REPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE

Union – Discipline – Travail

MINISTERE DE L'HYDRAULIQUE, DE L'ASSAINISSEMENT ET DE LA SALUBRITE

PROJET D'ASSAINISSEMENT ET DE RESILIENCE URBAINE

Financement IDA n°66860

==========

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Version actualisée

Octobre 2026

Liste des tableaux 4

SIGLE ET ABREVIATIONS 5

DEFINITION 6

1. INTRODUCTION 8

1.1 Contexte du projet 8

1.2 Principes et objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes 9

1.2.1 Principes 9

1.2.2 Objectifs 9

2. CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE 10

2.1. Exigences règlementaires nationales 10

2.2 Exigences règlementaires internationales 12

3. DESCRIPTION DU PROJET 13

3.1 Objectifs du projet 13

3.2 Zone d'intervention du projet 16

3.4 Risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet 18

4. BREVE DESCRIPTION DES ACTIVITES DE CONSULTATION ET DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES 19

4.1. Résumé des activités déjà engagées 19

4.2. Activités envisagées 21

4.2.1 Information et sensibilisation sur le projet et ses risques et impacts potentiels 21

4.2.2 Consultation et participation des parties prenantes 22

5. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES 23

5.2.1 Parties prenantes affectées 24

5.2.2 Parties prenantes intéressées 24

3.2.3 Groupes vulnérables 27

6. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES 37

6.1. Calendrier du Plan de mobilisation des parties prenantes 37

6.1.1. Calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes 37

6.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations 38

6.2.1 Brève description des informations à communiquer 38

6.2.2. Formats et modes de communication qui seront utilisés 39

6.3. Stratégie proposée pour les consultations 46

6.4. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables 51

6.5. Calendriers 51

6.6. Examen des commentaires 52

6.7. Phases ultérieures du projet 52

7. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES 52

7.1. Ressources 52

7.2. Fonctions de gestion et responsabilités 52

8. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PARU 53

8.1. Mécanisme pour la gestion des plaintes de Type 1, 2 et 3 53

9. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES 76

9.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi 76

9.2. Rapports aux groupes de parties prenantes 77

10. BUDGET DE LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP 77

CONCLUSION 78

Annexe 1 : Fiche de plaintes 79

Annexe 2 : Modèle Journal de consultation 80

Annexe 3 : Modèle Journal de consultation 81

Annexe 4 : Modèle de tableau relative à la décision finale à la plainte 82

Annexe 5 : Modèle de tableau de Registre des plaintes 83

Annexe 6: Formulaire de Feedback 84

Annexe 7 : matrice du Plan de Mobilisation des parties prenantes 85

Annexe 8 : Détail du budget de fonctionnement du comité de gestion des plaintes 86

Official Use Only

Liste des figures

Figure 1: Carte du District d'Abidjan (*source BNETD, 2015*) 17

Figure 3: La carte du departement de Grand-Bassam..... 18

Figure 4: Cartographie des parties prenantes..... 36

Liste des tableaux

Tableau n° 1: Grille de répartition des parties prenantes..... 25

Tableau n° 2: catégories des parties prenantes et leurs rôles..... 25

Tableau n° 3: Evaluation des parties prenantes..... 30

Tableau n° 4: Synthèse des besoins des parties prenantes 33

Tableau n° 5: Programmen de Mobilisation des Parties Prenantes..... 37

Tableau n° 6: Stratégie proposée pour la diffusion des informations 42

Tableau n° 7: Stratégie proposée pour les consultations 47

Tableau n° 8 : Stratégie de divulgation de l'information par phase du projet 48

Tableau n° 9: Information relatives aux calendriers et dates butoirs..... 51

Tableau n° 10: Mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes..... 75

Tableau n° 11 : Budget du PMPP 77

SIGLE ET ABREVIATIONS

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

UCP	Unité de Coordination du Projet

DEFINITION

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

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

  Dans le cadre du PARU, une plainte ou un grief est une forme d'expression d'un mécontentement, d'une insatisfaction exprimée par un individu ou un groupe, dû au non-respect des normes et / ou des accords convenus dans le cadre de la mise en œuvre des interventions du projet. Cette plainte peut être orale ou écrite. Une plainte exige une réponse visant à satisfaire le plaignant.

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

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

1. INTRODUCTION

1.1 Contexte du projet

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

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

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

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

Par la nature, les caractéristiques et l'envergure des activités envisagées dans le cadre de sa mise en œuvre, le PARU est potentiellement associé à des risques et impacts environnementaux et sociaux importants. C'est pourquoi il est classé « projet à risque élevé » selon la législation nationale et les critères de classification environnementale et sociale de la Banque mondiale. A Cet effet, certaines Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque s'appliquent au projet afin de prévenir et atténuer les incidences négatives qui pourraient découler de sa mise en œuvre sur l'environnement et les établissements humains. Il s'agit de la NES 1 « Évaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux » ; NES 2 « Emploi et conditions de travail » ; NES 3 « Utilisation rationnelle des ressources et prévention et gestion de la pollution » ; NES 4 « Santé et sécurité des populations » ; NES 5 » Acquisition des terres, restrictions à l'utilisation des terres et réinstallation involontaire » ; NES 6 « Préservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles

biologiques » ; NES 8 « Patrimoine culturelle » et NES 10 « Mobilisation des parties prenantes et information ». Cette dernière induit la mise en place de ce présent document : le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).

1.2 Principes et objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

1.2.1 Principes

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

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

1.2.2 Objectifs

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), préparé pour le projet d'Assainissement et de la Résilience Urbaine (PARU), décrit les processus d'information, de consultations publiques et la divulgation d'information entreprise à ce jour, ainsi que la mobilisation pour les phases opérationnelles du projet. Il est préparé conformément à la réglementation Ivoirienne et aux standards de la Banque mondiale. Cette version fait suite à la première restructuration du projet intervenue en octobre 2026 qui avait pour objet : (i) d'étendre la date de clôture et (ii) d'annuler certaines activités d'infrastructures de gestion des déchets solides à Abidjan et dans les intercommunalités du centre et du Nord ainsi qu'un montant correspondant de 87.3 millions d'Euros. Ces modifications auront un impact sur la formulation de l'objectif de développement, le cadre de résultats et le montant global du projet.

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

Plus spécifiquement, ce Plan vise à :

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

- assurer l'inclusion sociale en identifiant les groupes vulnérables susceptibles d'être exclus ou marginalisés dans le processus de consultation et concevoir les outils qui garantissent qu'ils soient pleinement inclus dans ce processus avec une réelle écoute et une réelle prise en compte de leurs points de vue ;
- partager l'information et dialoguer sur le Projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le Projet
- guider la conception et la mise en œuvre du Projet et diminuer les risques techniques, sociaux et budgétaires ;
- assurer un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation et sans frais de participation ;
- mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes qui permette l'expression et le traitement des doléances et plaintes des personnes affectées et intéressées par le projet ou qui subissent des violences basées sur le genre (VBG).

2. CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE

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

2.1. Exigences règlementaires nationales

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

exigences sont établies par les textes suivants :

- **Constitution du 8 novembre 2016, révisée par la loi constitutionnelle n°2020-348 du 19 mars 2020**

Article 18 : le droit d'accès à l'information et aux documents publics est garanti. Article 27 : le droit à un environnement sain est reconnu à tous sur l'ensemble du territoire national.

- **Loi n°2023-900 du 23 novembre 2023 portant Code de l'Environnement (qui remplace la loi n°96-766 du 3 octobre 1996)**

Articles 12 à 16 : toute personne physique ou morale a droit à l'information sur l'état de son environnement (article 12) ; l'autorité compétente prend les mesures nécessaires pour faciliter l'accès du public aux informations issues des évaluations environnementales, notamment au cours de l'enquête publique (article 13) ; les associations, les entreprises et les individus ont le droit de participer à la gestion de leur environnement, y compris aux processus de décision relatifs aux politiques, plans, programmes et projets (article 14) ; les projets soumis à une étude d'impact environnemental et social donnent lieu à une enquête publique (article 16).

- **Décret n°2024-595 du 26 juin 2024 déterminant les règles et procédures applicables aux évaluations environnementales et sociales (abrogeant le décret n°96-894 du 8 novembre 1996)**

Conformément aux dispositions du décret n°2024-595 du 26 juin 2024 déterminant les règles et procédures applicables aux évaluations environnementales et sociales, pris en application du Code de l'Environnement de 2023, les populations et les personnes susceptibles d'être affectées par un

projet doivent être informées et consultées au cours de l'évaluation environnementale et sociale, notamment dans le cadre de la consultation et de l'enquête publiques conduites sous la supervision de l'Agence Nationale De l'Environnement (ANDE).

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

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

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

- **Décret n°2023-769 du 28 septembre 2023 portant réglementation de la purge des droits coutumiers sur le sol pour intérêt général**

Ce décret abroge le décret n°2013-224 du 22 mars 2013, modifié par le décret n°2014-25 du 22 janvier 2014. Il encadre l'identification des terres concernées et de leurs détenteurs de droits coutumiers ainsi que leur indemnisation, à travers une commission administrative unique instituée dans le District Autonome d'Abidjan et dans chaque Région. Les montants plafonds de purge sont maintenus, et peuvent être négociés à la baisse lorsque la purge est financée dans le cadre de projets de partenaires au développement mis en œuvre à travers des Plans d'Action de Réinstallation, ce qui requiert l'information et la participation des détenteurs de droits concernés.

- **Loi n°2020-624 du 14 août 2020 instituant Code de l'Urbanisme et du Domaine foncier urbain, modifiée par la loi n°2024-351**

Ce code régit la planification urbaine et la gestion du domaine foncier urbain, applicables aux emprises des ouvrages de drainage et de gestion des déchets du projet situées en milieu urbain.

- **Loi n°2013-867 du 23 décembre 2013 relative à l'accès à l'information d'intérêt public et aux documents publics**

Cette loi garantit à toute personne le droit d'accéder aux informations d'intérêt public et aux documents publics détenus par les organismes publics. Elle fonde l'obligation de divulgation des documents du projet (PMPP, instruments de sauvegarde, rapports) auprès des parties prenantes. Sa mise en œuvre est suivie par la Commission d'Accès à l'Information d'intérêt public et aux Documents publics (CAIDP).

- **Loi n°2013-450 du 19 juin 2013 relative à la protection des données à caractère personnel**

Cette loi encadre la collecte, la conservation et l'utilisation des données personnelles. Elle s'applique notamment aux données collectées dans le cadre des consultations et du mécanisme de gestion des plaintes (MGP), en particulier aux données relatives aux plaintes sensibles EAS/HS, qui doivent être traitées de manière confidentielle et sécurisée.

- **Loi n°2015-532 du 20 juillet 2015 portant Code du travail, modifiée par l'ordonnance n°2021-902 du 22 décembre 2021 (ratifiée par la loi n°2023-594 du 7 juin 2023)**

Ce code régit les relations de travail et le règlement des différends individuels et collectifs du travail. Il sert de référence au mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs du projet (section 8).

- **Loi n°2019-574 du 26 juin 2019 portant Code pénal, modifiée par la loi n°2021-893 du 21 décembre 2021, et loi n°2021-894 du 21 décembre 2021 relative aux mesures de protection des victimes de violences domestiques, de viol et de violences sexuelles autres que domestiques**

Ces textes répriment les violences sexuelles (viol, attentat à la pudeur, harcèlement sexuel) et prévoient des mesures de protection des victimes. Ils constituent le cadre de référence pour la prise en charge et le référencement des cas d'EAS/HS en lien avec le projet (section 8.3).

2.2 Exigences règlementaires internationales

- **Normes environnementale et sociale n°1[1] et n°5[2] du cadre environnementale et sociale de la Banque mondiale, ainsi que la NES n°10 « Mobilisation des parties prenantes et information »**

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

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

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

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

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

suivantes :

- *mobilisation des parties prenantes* : le promoteur devra mobiliser les parties prenantes pendant toute la durée de vie du projet, en commençant le plus tôt possible pendant le processus de préparation du projet et en suivant un calendrier qui permet des consultations approfondies avec les parties prenantes sur la conception du projet.

[1] Évaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux

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

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

3. DESCRIPTION DU PROJET

3.1 Objectifs du projet

L'objectif de développement du PARU est maintenant d'améliorer la résilience aux risques d'inondations dans les zones urbaines sélectionnées, pour donner suite à la première restructuration. Ce projet s'axera sur la réalisation de travaux mettant l'accent sur la réduction des impacts négatifs des inondations récurrentes grâce à une approche multisectorielle combinant des mesures structurelles et non structurelles, notamment le drainage urbain et les travaux de voiries associés, des solutions basées sur la nature pour la lutte contre l'érosion, à soutenir les efforts du Gouvernement ivoirien visant à moderniser le secteur des déchets solides par le renforcement des capacités et gestions numériques pour la résilience urbaine.

En termes de résultats clés, le projet contribuera à la préservation de la santé par l'amélioration du cadre de vie des populations du District Autonome d'Abidjan et celles des villes de l'intérieur concernées par le projet. Le Projet, d'une durée totale y compris extension de 7 ans et 8 mois, est organisé autour de quatre composantes telles que décrites ci-dessous :

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

Composante 1 : **Infrastructures grises et vertes pour la réduction du risque d'inondation**. Les activités de cette composante sont composées de :

- la construction / réhabilitation de nouveau drainage primaire et secondaire ;
- l'aménagement des cuvettes;
- la construction / réhabilitation des travaux de voiries associés aux travaux identifiés dans le premier point ;
- la mise en place d'un système d'entretien et de maintenance des ouvrages de drainages y compris financement de travaux ;
- des études du Schéma Directeur d'Assainissement et de Drainage pour certaines villes secondaires ;

- des travaux de re-végétalisation ou de reboisement des thalwegs ravinés pour réduire l'érosion et les risques de glissements de terrains et éviter l'ensablement des infrastructures de drainage ;
- de la sécurisation et valorisation des berges ;
- la re-végétalisation et double utilisation des installations de drainage pour les zones publiques / semi-publiques avec la création d'espace verts et de loisirs dans les cuvettes et zones de rétentions ;
- la construction / réhabilitation de micro zones de rétention d'eau en suivant des solutions basées sur la nature dans des zones disponibles telles que des parcs, des parkings, des trottoirs et des terrains de jeux.

