication sociale (média social, influenceurs...)</li> </ul>	<b>Secon daire (possibilité d'impli cation progre ssive)</b>	<b>Moyen</b>
ONG nationales et associations locales (communautaires, de co-gestion etc.)	<p>Les appuis aux initiatives nationales sont menés dans le cadre de la plateforme régionale de la société civile organisée à travers le PRCM et par les UGP dans leurs actions (AGR, gestion des écosystèmes, etc.). De surcroît la composante régionale contribue aux domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer aux réseaux de communication sociale et le partage des connaissances (p.ex. à travers la Radio du littoral)</li> <li>- Être parties prenantes de la collaboration transfrontalière de gestion côtière</li> <li>- Contribuer aux actions de conservation du littoral et accompagner la conduite des AGR et d'autres actions pour les communautés littorales les plus exposées aux effets de l'érosion, des inondations et de la pollution</li> </ul>	<b>Indirect (par les parten aires contractuels ou les UGP)</b>	<b>Non Elevé (2<sup>ème</sup> Degré)</b>
Bureaux d'études/ Consultants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appui conseil</li> <li>- Élaboration d'outils de gestion</li> <li>- Réalisation d'études</li> </ul>		

### a) Résultats de l'analyse du niveau d'implication des parties prenantes

À l'issue de l'analyse des rôles et responsabilités des groupes de parties prenantes identifiés autour du WACA ResIP2 et de l'évaluation de leur niveau et degré respectif d'implication vis-à-vis du projet, on constate en conclusion ce qui suit :

- Le premier groupe de parties prenantes composé par le Maître d'ouvrage, en l'occurrence, l'UEMOA (URG) et son partenaire-conseil technique l'UICN (BAR) ont une implication **directe** et **très élevée**.
- Les groupes constitutifs de la catégorie des « structures partenaires » de mise en œuvre ont un niveau d'implication **direct** et **très élevé** en degré vis-à-vis du projet.
- Le groupe constitutif de la catégorie des "UGP partenaires de mise en œuvre au niveau transfrontalier et partenaires comme les médias", a un niveau d'implication **semi-direct** et **élevé** en degré vis-à-vis du projet.
- Les ONG et organisations locales ont un niveau d'implication non élevé, de 2<sup>ème</sup> degré, avec l'intermédiation des partenaires de la composante régionale et des projets nationaux à travers les UGP.

### b) Synthèse des préoccupations et des recommandations des parties prenantes

Le tableau ci-dessous reprend les résultats de l'analyse du niveau d'intérêt et d'implication des différentes parties prenantes. Il est à souligner que le projet bénéficie d'un capital social important dans la mesure où les partenaires identifiés se sont déjà mobilisés dans le cadre du projet WACA ResIP1 et ont pu participer à la mise en œuvre et à l'évaluation à mi-parcours du premier projet.

De manière générale, les séances de consultations menées lors de la préparation du PMPP montrent que toutes les parties prenantes sont engagées à jouer un rôle prépondérant lors de la préparation et de la mise en œuvre du projet.

Cependant, ces niveaux d'engagement diffèrent d'une catégorie de parties prenantes à l'autre.

Globalement, les parties prenantes ont souvent dressé le bilan du WACA ResIP1 en termes d'implication, d'acquis et de points à améliorer aux fins de les prendre en compte dans le cadre de la seconde phase (WACA ResIP2). Cette démarche prospective a été suivie par la plupart des parties prenantes pour partager leurs préoccupations sur le nouveau projet.

Il est à noter que la plupart des différentes catégories de parties prenantes ont apprécié leur implication dans le WACA ResIP1. Autrement, certains experts des UGP des pays ResIP1 comme les spécialistes en sauvegardes sociales fustigent la lenteur de réactions de la part de la Banque au sujet de validation des études et de l'octroi d'ANO. Généralement le degré d'implication des différentes structures partenaires est acceptable voire bon.

Cependant, les parties prenantes ont identifié un certain nombre de manquements dans le cadre de la mise en œuvre de la composante régionale du WACA ResIP1. Ces insuffisances sont traduites sous forme de préoccupations et de recommandations.

Tableau 2 : Synthèse des résultats des consultations menées auprès des parties prenantes lors de la préparation du PMPP

Préoccupations	Recommandations
<p><i>Cadre institutionnel et Partenariats</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque d'implication de la société civile</li> <li>- Faible implication des sociétés civiles dans l'appropriation des activités régionales</li> <li>- Désaccord entre la Banque et l'UGP surtout à propos de processus de validation de certaines études ainsi que le financement de certaines activités comme le PAR</li> <li>- La transition entre le ResIP1 et le ResIP2 en termes de bouclage des procédures risque d'être compliquée</li> <li>- Retard de signature des conventions de mise en œuvre avec les partenaires d'exécution</li> <li>- Insuffisance des équipes dédiées à l'observation côtière dans les pays</li> </ul> <p><i>Administration et Procédures</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instabilité des ressources humaines due aux conditions de rémunération peu attrayantes</li> <li>- Incompréhension du rôle de certains profils comme celui du Spécialiste en Développement Institutionnel (SDI) et difficulté de leur intégration harmonieuse au sein des équipes de mise en œuvre</li> <li>- Inadaptation du statut des experts des unités du projet (JEMOA URG, UICN WACA BAR) avec les différentes procédures de l'UEMOA et de l'UICN</li> </ul>	<p><i>Cadre institutionnel et Partenariats</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impliquer toutes les catégories de parties prenantes sur tout le processus de planification, de mise en œuvre et de suivi évaluation des activités du projet</li> <li>- Renforcer le partenariat et le lien entre la partie régionale et celle nationale</li> <li>- Renforcer la coopération par la promotion de la recherche-action avec l'apport des universités, des chercheurs pour une meilleure prise en compte des nouveaux concepts et défis en matière de lutte contre l'érosion côtière</li> <li>- Impliquer les acteurs dans la gestion des difficultés et maintenir un cadre de dialogue et d'échange</li> <li>- Accélérer le processus de mobilisation des partenaires de mise en œuvre</li> <li>- Renforcer le partage des responsabilités en matière de gestion contractuelle pour pallier les insuffisances de montage institutionnel</li> <li>- Assurer l'observatoire du littoral par la présence effective et suffisante d'équipes dédiées au niveau des pays</li> </ul> <p><i>Administration et Procédures</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recruter les profils adaptés aux postes comme celui du SDI par exemple</li> <li>- Adapter le recrutement des experts des structures comme le BAR et l'URG pour une fidélisation du personnel, gage de stabilité de la mise en œuvre du projet</li> <li>- Accroître les responsabilités de l'URG au niveau de la Commission de l'UEMOA</li> <li>- Améliorer les conditions de travail au sein de l'UICN</li> <li>- Fidéliser les experts des structures de mise en œuvre pour une pérennité des actions et solutions</li> </ul>