Composante 2 : Amélioration du système de gestion et de valorisation des déchets solides par le renforcement de capacités institutionnelles. Cette composante est modifiée dans le cadre de la restructuration en vue d'en retirer les travaux d'infrastructures relatifs à la gestion des déchets. Les activités maintenues sont essentiellement des études, ainsi que les activités déjà engagées comme la sécurisation des sites et la construction de clôtures :

- les travaux de construction de clôture en vue de sécurisation des sites devant abriter les infrastructures de gestion des déchets solides dans les intercommunalités du Nord et du Centre ;
- l'étude de faisabilité technico-économique du schéma d'organisation opérationnelle de la gestion des déchets solides sanitaires ;
- Etude technico-économique détaillée de la réhabilitation des décharges publiques de (Bonoua, Toumodi, Yamoussoukro, Bouaké et Korhogo) et de la résorption des dépôts et dépotoirs sauvages des déchets solides dans les intercommunalités (Centre et Nord) et dans les communes de Dabou, Sikensi, Grand-Bassam, Assinie, Jacqueville et Bonoua ;
- Etude des besoins des usagers pour des services publics de propreté efficaces à Abidjan et dans les intercommunalités (centre et nord) et élaboration d'une stratégie nationale de communication assortie d'un plan opérationnel pour le changement de comportements des populations en matière de gestion durable des déchets solides ;
- Etude de faisabilité technico-économique, élaboration de schémas opérationnels d'organisation et mise en place d'une structure de projet pour la gestion des déchets solides, des déchets d'activités économiques, des déchets verts domestiques et des marches, des déchets de construction et de démolition, dans le district autonome d'Abidjan et dans les communs satellites ;
- Etude de faisabilité technico-économique de la gestion des déchets solides et liquides dangereux et spéciaux dans le district autonome d'Abidjan et des modes de contractualisation des opérations projetées avec le secteur privé dans le cadre du PPP ;
- Etude de faisabilité technique du projet de modernisation et de gestion intercommunale des déchets solides des villes de San-Pedro et Sassandra et du mode de contractualisation des infrastructures avec le secteur privé ;

- Etude pour le renforcement du cadre juridique du secteur des déchets en Côte d'Ivoire ;
- Elaboration d'un document de politique nationale de gestion des déchets solides assorti d'un programme national de gestion des déchets solides ;
- Elaboration et la mise en œuvre de programmes de formation et de renforcement des capacités pour promouvoir l'entrepreneuriat vert et les compétences métiers des femmes et des jeunes lies à la gestion des déchets.

Composante 3 : Renforcement des capacités et technologies numériques pour la résilience urbaine, les activités suivantes seront menées :

- l'assistance technique, l'équipement, la formation et les coûts de fonctionnement de l'unité de coordination de projet (UCP) et les maitres d'ouvrage déléguée (MOD), y compris la mise en place et la surveillance et système d'évaluation, formation des agences d'exécution en gestion environnementale et sociale, règlement des différends, passation des marchés et gestion financière.
- les formations professionnalisantes sur la gestion des déchets solides et la valorisation des déchets avec la mise en place de 3 ou 4 filières de collecte et de recyclage des déchets (e.g. pneus, déchets verts, plastique, carton, gravats) et déchets de démolition).
- la campagne de sensibilisation des ménages et des enfants à l'école sur la valorisation des déchets
- les études préparatoires et assistance technique pour la réinstallation préventive et la réhabilitation des habitats informels pour les communautés à risque par le biais d'études techniques et d'engagement communautaires ;
- le Plan Urbain de détails pour des unités urbaines dans le District d'Abidjan pour rendre opérationnel le Schéma Directeur d'Aménagement du Grand Abidjan (SDUGA) ;
- les formations sur la résilience urbaine (solutions de réduction des risques basés sur la gestion et réhabilitation des écosystèmes, nouvelles technologies) et renforcement de capacité des groupes vulnérables (ex. associations de femmes, personnes en situation d'handicap).
- l'étude et recommandations de modernisation du cadre juridique et institutionnel permettant aux institutions de partager et utiliser les données pour une planification et gestion urbaine cross-sectoriel et résilient ;
- le développement d'applications métiers : • Système d'alerte précoce au risque inondation (SAP) avec réception et traitement des informations hydrométéorologiques, traitement des alertes, et gestion des interventions en temps réel. Son opérationnalisation sera accompagnée de la planification des mesures d'urgence (e.g. plans ORSEC au niveau municipal), renforcement de la réponse (e.g. Equipment pour la protection civile) et de campagnes de sensibilisation des communautés.
- l'utilisation des données urbaines pour une planification urbaine résiliente, et l'intégration des risques dans la gestion numérique du cadastre pour éviter l'empiétement des zones non-constructibles et du domaine public de l'état ;

- la conception et installation d'un système SIG pour la gestion des déchets solides dans le district d'Abidjan et dans certaines villes secondaires ;
- le Système d'Information Géographique (SIG) pour la gestion de l'Eau et Assainissement pour visualisation de l'état des réseaux d'eau et d'assainissement et la gestion des opérations de maintenance sur le réseau.

Composante 4 : Composante d'intervention d'urgence contingente (CERC) est déclenchée lorsqu'il y a un cas d'urgence auquel le pays doit faire face.

3.2 Zone d'intervention du projet

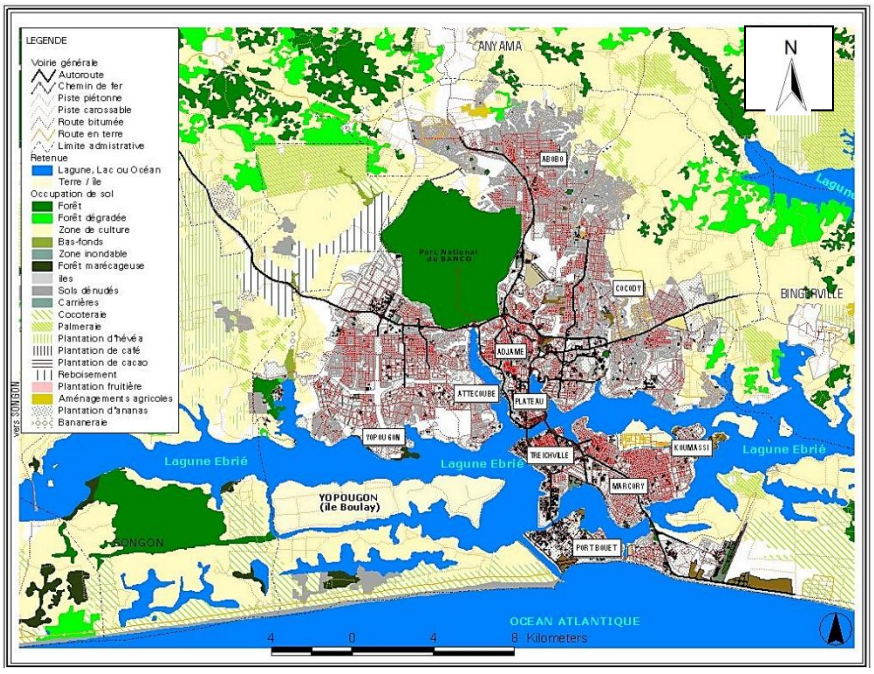
Le projet interviendra sur l'ensemble du territoire du District Autonome d'Abidjan (DAA), à Grand-Bassam et dans les villes secondaires (Bonoua, Toumodi, Yamoussoukro, Bouaké et Korhogo entre autres) concernant les études sur les déchets.