Préoccupations	Recommandations
<ul style="list-style-type: none"><li>- Rôles et responsabilités de l'URG très limités au niveau de l'UEMOA. Ce qui rallonge lourdement les procédures et porte préjudice à la mise en œuvre</li><li>- Les conditions de travail au sein de l'UICN sont peu adéquates</li><li>- Instabilité des experts impliqués dans la mise en œuvre</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Lien institutionnel entre les TTL de la Banque et le BAR à renforcer et clarifier</li></ul>
<p><i>Passation de marchés et Finances</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Processus de passation des marchés très lourd, ce qui entrave la bonne marche des activités</li><li>- La non maîtrise de la plateforme STEP par les structures de mise en œuvre reste une limite pour l'efficacité des activités</li><li>- Retard dans la mise en place des fonds pour le déroulement des activités (moyens financiers, logistiques...)</li><li>- Difficultés de mobilisation des ressources de la contrepartie nationale pour mettre en œuvre les Plans d'action de relocalisation (PAR)</li><li>- Retard dans la validation des PTBA</li></ul>	<p><i>Passation de Marchés et Finances</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fluidifier le transfert de fonds entre l'UEMOA et l'UICN pour ne point entraver la bonne exécution des activités des partenaires dans la mise en œuvre des activités des sous-composantes et les différents appuis de l'UICN WACA BAR</li><li>- Accélérer la mise à disposition des ANO par la Banque</li><li>- Améliorer et adapter les plans de passation de marché pour plus d'efficacité</li><li>- Renforcer les capacités des UGP et des structures sous régionales surtout en utilisation de la plateforme STEP ;</li><li>- Revoir sérieusement la question de financement de la mise en œuvre des PAR</li></ul>
<p><i>Information/Formation</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Manque d'information</li><li>- Défaut d'information ou information tardive par rapport aux activités prévues</li><li>- Retard de mise en œuvre des plans de formations pour renforcer les capacités des UGP/pays ;</li><li>- Faible maîtrise du projet par les nouveaux partenaires</li></ul>	<p><i>Information/Formation</i></p> <p>Améliorer la communication interne du projet (entre les différentes UGP/pays et la composante régionale du projet)</p>

## **7. PROGRAMME DE CONSULTATION ET DE MOBILISATION AVEC LES PARTIES PRENANTES**

La NES n°10 de la BM exige que les « Emprunteurs » consultent les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, en commençant leur mobilisation le plus tôt possible pendant le processus de préparation du projet et dans des délais qui permettent des consultations inclusives et participatives avec toutes les parties prenantes sans aucune distinction ou discrimination sur la conception du projet. La nature, la portée et la fréquence de la consultation des parties prenantes seront proportionnelles à la nature et à l'ampleur du projet et à ses risques et impacts potentiels.

### **7.1. Méthodes de consultation et de mobilisation des parties prenantes**

Cette section décrit les principes des méthodes qui pourraient être potentiellement utilisées pour engager les consultations avec les parties prenantes dans le contexte du projet. Certaines des méthodes les plus courantes utilisées pour consulter les parties prenantes comprennent :

- Téléphone / courriel / SMS ;
- Des entrevues individuelles ;
- Des sondages / questionnaires ;
- Des ateliers / groupes de discussion ;
- Distribution de bulletins d'information ;
- Journaux / magazines / radios internationales ;
- Réseaux sociaux : WhatsApp, Facebook, Twitter...

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

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

En général, l'engagement est directement proportionnel à l'impact et à l'influence, et à mesure que l'impact d'un projet sur un groupe de parties prenantes augmente ou que l'influence d'un acteur particulier augmente, l'engagement avec ce groupe de parties prenantes doit s'intensifier, s'approfondir en termes de fréquence et d'intensité de la méthode d'engagement utilisée.

Tout engagement devrait se faire sur la base de méthodes culturellement acceptables et appropriées pour chacun des différents groupes de parties prenantes. Par exemple, pour consulter les représentants du gouvernement, les présentations officielles demeurent la méthode la plus adaptée et privilégiée. Tandis que les communautés, en termes de consultation et de participation, préfèrent les réunions publiques et les discussions de groupe informelles animées par des affiches, des brochures non techniques et d'autres aides visuelles.

Diverses techniques d'engagement sont utilisées pour établir des relations avec les parties prenantes, recueillir des informations auprès d'elles, les consulter et diffuser les informations sur les projets aux parties prenantes. Lors de la sélection d'une technique de consultation appropriée, une attention particulière sur des méthodes de consultation appropriées sur le plan culturel et le but de la collaboration avec un groupe d'intervenants doit être donnée.

- 

Cependant, étant donné la situation sanitaire due à la pandémie de la covid-19 et l'exigence de devoir travailler dans des situations complexes, les stratégies et les outils pour les consultations des parties prenantes devront accorder la priorité aux moyens technologiques ou au respect scrupuleux des mesures barrières si le format présentiel s'avère indispensable.

## 7.2. Stratégie proposée pour la communication et la diffusion des informations

La réussite de l'engagement des parties prenantes par la communication sociale repose généralement sur trois piliers importants : informer, rassurer et expliquer. Avec le concours de toutes les parties prenantes, l'adoption de ces trois éléments peut avoir une incidence positive sur l'appropriation du WACA ResIP2 par les bénéficiaires notamment :

- **Informer** : donner des informations claires sur les critères d'éligibilité et les communes bénéficiaires ;
- **Rassurer** : tenir compte des inquiétudes des communautés, tenter d'y trouver des solutions et apaiser leurs craintes en rapport avec les risques suspectés. Cela suppose la réception des feedbacks, le dialogue ouvert et mutuel et l'anticipation sur les réactions et les questions ;
- **Expliquer** : uniformiser les messages qui renseignent et qui rassurent, et corriger les idées fausses et calmer les craintes de l'inconnu.
- **Impliquer** : faire jouer un rôle concret aux parties prenantes les plus impliquées dans le projet ; ceci renforce leur appropriation du projet

Face à ces défis, le Projet devra capitaliser la stratégie de communication du 1<sup>er</sup> projet WACA ResIP et prendre des mesures permettant de l'améliorer. A cet effet, la diversité de canaux et de produits multimédia, y compris la radio du littoral, sera mise à profit et renforcée pour soutenir le dialogue avec les parties prenantes, les acteurs, les partenaires et les citoyens en général.

D'une manière générale, les informations à communiquer seront spécifiées et varieront en fonction des groupes de parties prenantes à cibler et concernées et/ou touchées par la mise en œuvre des activités du projet. Ainsi, même si la composante régionale du WACA ResIP2 n'interagit pas directement avec les communautés à la base, elle devra cependant inviter ses partenaires à partager les informations en les interpellant à temps réel.

## 7.3 Stratégie proposée pour les consultations

La diffusion d'informations pertinentes sur le projet aide les parties prenantes à comprendre les risques, les impacts et les opportunités y résultant. L'UEMOA et l'UICN ainsi que leurs partenaires doivent donner accès à des informations pertinentes sur :

- L'objet, la nature et l'échelle du projet ;
- La nature des innovations ainsi que leurs implications sur la productivité ;
- La durée des activités proposées dans le cadre du projet ;
- Les risques et les impacts auxquels pourraient être exposés les bénéficiaires et les mesures d'atténuation correspondantes ;
- Le processus envisagé pour la participation des parties prenantes ; et
- Le mécanisme de règlement des griefs et comment y accéder.

- 

Ces documents doivent être disponibles en copie papier de même qu'en version électronique sur le site web du WACA ResIP2. La disponibilité des documents pourrait être annoncée sur le compte Twitter, LinkedIn de même que par un communiqué de presse dans les pays cible.

A cet effet, l'ensemble des documents ci-dessous doit être divulgué :

- Carte géographique : Zone d'intervention ;
- Les études techniques en cours et celles déjà menées ;
- Les publications des laboratoires de recherche appuyés par le WACA ResIP2 ;
- Ce plan de mobilisation des parties prenantes ;
- Le mécanisme de gestion des griefs ainsi que tous les contacts et formulaires requis ;
- Les rapports de suivi et d'évaluation du mécanisme de gestion des griefs ;
- Les rapports de suivi environnemental et social.

L'ensemble des documents doit contenir un support visuel important (telles que les cartes, maquettes, photos etc.) et ce, pour maximiser la compréhension du projet auprès des personnes analphabètes. Il est à noter que les facilitateurs locaux ainsi que la radio du littoral qui devra être étendu dans ce 2<sup>ème</sup> projet, aideront à la vulgarisation des informations techniques du projet aux communautés locales tant analphabètes que celles sachant lire.

#### **7.4. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables**

La Composante régionale du ResIP2 ne mène pas d'activités pouvant affecter directement les communautés et donc les personnes et groupes vulnérables. Toutefois, s'il ressort des consultations d'autres facteurs de vulnérabilité, le projet mettra en œuvre des mesures spécifiques en faveur de ces cibles. A cet effet, un processus ciblé de concertation sera engagé pour comprendre leurs préoccupations/besoins s'agissant de l'accès à l'information, leur compréhension des enjeux du projet et leurs propositions de solution. Les détails des stratégies qui seront adoptées pour communiquer et collaborer efficacement avec ces groupes seront passés en revue durant la mise en œuvre du projet. Il s'agit des mesures spécifiques en matière de communication et de prise en charge supplémentaire pour ces groupes. Ce faisant, des messages ciblés seront préparés et diffusés à l'endroit de ces groupes spécifiques selon des canaux de communication adaptés. Par ailleurs, une stratégie rapprochée sera développée pour faciliter l'implication de toutes les structures partenaires impliquées dans la mise en œuvre du WACA ResIP2. Une concertation soutenue fiable sera maintenue sur toute la durée du projet afin de maintenir une participation inclusive.

#### **7.5. Calendriers**

La NES n° 10 exige du WACA ResIP2 de communiquer suffisamment d'informations sur les risques et effets potentiels du projet dans le cadre de ses consultations avec les parties prenantes concernées. Ces informations seront communiquées dans des délais raisonnables, dans un lieu accessible et dans des termes compréhensibles pour toutes les parties prenantes afin que celles-ci puissent contribuer valablement à l'élaboration des mesures de conception et d'atténuation envisagées dans le cadre du projet.

Le tableau 3 fournit les informations relatives aux calendriers proposés suivant les différentes activités prévues du projet.

Tableau 3 : Récapitulatif des méthodes de consultation des Parties Prenantes

Méthodes de consultation	Objectifs poursuivis	Partie prenante cible	Calendrier	Mesures Préventives alternatives (Covid, sécurité...)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correspondance</li> <li>- Appel téléphonique</li> </ul>	Partager des informations sur les interventions du projet avec les parties intéressées	Parties Prenantes participant à la mise en œuvre	Durant toute la phase d'exécution du projet.	Aucune disposition particulière.
Courriel de convocation à une réunion restreinte en présentielle	Avoir le même niveau d'information	Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet	Durant toute la phase d'exécution du projet. (Courriel à envoyer 7 jours avant la date de la rencontre)	Courriel avec insistance sur le respect des mesures barrières
Sondage / questionnaire	Recueillir des avis/ opinions sur les stratégies et activités du projet  Recevoir un feedback ou des commentaires sur un aspect spécifique du projet	Parties Prenantes participant à la mise en œuvre  Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet	Durant toute la phase d'exécution du projet (Au moins une fois par an)	Disposition à prendre lors de l'administration du sondage par les agents
Site Web du WACA ResIP2	Présentation du projet et des composantes (texte, vidéo, extrait sonores, photos)  - Possibilités de consulter les documents de sauvegarde - Possibilité de soumettre une plainte/doléance	-Parties Prenantes participant à la mise en œuvre - Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet - Tout visiteur du site web	Durant toute la phase d'exécution du projet.	Rappel sur la prévention COVID-19