- ***Le District Autonome d'Abidjan***

Caractéristiques socio-*démographiques et culturelles de la zone du projet*

Créé par la loi n°2001-478 du 9 août 2001 et aujourd'hui régi par la loi n°2014-452 du 5 août 2014 portant mode de création, attributions, organisation et fonctionnement du District autonome, modifiée par la loi n°2023-861 du 20 novembre 2023, le District Autonome d'Abidjan est situé dans la Région des Lagunes avec pour chef Abidjan et couvre un territoire d'un rayon d'environ 53 kilomètres, soit environ 212 000 hectares. Il s'étend sur une superficie de 2 119 Km² (soit 0,6 % du territoire national : 422 Km² pour l'ensemble des Communes et 1 697 Km² pour le district hors ville) et est constitué de treize (13) Communes, Abobo, Adjamé, Attécoubé, Cocody, Koumassi, Marcory, Plateau, Port-Bouët, Treichville, Yopougon, Songon, Anyama, Bingerville et de la sous-préfecture de Brofodoumé. Le récent recensement de la population et de l'habitat évalue la population du District Autonome d'Abidjan à 4 707 404 habitants.

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



- ***Le département de Grand Bassam***

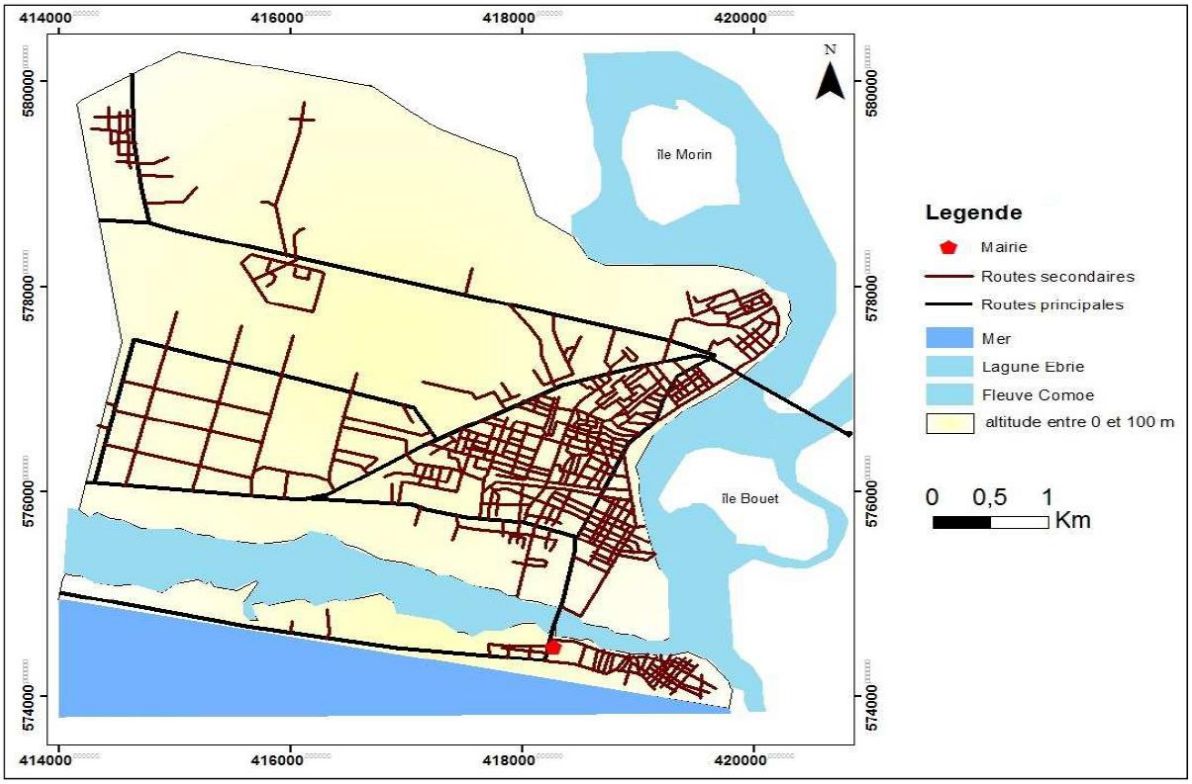
Grand-Bassam est une ville historique et une ancienne capitale de la Côte d'Ivoire (1893- 1900). Elle a été fondée au milieu du XIXe siècle par l'amiral Méquet. Selon les termes du décret n°2011-263 du 28 septembre 2011 portant organisation du territoire national en Districts et en Régions, le Département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

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

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

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

Figure 2: La carte du département de Grand-Bassam



Source Terrabo : Réalisation de schéma directeur d'assainissement, Novembre 2016

3.4 Risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet

❖ **Risques et effets sociaux potentiels du projet**

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

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

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

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

❖ **Risques et effets environnementaux potentiels du projet**

- la pollution des sols et des eaux ;

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

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

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

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

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

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

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

4.1. Résumé des activités déjà engagées

Depuis 2020, le PARU a structuré ses actions de consultation et de communication autour du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) validé en mars 2020 et du Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES). Ce cadre a permis de définir les mécanismes de dialogue, les canaux de communication et les stratégies de mobilisation. D'avril à juin 2024, une stratégie de communication 2025-2026 a été élaborée pour renforcer la visibilité des résultats, instaurer un changement durable de comportement et assurer la pérennité des ouvrages.

Mobilisation communautaire et institutionnelle

Dès 2023, des focus groups ont été organisés avec les chefs, les jeunes, les femmes, les guides religieux et les associations locales pour promouvoir la salubrité. D'avril à juin 2024, des rencontres d'information ont eu lieu à Cocody et Grand Bassam pour sensibiliser les populations à l'entretien

des infrastructures. De février à mars 2026, des séances de concertation avec les syndics des cités Verdoyante, Belle Rive, Akouédo et Synacass CI ont permis de recueillir les préoccupations des habitants et de renforcer leur adhésion au projet.

Les institutions ont été mobilisées tout au long du processus : le MINHAS pour la planification, l'ONAD pour le suivi des mesures E&S, l'ANAGED pour les études de gestion des déchets, et les chefferies locales pour la médiation. Les ONG partenaires ont joué un rôle central : ESD et FONDA VIE dès 2023-2024 pour accompagner la libération des emprises, CARITAS pour la mise en œuvre des PRMS, et Piso Abobo en 2024 pour des campagnes citoyennes sur la salubrité.