<p>Réunion restreinte en présentiel avec respect des mesures barrières</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diffuser des informations aux parties intéressées et affectées</li> <li>- Permettre aux parties prenantes de parler librement de questions sensibles (notamment aux personnes vulnérables et les femmes)</li> <li>-Impulser l'approche genre</li> <li>- Tisser des liens avec les parties prenantes affectées</li> <li>-Maitrise des aspects socio-économiques des ménages avant les travaux</li> <li>-Partage des opportunités d'emplois offertes par le projet</li> <li>- Partager les études de sauvegardes environnementales et sociales</li> <li>- Partage du MGP</li> <li>- Faciliter les réunions avec des présentations power point, des tableaux magnétiques, des affiches, etc.</li> <li>- Fournir des informations sur les aspects techniques du projet</li> <li>- Informer les parties sur le mécanisme de gestion des plaintes</li> </ul>	<p>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet notamment les groupes vulnérables et défavorisés</p>	<p>Durant toute la phase d'exécution du projet (Au moins 2 fois par an)</p>	<p>A ne pas privilégier afin de maximiser l'inclusion des parties et la qualité des échanges</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A défaut, respect strict des gestes barrières (port du masque obligatoire et distanciation physique)</li> </ul>
<p>Réunions formelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partager des informations du projet avec un groupe de parties prenantes</li> <li>- Partage des résultats</li> <li>- Validation des études et des plans</li> <li>- Mobilisation des parties prenantes institutionnelles</li> <li>- Diffuser et discuter de la plausibilité des informations techniques</li> <li>- Faciliter le partage d'opinions, de préoccupations et d'avis parmi les parties prenantes</li> <li>- Formaliser la documentation de ces opinions le cas échéant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Parties Prenantes participant à la mise en œuvre (Autorités administratives, services techniques)</li> <li>- Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet (réseaux de femmes, réseaux de jeunes, associations...)</li> </ul>	<p>Durant toute la phase d'exécution du projet (Au moins une fois par an)</p>	<p>Organiser des réunions par petits groupes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect strict des gestes barrières (Lavage des mains, port du masque obligatoire, distanciation physique)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asseoir une collaboration permanente et impersonnelle avec les parties prenantes de haut niveau (décideurs...)</li> <li>- Favoriser l'adhésion de réseaux</li> </ul>			
Réseaux sociaux (Facebook, Instagram et WhatsApp, LinkedIn...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Présenter des informations sur le projet et son état d'avancement</li> <li>- Recevoir du feedback sur les activités prévues et leur niveau de réalisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Parties Prenantes participant à la mise en œuvre (instances administratives potentiellement affectées)</li> <li>- Parties Prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet (préfectures, communes, communautés riveraines)</li> <li>- Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet</li> </ul>	Durant toute la phase d'exécution du projet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>A privilégier</li> <li>- Diffuser de petits spots de prévention contre la Covid</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communiqués Radio – Télé</li> <li>- Radio communautaire / radio du littoral</li> <li>- Télévision communautaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diffuser des informations précises sur une période bien déterminée</li> <li>- Recevoir des commentaires, suggestions sur le projet</li> </ul>	Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet à l'endroit des communautés de base toutes catégories confondues	Durant toute la phase d'exécution du projet (A déterminer)	Diffuser de petits spots de prévention contre la Covid
Visite des sites du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Montrer aux parties prenantes les zones concernées par le projet</li> <li>- Montrer l'applicabilité des résultats des études effectuées</li> </ul>	Toute Partie Prenante confondue (participant à la mise en œuvre, ayant une influence ou un intérêt et Partie prenante affectée par le projet	Durant toute la phase d'exécution du projet (A déterminer)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Par petits groupes</li> <li>- Respect des gestes barrière</li> </ul>

## **7.6 Examen des commentaires : gestion des feedbacks et partage de l'information avec les Parties Prenantes**

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

## **7.7 Phases ultérieures du projet**

L'UEMOA et l'UICN mettront en œuvre un système de reporting qui permettra la collecte d'informations sur le projet, l'analyse et la divulgation aux personnes intéressées. Les rapports mensuels ou trimestriels sur le PMPP montreront comment les questions environnementales et sociales sont abordées et prises en charge. La mise en œuvre du PMPP sera également contrôlée par des rapports semestriels produits par l'UEMOA et l'UICN. Cela inclura aussi la surveillance et le reporting du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). Le projet établira et partagera avec les parties prenantes un rapport annuel présentant le niveau de mise en œuvre des différents indicateurs. L'UEMOA invitera également un nombre limité et représentatif de parties prenantes aux réunions du Comité régional de pilotage pour évaluer les progrès du projet, évaluer les défis et planifier les actions futures.

# **8. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

## **8.1. Ressources**

L'UEMOA/URG est responsable du volet mobilisation. Elle sera appuyée par des agents d'engagement de parties prenantes recrutés (Comités locaux par exemple) qui vont la relayer dans les différentes zones d'intervention du projet. Une autre option consisterait à faire en sorte d'avoir des points focaux dans les organismes partenaires. Ces points focaux seront sous la tutelle de l'UICN WACA BAR qui assure la maîtrise d'ouvrage déléguée au compte de l'UEMOA/URG. Ils seront aussi appuyés par le spécialiste en sauvegardes sociales, développement social et genre de l'UICN WACA BAR.

Globalement, l'UEMOA mobilisera les ressources humaines et financières nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de consultation avec les parties prenantes. Ces ressources couvriront principalement :

- Ateliers de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes ;
- Élaboration du plan de communication sociale ;
- Développement et mise en œuvre d'un programme de communication pour les entreprises et leurs sous-traitants ;
- 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 Violences Basées sur le Genre (VBG) et sur le MGP ;
- Conception des supports de communication ;
- Mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, LinkedIn, page Twitter, groupe WhatsApp) ;
- Conception de registres d'enregistrement de plaintes ;

- 
- Edition et Publication de brochures /affiches / vidéos, dépliants sur le MGP ;
- Formation des entités de mise en œuvre des procédures de gestion des plaintes et de résolution à l'amiable ;
- Suivi des feedbacks ;
- Publication des rapports de suivi du PMPP y compris les feedbacks et griefs ;
- Mise à jour du PMPP ;
- Préparation d'un Plan de réponse pour la prévention, l'atténuation des risques et la prise en charge des VBG, l'Exploitation et les Abus Sexuels et le harcèlement Sexuel (VBG/EAS/HS)

## **8.2. Fonction de gestion et responsabilités**

Le pôle responsable de l'engagement de parties prenantes du Projet aura comme missions (i) le pilotage et la coordination des activités de mobilisation dans tous les domaines, (ii) le coaching du pool des agents d'engagement de parties prenantes (iii) la gestion du mécanisme de plaintes et du feedback sur les activités du projet.

## **8.3. Organes et personnes en charge du PMPP**

### ***a) Entité de coordination et de mise en œuvre***

L'UEMOA assurera la coordination, la gestion et le suivi de la mise en œuvre des activités du Projet. Elle rendra compte au Comité Régional de Pilotage du projet dont la mission est d'orienter et de statuer sur la mise en œuvre du Projet.

L'UEMOA à travers l'URG dispose d'une expérience de travail conséquente à travers les projets déjà financés par la Banque Mondiale dont le WACA ResIP1 en cours. Ce dernier devrait permettre à capitaliser toutes les expériences qui en découlent.

### ***b) Entité d'appui à la mise en œuvre***

Pour cela, l'UICN WACA BAR sera appuyé par les structures partenaires à la mise en œuvre du WACA ResIP2. Sans oublier les différents comités « spécifiques » mis en place en cas de besoin.

En plus de ces entités, la mise en œuvre du PMPP impliquera les parties prenantes suivantes : les autorités administratives, les collectivités territoriales, les agences relevant des services étatiques (Environnement, Urbanisme, etc.), les institutions et associations œuvrant dans les questions liées au genre ou aux VBG/EAS/HS, les médias.