Sensibilisation thématique

Les campagnes ont ciblé plusieurs enjeux :

- Exploitation, Abus et Harcèlement Sexuels (EAS et HS) : formation du personnel de l'UCP et signature des codes de conduite dès le 4 mai 2022 ; sensibilisation des points focaux à Abobo le 12 octobre 2022 ; mise en place de comités de veille à Abobo, Yopougon et Grand Bassam.
- Gestion des déchets et salubrité : campagnes porte à porte entre 2024 et 2026 dans les communes de Cocody, Abobo, Yopougon et Grand Bassam ; opérations communautaires interreligieuses en avril et juin 2024 ; partenariats avec la Brigade de Salubrité, dont des opérations conjointes à Abobo (21 janvier 2026) et Yopougon (22 janvier 2026).
- Prévention des inondations : campagne à Grand Bassam avec l'ONPC le 25 mars 2026 pour préparer la saison des pluies.
- Utilisation des ouvrages de drainage : diffusion d'une mini-série digitale « Caniveau, c'est route de l'eau » du 5 février au 12 mars 2026 ; campagnes dès 2023-2024 sur les dangers liés à la saison des pluies.

Communication et supports

Depuis le mois d'avril 2024, des panneaux d'identification et de visibilité ont été installés sur les sites de Cocody, Abobo, Yopougon et Grand Bassam. Des gadgets et pictogrammes ont été produits pour sensibiliser sur les VBG, l'égalité homme femme et la lutte contre le travail des enfants. Sur le plan digital, des capsules vidéo ont été diffusées en 2024 par des influenceurs, une bande dessinée intitulée « AMA Madame Propre » a été mise en production, et une douzaine de groupes WhatsApp ont été créés pour relayer rapidement les informations.

Formation et renforcement des capacités

Les formations suivantes ont jalonné le projet :

- 20 janvier 2022 : formation des comités de gestion des plaintes ;
- 04 mai 2022 : formation du personnel de l'UCP et des agences d'exécution sur le code de conduite et les risques EAS/HS ;
- du 05 au 09 juin 2023 : formation sur les normes environnementales et sociales de la Banque mondiale ;
- 08 septembre 2023 : formation sur le MGP pour les acteurs des travaux d'Abobo et Yopougon ;

- Août 2024 : formations planifiées sur le MGP (26 août), les VBG (27 août) et la santé sécurité au travail (21 août).

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)

Le MGP a été validé en 2021 et déployé avec un numéro vert et des comités locaux dès 2022. D'octobre à décembre 2025, l'UCP a engagé la digitalisation du MGP, transformant le processus manuel en un système automatisé et centralisé. Des panneaux MGP ont été installés en février 2026 à Cocody pour renforcer la transparence et faciliter la remontée des préoccupations.

En somme, entre 2022 et 2026, le PARU a mené une série d'actions de consultation et de communication structurées et continues : sensibilisation des populations, mobilisation des institutions et ONG, campagnes thématiques sur les VBG, la salubrité et l'utilisation des ouvrages, production de supports visuels et digitaux, et formations régulières des acteurs. Ces activités, jalonnées par des dates clés, ont permis de renforcer la transparence, la participation et la responsabilisation des parties prenantes, tout en consolidant la pérennité des infrastructures réalisées.

Les types de VBG répertoriés lors des consultations sont : le harcèlement sexuel, les injures, le harcèlement moral, la différenciation salariale, l'attouchement sexuel, l'exploitation et abus sexuel.

4.2. Activités envisagées

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

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

Depuis son lancement, le Projet d'Assainissement et de Résilience Urbaine (PARU) a placé l'information et la sensibilisation au cœur de sa stratégie. L'Unité de Coordination du Projet (UCP), avec ses spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale, et en communication, a déployé ces actions dans le cadre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) validé en mars 2020. L'objectif est double : informer les populations riveraines et les impliquer dans la préservation des ouvrages, tout en prévenant les risques sociaux (EAS/HS, travail des enfants) et en encourageant des comportements responsables en matière de salubrité.

Le dispositif repose sur une approche participative et multi canal. Des comités PARU ont été créés à Abobo, Yopougon et Grand Bassam pour relayer les informations. Une plateforme WhatsApp et une douzaine de groupes dédiés ont permis une diffusion rapide des messages. Des focus groups réunissant chefs, jeunes, femmes, guides religieux et leaders communautaires ont été mobilisés pour renforcer la cohésion et promouvoir la salubrité.

La stratégie de communication 2025-2026 a consolidé cette dynamique en ciblant l'éducation des riverains, la mobilisation des autorités locales et le développement des capacités des acteurs.

Les activités de consultation ont été régulières : rencontres d'information à Cocody et Grand Bassam, concertations avec les syndics des cités Verdoyante, Belle Rive, Akouédo et Synacass CI, ainsi que des ateliers techniques impliquant le PARU, les mairies, l'ONAD, l'ANAGED, les ONG et les médias. Ces actions ont favorisé le dialogue et la confiance entre le projet et les communautés.

4.2.2 Consultation et participation des parties prenantes

Dès la validation du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) en mars 2020 et la publication des instruments de sauvegarde (CGES et CPR en février 2020), le PARU a instauré un cadre structuré de participation. L'Unité de Coordination du Projet (UCP), à travers ses spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale, a assuré la planification et la supervision, avec l'appui du Comité de Pilotage (COPIL) chargé de la budgétisation des diligences environnementales et sociales.

Les Études d'Impact Environnemental et Social (EIES/CIES) ont donné lieu à des consultations publiques dans plusieurs communes : Abobo et Grand Bassam en février 2020, Yopougon en avril 2022, Bonoumin validée en 2025, M'pouto/Synaccaci en novembre 2025, Attécoubé en septembre 2025, Abobo phase 2 en octobre 2025, ainsi que les intercommunalités Nord et Centre en décembre 2025. Les enquêtes publiques du District Autonome d'Abidjan (DAA) se sont tenues entre septembre et octobre 2025 dans diverses localités.

Les PAR ont également été largement discutés : Abobo (décembre 2021), Grand Bassam (février 2022), Yopougon (janvier 2023 avec un addendum en octobre 2024), Mpouto/Synaccaci (2024 2025), Bonoumin et Abobo phase 2 (2025). Les PAR d'Attécoubé sont en cours de mise en œuvre et un PAR additionnel sera préparé à Grand Bassam, en vue de la réalisation des travaux de voirie additionnels.

Les Évaluations Environnementales et Sociales Stratégiques (EESS) ont mobilisé les acteurs locaux et nationaux entre 2023 et 2025, notamment lors des ateliers de restitution des Plans d'Urbanisme de Détail (PUD) et des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Développement (SDAD).

Les consultations liées aux PAR ont systématiquement intégré des séances d'information, des négociations avec les PAP, des validations et des paiements. Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), validé en 2021, a été déployé avec des comités locaux à Grand Bassam, Yopougon, Abobo et Cocody. Des formations ont été organisées en 2022 et 2025, et un numéro vert a été diffusé pour faciliter l'accès des populations. Les ONG ESD, CARITAS et FONDAVIE ont apporté un appui direct à la mise en œuvre.

Les campagnes ont ciblé les violences basées sur le genre (VBG), l'exploitation et les abus sexuels (EAS/HS) : atelier du 4 mai 2022 pour le personnel de l'UCP, sensibilisation des points focaux à Abobo le 12 octobre 2022, campagnes de masse en mai 2023, et renforcement des capacités à Grand Bassam (janvier 2025), Yopougon (mars 2025) et Abobo phase 2 (avril 2025). Des comités de veille ont été mis en place dans les communes concernées.

Les ONG ont joué un rôle central : ESD pour la sensibilisation et l'appui aux PAR, CARITAS pour la mise en œuvre du PRMS, FONDAVIE pour l'accompagnement à Grand Bassam. Les mairies et préfectures ont assuré la surveillance et la remontée des préoccupations, tandis que les chefferies locales ont facilité la médiation et la résolution des conflits. Les entreprises et missions de contrôle ont mis en œuvre les mesures E&S, et les agences d'exécution (ONAD, ANAGED, DAA, etc.) ont assuré le suivi technique.

Des enquêtes foncières ont été menées pour l'identification des sites de gestion des déchets (Toumodi, Yamoussoukro, Bouaké, Korhogo, etc.), avec la participation des autorités locales et des propriétaires terriens. Les documents de planification urbaine (PUD, SDAD, schémas directeurs) ont fait l'objet de consultations et d'ateliers de validation. Les travailleurs ont été sensibilisés sur leurs

conditions de travail, la santé et la sécurité, avec des quarts d'heure sécurité et des campagnes de vaccination.

En somme, entre 2021 et 2025, le PARU a assuré une participation large et continue des parties prenantes : planification institutionnelle, consultations pour les instruments de sauvegarde, mise en œuvre des PAR, gestion des plaintes, campagnes sur les VBG et la salubrité et implication des ONG, autorités locales et communautés.

Ce dispositif a permis de renforcer la transparence, la confiance et l'appropriation des ouvrages par les populations, tout en consolidant la durabilité des infrastructures et la résilience urbaine.

5. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

5.1. Objectif

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

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

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

5.2. Catégories de parties prenantes

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

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

pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.

5.2.1 Parties prenantes affectées

Cette catégorie concerne les parties prenantes directement affectées par le projet, que ce soit du fait de l'acquisition involontaire de terres sur les emprises du projet, ou les effets environnementaux et sociaux tels que les pollutions et nuisances, ou encore les effets sociaux et économiques négatifs y compris les risques pour la santé et la sécurité induits tout au long de la mise en œuvre du Projet PARU.

Ainsi, en prenant en compte la sphère d'influence du Projet qui va au-delà des emprises des travaux, l'analyse des différents types de risques sociaux et environnementaux a permis d'identifier les personnes et groupes distincts qu'il convient de dénommer les parties prenantes affectées soit directement ou indirectement.

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

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

5.2.2 Parties prenantes intéressées

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

- les entités gouvernementales, y compris les services départementaux et l'administration territoriale et autres entités qui assurent le contrôle de l'utilisation des ressources naturelles et la protection de l'environnement, la santé et la sécurité des communautés, le bien-être humain, la protection sociale et l'emploi, etc. ;
- les collectivités territoriales, les communautés riveraines, et les populations riveraines des zones de travaux qui peuvent bénéficier d'opportunités de travail, d'emploi et de formation découlant du Projet, et de l'amélioration du cadre de vie dans les zones desservies par le PARU ;
- les organisations de la société civile (ONG et OCB) et les chefferies locales qui poursuivent des intérêts environnementaux et socio-économiques ainsi que la médiation et la protection des droits des communautés et peuvent devenir des partenaires du PARU dans la réalisation du Projet ;
- les entreprises et fournisseurs de services, de biens et de matériaux qui seront impliqués ou intéressés par les travaux de manière plus large ;

- les Partenaires techniques : le projet s'attachera également des services de partenaires techniques sur les questions de conseil et d'assistance technique ;
- les bailleurs de fonds, (notamment la Banque mondiale) ;
- les médias et les groupes d'intérêt associés, y compris les médias parlés, écrits et audiovisuels ainsi que leurs associations.

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

Tableau n° 1: Grille de répartition des parties prenantes

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

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

Catégorie	Partie prenante	Entité	Description du rôle
Gouvernement	Ministère de l'Assainissement et de la Salubrité	UCP	Coordination nationale de la mise en œuvre des activités du PARU Mise à œuvre du PMPP Information et implication des parties prenantes Assurance du respect des engagements pris en rapport avec les parties prenantes Gestion et suivi du mécanisme de gestion des griefs Veiller à la prise en compte des besoins et intérêts des populations
		ONAD	Appui technique à la mise en œuvre des activités liées aux travaux d'assainissement du PARU
		ANAGED	Appui technique à la mise en œuvre des activités liées à la gestion des déchets du PARU
	Ministère de l'Environnement et du Développement	ANDE	Valider les termes de références des EIES et CIES Suivre la mise en œuvre des Plans de Gestion Environnementale et Sociale (PGES),

Catégorie	Partie prenante	Entité	Description du rôle
Gouvernement	Durable		Organiser l'audience publique
	Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisme	Direction de l'urbanisme	Valider les Plans d'Action et de Réinstallation Suivre la mise en œuvre du PAR Préparer la déclaration d'utilité publique
	Ministère des mines et de la géologie	Direction générale des mines et géologie	Autoriser le PARU à ouvrir une carrière pour ses travaux
	Ministre de l'Emploi et de la Protection Sociale	Direction générale de travail	Suivi du respect de la réglementation du Travail (travail des enfants) Suivi des conditions de travail et d'hygiène Lutte contre les maladies professionnelles
	Ministre de la Femme, de la Famille et de l'Enfant	La Direction de la Promotion du Genre et de l'Equité (DPGE)	Suivi des questions sociales et relatives aux violences basées sur le genre, au travail des enfants.
Secteur Privé	Secteur privé des BTP	Entreprises des travaux	Exécution des travaux
		Bureau de contrôle	Suivi et contrôle des travaux
Collectivités territoriales	Administration de territoire	Administrateur civil, Services techniques des communes et District	Participation au suivi local des mesures environnementales et sociales Mise en place et animation du Mécanisme de Gestion de Plaintes Mobilisation, information et sensibilisation des communautés locales
	Chefferie locale	Chefs de quartier ou du village	Mise en place et animation du Mécanisme de Gestion de Plaintes Mobilisation, information et sensibilisation des communautés locales
Organisation de la société civile	Organisation Non gouvernementale et organisation communautaire de base	ONG locale OCB locale	Défense des intérêts des communautés Information et sensibilisation des communautés ; Appui à la gestion des plaintes et à la mise en œuvre des PAR Appui à la mise en œuvre du Plan de communication
Médias	Radio, journaux et télévisions	Presses écrites nationales, télévision nationale et radio locale ou	Diffusion de l'information sur le plan national et dans la zone du projet Canaux de communication