### ***c) Les services techniques de l'état***

Les services techniques des Etats concernés par le projet WACA ResIP2 participent à la mise en œuvre et devraient jouer un rôle dans la mise en œuvre du PMPP, d'autant plus que, en tant qu'institutions gouvernementales, elles ont la prérogative d'assurer le respect de la législation nationale.

Ces rôles et responsabilités seront généralement décrits dans les accords d'entité d'exécution et/ou dans le PMPP des projets. Le projet veillera à ce que les entités chargées de la mise en œuvre soient familiarisées avec le PMPP, en particulier les aspects Normes environnementales et sociales.

**d) Les Entreprises, les Bureaux d'études et les sous-traitants** qui exécutent certaines sous-composantes du projet doivent mettre en œuvre des mesures visant à éviter, atténuer les risques et impacts environnementaux, sociaux, de santé et de sécurité associés à leurs activités. En effet, leur capacité interne à une bonne performance environnementale et

sociale est la base pour préserver la crédibilité et les relations de bonne collaboration que l'UEMOA entretient avec les institutions partenaires du projet.

**e) Les collectivités territoriales et les communautés bénéficiaires**

Les municipalités, les communautés affectées et intéressées (Associations de femmes et de jeunes) jouent un rôle dans l'application des résultats issus des études commanditées dans le cadre du WACA ResIP2 par l'UEMOA. Le projet devra s'assurer de la bonne compréhension de leurs rôles et responsabilités. Lorsque le renforcement des capacités est nécessaire, l'UEMOA devra s'assurer que des ressources techniques et financières suffisantes soient étendues à ces organisations.

**f) Les institutions partenaires du projet**

Avec les différentes structures partenaires, l'UEMOA veillera à entretenir des relations étroites dans les pays concernés par le projet. Surtout avec leurs experts chargés de la mise en œuvre des actions de sauvegardes environnementale et sociale. Ainsi, des rapports périodiques lui seront fournis par ces experts précités. L'UICN, à travers les Spécialistes en sauvegardes environnementales et en développement social, sauvegardes sociales et genre s'assurera que les indicateurs de performance sont suivis et les résultats atteints.

**g) Budget prévisionnel pour la mobilisation des parties prenantes**

Le budget prévisionnel pour la mise en œuvre du PMPP évalué à **soixante-douze millions (72 000 000) F CFA** sera alloué pour supporter les activités nécessaires à la réalisation des objectives du PMPP. Ces ressources seront intégrées dans les sous-composantes de la composante régionale du projet. Le tableau présente les différentes rubriques dudit budget.

*Tableau 4 : Budget de mise en œuvre du PMPP*

Rubriques	Activités	Responsable	Délai / Périodicité	Coût estimatif (F CFA)	Coût estimatif (USD)
Préparation du PMPP (de la composante régionale)	Consultations avec les partenaires préconisés de WACA ResIP2 Préparation du document PMPP (canevas de la Banque mondiale)	UEMOA URG/UICN WACA BAR	Préparation de proposition de projet en 2022	[PM : Budget opérationnel de la composante régionale du projet WACA ResIP1]	[PM : Idem.]
Divulgence du PMPP	Ateliers de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes	UEMOA URG/UICN WACA BAR	Dès l'approbation du PMPP	5 000 000	8382,23
Renforcement des capacités	Formation et appui aux autorités administratives, des instituts et centres de recherche mobilisés dans la mise en œuvre	UEMOA URG/UICN WACA BAR	Dès l'approbation du PMPP	15 000 000	25146,69
Développement d'un plan et supports de communication	Elaboration du plan global de communication	UEMOA URG/UICN WACA BAR	Dès l'approbation du PMPP	10 000 000	16764,46
	Conception des supports de communication	UEMOA URG/UICN WACA BAR	Dès l'approbation du PMPP	20 000 000	33528,92
	Tenue de séances de communication (radios, télévision et presses écrites)	UEMOA URG/UICN WACA BAR	Durant tout le projet (A déterminer)	5 000 000	8382,23

Rubriques	Activités	Responsable	Délai / Périodicité	Coût estimatif (F CFA)	Coût estimatif (USD)
	Tenue d'atelier de partage avec les acteurs impliqués dans la mise en œuvre (structures institutionnelles, structures partenaires...)	UEMOA URG/UICN WACA BAR	Tous les 06 mois	5 000 000	8382,23
Accessibilité Appropriation	Mise place d'une plateforme (site web interactif, pages Facebook, Twitter, WhatsApp, email...)	UEMOA URG/UICN WACA BAR	Dès l'approbation du PMPP	2 000 000	3352,89
Suivi-Evaluation	Publication des rapports de suivi du PMPP y compris les feedbacks et griefs	UEMOA URG/UICN WACA BAR	Tous les 03 mois	NC	
	Conception de registres d'enregistrement de plaintes Edition et Publication de brochures/affiches/dépliants sur le MGP	UEMOA URG/UICN WACA BAR	Dès l'approbation du PMPP	5 000 000	8382,23
	Mise à jour PMPP	UEMOA URG/UICN WACA BAR	Tous les ans	5 000 000	8382,23
Staff	Recrutement d'un assistant chargé de la mobilisation des PP (alimenter le système d'enregistrement et de suivi des plaintes et griefs, système d'information)	UEMOA URG/UICN WACA BAR	Dès l'entrée en vigueur du Projet	NC	
<b>TOTAL</b>				<b>72 000 000</b>	<b>120 704,11</b>

## **9. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)**

Les projets financés par la Banque mondiale nécessitent l'établissement et le maintien d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) pour la prise en compte des préoccupations des parties prenantes et le règlement de leurs plaintes en rapport avec les activités du projet.

C'est un outil dimensionné aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, accessible et ouvert à toutes les parties prenantes.

La gestion des plaintes fait partie intégrante de l'engagement avec les parties prenantes du projet et du plan de mobilisation. Les incompréhensions et les conflits sont inévitables entre les partenaires à la fois au niveau régional et national. Afin de mobiliser les différentes parties prenantes au projet, il faudrait envisager les modalités et les moyens d'exprimer et de canaliser les éventuels manquements ou abus dans la mise en œuvre des activités. Le MGP permet la transparence et un contrôle afin de créer une confiance dans la qualité de l'exercice et les finalités des objectifs du projet. En effet le MGP constitue une extension du plan de la communication sociale, permettant la résolution des conflits dans le cadre global du PMPP. La disponibilité de l'information et la documentation publique permettent une clarification et un espace de négociation entre les intéressés. Dans le cas de la non résolution du conflit par le MGP, il est évident que les intéressés ont toujours le droit de recours aux instances judiciaires.

Dans la mesure du possible, ces mécanismes de gestion des plaintes s'appuieront sur les systèmes formels ou informels de réclamation et de gestion des conflits déjà en place et capables de répondre aux besoins du projet, et qui seront renforcés ou complétés s'il y a lieu par les dispositifs établis dans le cadre du projet dans le but de régler les litiges de manière impartiale ».