Catégorie	Partie prenante	Entité	Description du rôle
		nationale	
Partenaires financiers	Bailleurs	Banque mondiale	Appui financier Supervision des activités du projet, notamment les environnementales sociales Garant de la participation des parties prenantes

3.2.3 Groupes vulnérables

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

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

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

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

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

5.2.3.1 Identification des groupes vulnérables

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

5.2.3.2 Dispositions à prévoir dans les instruments de sauvegardes

Le Projet d'Assainissement et de Résilience Urbaine (PARU) a intégré la prise en compte des personnes vulnérables dans ses instruments de sauvegarde environnementale et sociale. Les Plans d'Action de Réinstallation (PAR), le Plan de Restauration des Moyens de Subsistance (PRMS), le

mécanisme de gestion des plaintes (MGP) et les campagnes de sensibilisation ont été conçus pour répondre aux besoins des populations les plus fragiles : femmes cheffes de ménage, personnes âgées, handicapées, ménages à faibles revenus, orphelins, acteurs informels de la filière déchets et travailleurs de chantier.

Chaque PAR a prévu l'identification des PAP vulnérables afin de leur accorder une attention particulière. À Grand Bassam, une ligne budgétaire spécifique a été créée pour leur appui, avec près de 6 millions FCFA mobilisés. À Yopougon, plus de 97 % des PAP ont été indemnisées, et un compte séquestre a été ouvert pour sécuriser les indemnités des personnes absentes ou introuvables. À Abobo, des mesures spécifiques ont été mises en place pour les ayants droit de PAP décédées et les absents, incluant des communiqués radiophoniques et l'ouverture d'un compte séquestre.

Le PRMS, confié à l'ONG CARITAS, a permis de soutenir les PAP dans la relance de leurs activités économiques. Des sessions d'information sur les associations d'épargne et de crédit ont été organisées à Grand Bassam, des formations en entrepreneuriat ont été dispensées, et des plateformes ont été aménagées pour les fumeuses de poissons à Yopougon. À Grand Bassam, une plateforme de recasement a été construite pour les artisans et commerçants afin de préserver leurs moyens de subsistance.

Le projet a renforcé ses capacités internes en recrutant des spécialistes en genre et en développement social. Des formations et sensibilisations ont été menées sur l'égalité homme femme, les violences basées sur le genre (VBG), l'exploitation et le harcèlement sexuel. Des initiatives d'appui à l'entrepreneuriat vert ont été lancées pour intégrer les femmes et les jeunes dans la gestion des déchets solides.

Une étude de profilage des acteurs informels de la filière déchets a été réalisée en 2025 pour préparer leur intégration dans les dispositifs de gestion. Les travailleurs de chantier ont bénéficié de contrats formels, de déclarations à la CNPS, de visites médicales, de vaccinations et de formations sur la sécurité et la prévention des IST/VIH. Des infirmeries de chantier ont été installées et des comités de veille mis en place pour garantir leurs droits et leur protection.

Le MGP a intégré des procédures spécifiques pour les plaintes sensibles liées aux EAS/HS. Des comités ont été formés sur l'ensemble des chantiers, avec des panneaux installés pour informer les populations. Le MGP a été digitalisé pour améliorer l'accessibilité et la rapidité de traitement des plaintes.

5.3. Personnel du projet

L'Unité de Coordination du Projet (UCP) du PARU a pour mission de gérer la consultation des parties prenantes et traiter les réclamations dans le cadre de la mise en œuvre du Projet. Pour cela, l'UCP s'appuie sur deux spécialistes : l'Expert en Sauvegarde Environnementale (ESE) et Expert en Sauvegarde Sociale (ESS), deux Spécialistes Juniors (01 en environnement et 01 en sauvegarde sociale) ainsi que (06) assistants en sauvegarde environnemental et sociale

Le personnel de l'UCP/PARU est inclus dans les processus de consultation et d'engagement concernant :

- les activités du projet ;
- les impacts du projet ;

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

5.4. Analyse et évaluation des parties prenantes

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

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

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

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

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

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

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

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

Tableau n° 3: Evaluation des parties prenantes

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

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

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

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

5.5. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

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

Tableau n° 4: Synthèse des besoins des parties prenantes

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

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

Catégorie	Partie prenante	Entité	Principales caractéristiques	Besoin linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins Spéciaux
	et télévisions	télévision nationale et radio locale ou nationale		Langue locale (radio de proximité)	courrier et courriel	le processus
Partenaires financiers	Bailleurs	Banque mondiale	Equipe du projet	Français	Information transmise par courrier et courriel	Néant

Les besoins des parties prenantes ont été satisfaits car d'importants progrès ont été réalisés notamment en termes de :

- campagnes d'information et de sensibilisation ;
- mise en place de comités et plateformes d'échanges ;
- actions sur la salubrité et les VBG/EAS/HS ;
- consultations des parties prenantes ;
- indemnisations des PAP des sous projets d'Abobo, Yopougon, Grand Bassam, Cocody, Attécoubé et dans les intercommunalités Nord et Centre ;
- restauration des moyens de subsistance ;
- opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes.