L'UEMOA en collaboration avec l'UICN devra également développer un programme de renforcement des capacités à l'endroit des membres des comités de gestion des plaintes. Cela tant du point de vue théorique que pratique (partage du MGP et outils logistiques). Les conditions de travail de traitement et de suivi des plaintes à travers la réception et la remontée d'information sur les plaintes ainsi que les feed-back doivent être prises en compte pour rendre le processus fluide.

### **9.1. Objectifs du MGP**

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du WACA ResIP2 visera à fournir un système d'enregistrement et de gestion des plaintes opérationnel, rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes, et qui permet de prévenir ou résoudre les écarts/préjudices et les conflits par la négociation et le dialogue en vue d'un règlement à l'amiable.

L'un de ses principaux objectifs est d'éviter les recours au système judiciaire, même si celui-ci reste une option, et de privilégier les solutions amiables dans la mesure du possible, préservant ainsi l'intérêt des plaignants et l'image du projet en limitant les risques inévitablement associés à une action en justice.

Ce mécanisme n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire, encore moins de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes et des conflits. Toutefois, il permet de s'assurer que les préoccupations/plaintes venant de toutes les parties prenantes sans discrimination et reliées aux activités du Projet soient promptement écoutées, analysées, traitées et documentées dans le but de détecter les causes, prendre des actions correctives et éviter des injustices ou discriminations et une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

Les principaux objectifs d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) sont les suivants :

- 
- Déterminer les différents niveaux de traitement des plaintes ;
- Analyser les systèmes formels et non formels de gestion des litiges et recours existants dans le pays notamment dans les zones affectées, en particulier en cas d'atteinte aux biens des personnes physiques ou morales ;
- Examiner les procédures actuelles de règlement des conflits au sein des communautés dans les zones affectées, en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- Décrire le processus par lequel les personnes affectées par l'activité peuvent soumettre leurs griefs pour examen et réparation ;
- Proposer un mécanisme transparent, adapté à la culture et accessible à toutes les parties concernées par l'activité gratuitement et sans peur de représailles ;
- Définir les modalités et procédures de dépôt des plaintes ;
- Identifier la ou les personnes responsables de la mise en place et de la gestion du MGP ;
- Garantir la célérité dans la résolution des conflits ;
- Proposer un mécanisme efficace de communication des informations entre l'équipe du projet et les personnes concernées dans la mise en œuvre des activités ;
- Identifier les moyens humains, matériels et financiers nécessaires pour rendre le mécanisme opérationnel ;
- Proposer un plan de renforcement des capacités des acteurs du mécanisme de règlement des plaintes ;
- Définir la stratégie d'information et de communication sur l'existence et les moyens de saisine de ce mécanisme, y compris la communication de la réponse aux plaignants ;
- Proposer un système de suivi-évaluation du MGP.

## **9.2. Principes généraux**

Pour s'assurer qu'un mécanisme de gestion des plaintes est efficace, qu'il inspire confiance et qu'il a des chances d'être utilisé, il faut respecter les principes fondamentaux qui suivent :

- Participation : le succès et l'efficacité du mécanisme ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation de représentants de tous les groupes de parties prenantes et s'il est pleinement intégré aux activités du projet ;
- Sécurité : pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude en toute sécurité, il faut évaluer soigneusement les risques potentiels pour les différents usagers et les intégrer à la conception d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). Il est essentiel d'assurer la sécurité des personnes qui ont recours au mécanisme si on veut qu'il inspire confiance et qu'il soit utilisé de manière efficace ;
- Confidentialité : pour créer un environnement où les parties prenantes peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs qu'il n'y aura pas de représailles si elles l'utilisent, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection des personnes qui déposent une plainte et celles concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles ;
- Transparence : les parties prenantes doivent être clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront

- une fois qu'elles l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence ;

- Accessibilité : il est essentiel que le mécanisme soit accessible (saisine facile aussi bien du point de vue du système que du point de vue de la langue) au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes, en particulier celles qui sont souvent exclues ou qui sont le plus marginalisées ou vulnérables. Lorsque le risque d'exclusion est élevé, il faut porter une attention particulière aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas de savoir lire et écrire.

### **9.3. Potentiels types de plaintes et conflits à traiter**

Lors de la mise en œuvre du projet, ces types de litiges, plaintes et réclamations peuvent subvenir :

- Impacts environnementaux et sociaux ;
- Discrimination dans le recrutement de la main d'œuvre ;
- Faible implication des bénéficiaires dans la mise en œuvre des activités de préparation ;
- Retard des prestataires dans l'exécution de leurs contrats ;
- Le non-respect des termes du contrat par le partenaire de mise en œuvre ;
- La non-conformité de l'intervention avec les lois et règles régissant l'exploitation de ressources locales (eau, terre, zones protégées, etc.) ;
- Le respect des normes environnementales et sociales (travail décent, prise en compte du genre, harcèlement, abus de pouvoir de la part de certains acteurs du projet) ;
- Le non-respect des contrats de travail avec les bénéficiaires, notamment sur le calendrier de travail convenu ;
- Gestion de personnel ;
- Gestion de fonds alloués ;
- Mise à disposition des ressources à temps pour l'exécution des activités ;
- Paiement des salaires/indemnités ;
- Lenteur dans la signature des conventions.

### **9.4. Étapes et procédures de gestion des plaintes**

Dans le cadre du projet WACA ResIP2, le processus de gestion des plaintes comprendra les étapes suivantes :

- Accès à l'information ;
- Enregistrement/collectes des plaintes ;
- Catégorisation et examen de l'admissibilité des plaintes ;
- Évaluation et enquête ;
- Règlement conjoint ;
- Mise en œuvre et suivi des mesures convenues ;
- Clôture de la plainte et archivage ;

- Suivi des griefs et reportage.

Le dispositif sera complété par des dispositions spécifiques des différents pays. Le projet pourrait notamment assumer la formation, l'appui logistique et le suivi.

Compte tenu de la particularité des activités du projet (faible sensibilité), la mise en œuvre du MGP ne nécessitera pas des réunions périodiques en présentiel.

Il est important que les parties prenantes soient informées de la possibilité de déposer une plainte à travers le mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ces informations doivent être diffusées à tous les acteurs et à tous les niveaux pour permettre aux plaignants de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin.

Fort de tout ceci, la procédure de gestion des plaintes se fera à travers neuf (9) étapes partant de l'enregistrement de la plainte à son règlement final et l'archivage du dossier de résolution.

A la phase de mise en œuvre du projet, le MGP sera formellement élaboré sur la base des étapes décrites ci-dessous. Le rapport préliminaire du MGP fera l'objet d'une validation nationale par les représentants des parties prenantes du projet. Le rapport final intégrant les amendements de l'ensemble des parties prenantes sera établi et publié avant le démarrage des activités prévues.

- Etape 1 : Réception et enregistrement des plaintes Les canaux de réception des plaintes sont diversifiés et adaptés au contexte socioculturel de mise en œuvre du projet. Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est enregistrée immédiatement dans un registre disponible au niveau du Bureau d'Appui Régional (UICN WACA BAR) qui assure le suivi de la gestion des plaintes. Ainsi, les différents canaux de dépôt disponibles sont les suivants :
  - le dépôt physique, en personne et en main propre au Bureau d'Appui Régional (BAR) de WACA, instance régionale de suivi des plaintes et coordination du MRGP à l'UICN, sis au Bureau régional du Programme Afrique centrale et occidentale de l'UICN à Dakar au Sénégal (UICN PACO) – Quartier des Almadies ;
  - Boîte à plaintes installée à l'UICN WACA BAR, à la même adresse ci-dessus ;
  - Courrier Postal : Avenue Cheick Anta Diop, BP 3215 Dakar – Sénégal ;
  - Appel Téléphonique ou SMS (à compléter) ;
  - Courriel (Mail) (à compléter) ;
  - Réseau social (WhatsApp) (à compléter).
- Etape 2 : Analyse des plaintes. Un tri est opéré en mettant l'accent sur le degré de sensibilité de la plainte. Les plaintes sensibles telles que les cas de violences basées sur le genre, d'exclusion volontaire ou d'omission de personnes ou de groupes vulnérables (minorités ethniques ou de mode de vie spécifique, veuves, orphelins majeurs, personnes ou groupes vivant avec les déficiences, réfugiés, déplacés internes, etc.) seront gérées au niveau national conformément aux dispositions spécifiques adaptées au contexte de la plainte. Les plaintes sensibles, après enregistrement au niveau local, sont donc immédiatement transmises au niveau national qui assure les investigations nécessaires au besoin pour le traitement des plaintes. Dans tous les cas de figure, l'issue du traitement/résolution de la plainte est adressée directement au plaignant. Le temps nécessaire à l'analyse d'une plainte ne peut excéder trente (30) jours ouvrables après accusé de réception. Il est à noter qu'en dehors de l'UICN WACA BAR, les instances impliquées dans cette gestion des plaintes sont les comités transfrontaliers et le Comité Régional de Pilotage (CRP).

- 
- Etape 3 : Investigation sur la vérification du bien-fondé de la plainte. A cette étape seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse aux interrogations ou réclamations du plaignant. Le traitement des plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences spécifiques qui peuvent ne pas être directement disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées sont sollicitées.
- Etape 4 : Sur la base des résultats des investigations, une réponse est adressée au plaignant. Cette réponse met en évidence la véracité des faits décrits ou au contraire, le rejet de la plainte. Il est notifié à l'intéressé par écrit, qu'une suite favorable ne peut être donnée à sa requête que si les faits relatés dans la requête sont fondés et justifiés après les résultats des investigations. Lorsque la plainte est justifiée, l'organe de gestion des plaintes (selon le niveau), notifie au plaignant par écrit, les résultats clés de leurs investigations, les solutions retenues à la suite des investigations, les moyens de mise en œuvre des mesures correctrices, le planning de mise en œuvre et le budget. La proposition de réponse intervient dans un délai de dix (10) jours ouvrables après la mise à disposition des résultats des investigations.
- Etape 5 : Révision des réponses en cas de non résolution en première instance. Les mesures retenues par les organes du MGP peuvent ne pas obtenir l'adhésion du plaignant. Dans ce cas, il lui est donné la possibilité de solliciter une nouvelle analyse de la plainte par un niveau supérieur comme le comité transfrontalier ou le CRP. La durée de la période admise pour solliciter une révision des décisions est de vingt (20) jours ouvrables au maximum à compter de la date de réception de la notification de résolution de la plainte par le plaignant. Dans ce cas, l'organe de gestion dispose de quinze (15) jours ouvrables pour reconsidérer sa décision et proposer des mesures supplémentaires si besoin ou faire un retour à la requête du plaignant. Au cas où la révision n'offre pas de satisfaction au plaignant, ce dernier est libre d'entamer une procédure judiciaire auprès des instances habilitées.
- Etape 6 : La mise en œuvre des mesures préconisées par la résolution du comité de gestion des plaintes ne peut intervenir sans un accord préalable des deux parties. La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions correctrice(s) sera entamée cinq (05) jours ouvrables après l'accusé de réception par le plaignant, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et en retour à la suite à l'accord du plaignant consigné dans un Procès-Verbal (PV) de consentement. L'organe de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu. Un PV signé par le Président du comité de gestion des plaintes saisi et le plaignant, sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions.
- Etape 7 : Clôture ou extinction de la plainte La procédure sera clôturée par les instances de l'organe de gestion des plaintes si la médiation est satisfaisante pour les différentes parties, en l'occurrence le plaignant, et l'entente prouvée par un PV signé des deux parties. La clôture du dossier intervient dès le début de la mise en œuvre de la réponse. En somme, de l'enregistrement de la plainte à son extinction totale, la durée moyenne estimée de la procédure de gestion de la plainte ordinaire serait d'environ 40 jours ouvrables environ.
- Etape 8 : Rapportage Toutes les plaintes reçues dans le cadre du MGP du Projet seront enregistrées dans un registre de traitement cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution. Cette opération permettra de documenter tout le processus de gestion des plaintes et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données simple et adaptée conçue à cet effet.

- 
- Etape 9 : Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. L'archivage s'effectuera dans un délai de trente (30) jours ouvrables à compter de la fin du rapportage. Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

## **10. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS**

### **10.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi**

L'UEMOA (URG) garantit la participation des parties prenantes aux activités de suivi du projet et des impacts qui lui sont associés. Dans le cadre du WACA ResIP2, les parties prenantes notamment les structures partenaires participeront aux programmes de suivi et d'atténuation des impacts du projet, notamment ceux contenus dans les instruments de sauvegardes (PEES, PMPP, PGMO...), plus particulièrement :

- Plan de Suivi des impacts/risques environnementaux et sociaux
- Plan de Suivi de l'implication des parties prenantes
- Plan de Suivi des emplois et conditions de travail
- Plan de Suivi du Mécanismes de Gestion des Plaintes (MGP)

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

Il est important de noter que ce Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) sera annuellement révisé et mis à jour, si nécessaire, afin de garantir que les informations présentées ici sont toujours cohérentes et actuelles, et que les méthodes de mobilisation identifiées restent appropriées et efficaces par rapport au contexte du projet et aux étapes spécifiques de sa mise en œuvre.

Toute modification importante des activités liées au projet et de son calendrier sera dûment prise en compte dans le PMPP, d'où la pertinence de sa révision annuelle.

Des résumés trimestriels et des rapports internes sur les doléances/réclamations et plaintes du public, les enquêtes et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives / préventives associées seront rassemblées par l'équipe en charge du MGP et seront partagés avec l'équipe de projet de la Banque mondiale.

Ces résumés trimestriels fourniront des informations permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et les demandes d'informations, ainsi que la capacité du projet à y répondre en temps utile et de manière efficace.

Les informations sur les activités d'engagement du public entreprises par le projet au cours du premier semestre à compter d'entrée en vigueur du projet peuvent être transmises aux parties prenantes de deux manières possibles :

- publication d'un rapport semestriel indépendant sur l'interaction du projet avec les parties prenantes ;
- un certain nombre d'Indicateurs Clés de Performance (ICP) seront également contrôlés par le projet sur une base régulière, tels que :
  - le nombre de réunions de différentes sortes (ateliers virtuels, réunions de consultation et d'autres discussions / forums publics virtuels menés au cours

- d'une période de référence, nombre de lettres reçues etc.) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et le nombre de participants ;

- le nombre de parties prenantes incluses dans le registre dédié ;
- le nombre de suggestions et de recommandations reçues par le WACA BAR à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- nombre de publications couvrant le projet dans les médias ;
- le nombre de feedback reçus par le projet ;
- le nombre de messages envoyés et reçus ;
- la fréquence des activités de mobilisation des parties prenantes ;
- le nombre de griefs du public reçus au cours d'une période de référence et le nombre de ceux qui ont été résolus dans les délais prescrits ;
- le nombre de documents de presse publiés / diffusés (radio et télévision).

Le responsable suivi-évaluation du projet, en collaboration avec l'équipe sociale, travaillera à produire des données pour le suivi du cadre de résultats et préparera des rapports mensuels pour diffusion et pour une prise de décision éclairée et un amendement de stratégie de mobilisation, si nécessaire. En plus de l'élaboration des PV de réunions et des ateliers, ces experts assureront le partage et la diffusion de ces PV, des rapports de synthèse de traitement des plaintes aux différentes parties prenantes. Par ailleurs, ils sont tenus également d'assurer la diffusion et la communication des résultats et impacts du PMPP selon un plan de communication élaboré au démarrage du projet. Enfin, ils évoqueront dans le rapport d'activité, et ce, tous les 3 (trois) mois, les actions de mobilisation mises en place spécifiquement, les problèmes rencontrés et les solutions apportées pour les résoudre.

À la fin du projet, un rapport d'achèvement de la mise en œuvre et des résultats couvrira la réalisation des activités visées dans le présent PMPP, notamment la gestion des plaintes, les mesures de réponse aux VBH/EAS/HS, les exigences environnementales et sociales, la diffusion et l'utilisation des données et les enseignements tirés (positifs et négatifs).

Les rapports, y compris les enseignements tirés, seront largement diffusés aux parties prenantes, notamment aux organisations de la société civile et au public.

## ANNEXE 1 : FICHE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI DES PLAINTES

### FICHE D'ENREGISTREMENT ET DE SUIVI DES PLAINTES

#### 1. Informations générales sur la plainte

Reçue par : \_\_\_\_\_ Date de réception : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_ No : \_\_\_\_\_

#### 2. Information sur le plaignant ou de son représentant

<input type="checkbox"/> Anonyme	<input type="checkbox"/> Lui-même	<input type="checkbox"/> Parent	<input type="checkbox"/> Autre (à préciser)
Mme <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>		
Prénom et Nom :			
Adresse :			
Numéro pièce d'identification (CNI, Passeport ou autre à préciser) :			
Tél. maison :		Tél. travail:	
Cellulaire :		Courriel :	

#### 3. Détails des objets de plaintes voir feuille en annexe

<input type="checkbox"/> Sous-évaluation des pertes et/ou Indemnisation	<input type="checkbox"/> Dommages liés aux travaux	<input type="checkbox"/> Problèmes de gouvernance
<input type="checkbox"/> Harcèlement sexuel ou Abus sexuel	<input type="checkbox"/> Plaintes liées aux violences physiques	<input type="checkbox"/> Autre (à préciser)

Degré d'urgence de la plainte :  Prioritaire  modéré  faible

#### 4. Description de la plainte

--

#### 5. Attentes du plaignant

--

#### 6. Analyse de la recevabilité de la plainte

<input type="checkbox"/> Plainte recevable pour traitement	<input type="checkbox"/> Plainte non recevable
Motifs si non retenus :	

•

Avis verbal  ou écrit  transmis au plaignant énonçant les motifs de l'irrecevabilité de sa plainte date :

**7. Stratégie d'examen de la plainte : désignation d'un ou des entités de résolution de la plainte**

Le ou les entités de résolution :

(Faire l'historique du dossier et des plaintes)  
Plan et stratégie du traitement

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**8. Accusé de réception transmis au plaignant**

oui  non

**9. Plan d'examen de la plainte (toutes les actions doivent être documentées au fur et à mesure)**

Date :	Actions prises

Date :	Actions prises

Date :	Actions prises

**10. Communication du résultat de l'examen et de la résolution de la plainte**

Mesures correctives proposées (Plan de régularisation) :  oui  non

Communication du résultat de l'examen de la plainte :  oui  non

\_\_\_\_\_

**11. Consentement du plaignant**

Le plaignant est consentant sur la mesure proposée :  oui  non

Signature du plaignant :



**12. Suivi et règlement de la plainte**

<b>Description :</b>
<b>Responsable :</b>
<b>Date de réalisation :</b>

**Fermeture du dossier ou a**

---

<b>Date de fermeture :</b>	
<b>Présentation au conseil d'administration le</b>	
<b>Signature du responsable :</b>	

**Documents annexes à la plainte :**

- PV de constat avec Photos
  - Liste de présence des personnes ayant participé à la résolution avec signature
  - Tout autre document pertinent
-

•

**ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE FEEDBACK**

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

ANNEXE 3 : MODELE RAPPORT DE CONSULTATION

**RAPPORT DE CONSULTATION**

<b>Date de la Consultation:</b>		
<b>Lieu de la Consultation:</b>		
<b>Objet de la consultation :</b>		
<b>Parties prenantes consultées</b>	<i><b>Organisation</b></i>	<i><b>Nom et fonction</b></i>
	1.	
	2.	
	3.	
	4.	
	5.	
	6.	
	7.	
	8.	
	9.	
10.		
<b>Points de discussion</b>	- - -	
<b>Recommandations</b>		

NB : Joindre Photos de la consultation et feuille de présence