5.6 Cartographie des parties prenantes et niveau de consultation[3]

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

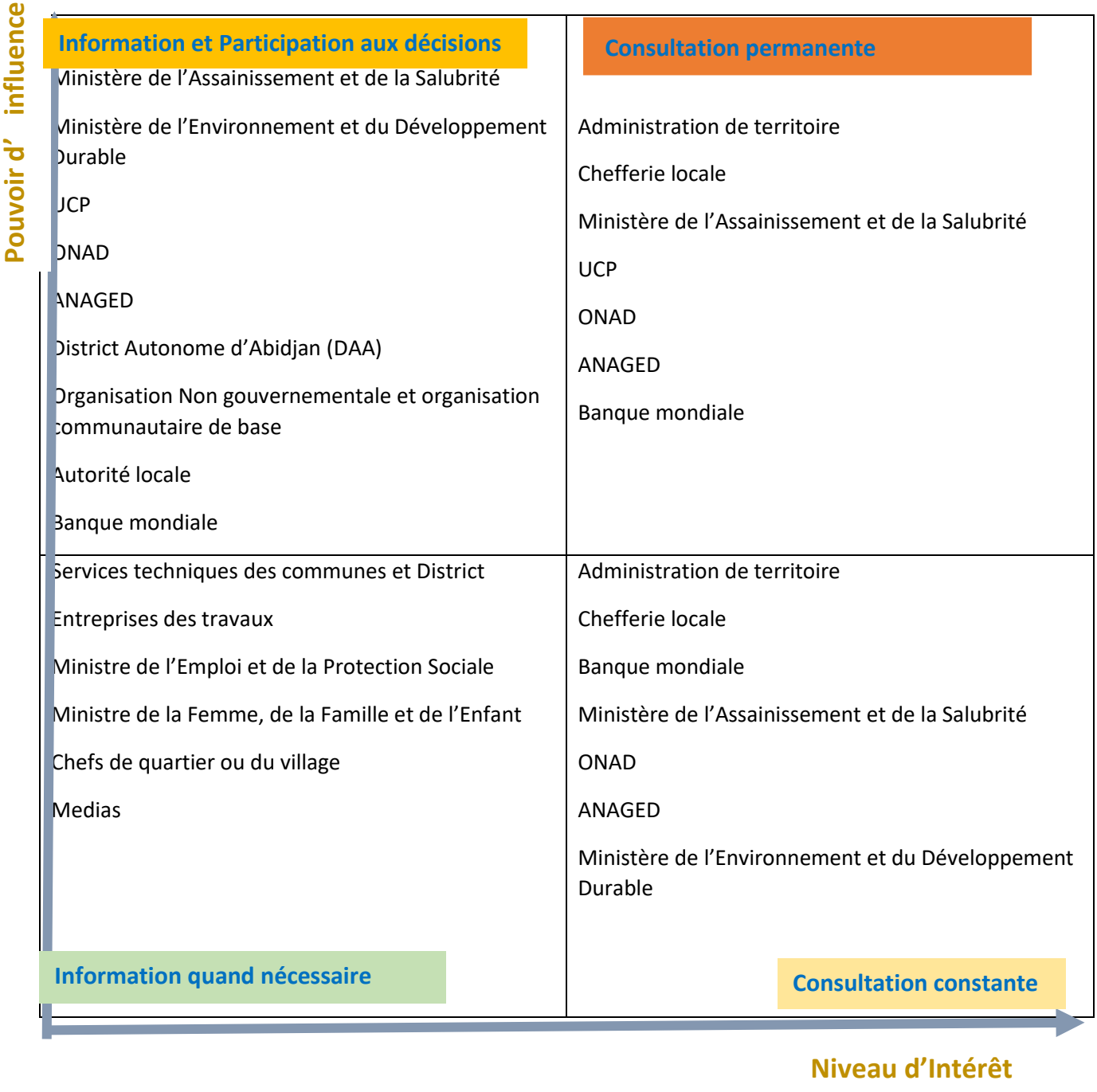


Figure 3: Cartographie des parties prenantes

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

5.7 Élaborer une base de données des parties prenantes

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

6. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

6.1. Calendrier du Plan de mobilisation des parties prenantes

6.1.1. Calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

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

Tableau n° 5: Programme de Mobilisation des Parties Prenantes

Phase	Objectifs d'activité	Outils de consultation	Cibles	Responsable	Période
Préparation des conditions préalables de décaissement	Elaboration des documents du projet (Plan de Mobilisation Environnemental et Social (PEES), Plan de Mobilisation des Parties prenantes (PMPP)	Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale	MINASS, ONAD, CC-PRICI, ANAGED, DAA	-CC-PRICI- Equipe de rédaction - Equipe de la Banque	Juillet-décembre 2019
Préparation des conditions préalables de décaissement	Elaboration des documents de sauvegarde : Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES), du Cadre Politique de Réinstallation (CPR)	consultation des parties prenantes sur les impacts et mesures d'atténuation des activités du projet	-Personnes potentiellement affectées, Autorités locales - Populations- Bénéficiaires	Consultants	Juillet-décembre 2019
Démarrage et exécution	Mise en œuvre des mesures de réinstallation (mise en œuvre du PGES et des PAR) -	Consultation sur les biens et personnes affectées préalablement au démarrage des activités du projet, réunions formelles,	Personnes/ménages/groupes affectés	Spécialistes en sauvegarde de l'UGP ou /UCP ONG, Autorités locales	Janvier 2020-Juin 2027

		émissions radiophoniques, Affiches sur les lieux publics			
Exécution du projet	Suivi de la mise en œuvre des mesures des PGES et PAR	Consultation des personnes affectées et des organisations de la société civile spécialisées Réunions formelles	Personnes/ménages/groupes affectés par le projet (PAP) Autorités locales	Consultants spécialistes sauvegarde l'UGP/UCP	Toute la durée du projet
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du PMPP	Rapports d'évaluation	Sorties sur le terrain, enquêtes publiques auprès des communautés bénéficiaires, méthode de randomisation	Les bénéficiaires et les acteurs locaux du projet	Spécialiste sauvegarde social/environnementale Spécialiste en communication Le chargé du suivi-évaluation du projet	Toute la durée du projet
Clôture	Evaluation globale du projet	Interviews et entretiens Réunions formelles Elaboration du rapport de clôture	Tous les acteurs du projet	Evaluateurs	Juin 2027

6.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

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

6.2.1 Brève description des informations à communiquer

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

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

- L’engagement citoyen.

6.2.2. Formats et modes de communication qui seront utilisés

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

6.2.2.1. Les Assemblées avec les communautés

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

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

6.2.2.2. Les Focus Groups

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

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

6.2.2.3. Les Entretiens individuels

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

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

6.2.2.4. Les Médias de masse

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

6.2.2.5 Commissions ou comités locaux

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

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

6.2.2.6 Les ateliers

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

6.2.2.7 Brochures sur le projet

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

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

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

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

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

6.2.2.9 Site web du projet

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

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

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

6.2.2.10 Visites des sites du projet

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

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

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

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

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

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

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

6.3. Stratégie proposée pour les consultations

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

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

Tableau n° 7: Stratégie proposée pour les consultations

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

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

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

N°	Phase et processus	Activité de consultation	Divulgation de l'information	Calendrier indicatif	Responsabilité
A	**PHASE DE PREPARATION DU PROJET ET DES SOUS PROJETS**				
A1	Préparation de de CGES/EIES/CIES	• Présentation de CGES/EIES/CIES aux services administratifs et population concernés • Enquête publique organisé par l'ANDE pour les EIES • Ateliers de validation du CGES, des EIES et CIES	Correspondance officielle Disponiblité des rapports (CGES, EIES, CIES) sur le Site web, du projet et de la Banque mondiale Publication des resumés des rapports (CGES, EIES, CIES) dans les journaux, brochures et dépliants Affichage des resumés des rapports (CGES, EIES, CIES) dans les ministères et préfectures concernés	Un mois après la validation du rapport	UCP

Official Use Only

N°	Phase et processus	Activité de consultation	Divulgation de l'information	Calendrier indicatif	Responsabilité
A2	Préparation du CPR/PAR	• Information détaillée sur les modalités de compensations et de mise en œuvre du PAR • Information détaillée sur les critères d'éligibilité des personnes affectées et des personnes vulnérables	Correspondance officielle Disponibilité des rapports (CPR, et PAR) sur le Site web, du projet et de la Banque mondiale Publication des résumés des rapports (CPR, et PAR) dans les journaux, brochures et dépliants Affichage des résumés des rapports (CPR, et PAR) dans les ministères et préfectures concernées	Un mois après la validation du rapport	UCP
A3	Mise en œuvre du PAR	• Consultation des représentants des PAP, y compris leur association et les autorités locales sur les modalités de compensation et de restauration des moyens de subsistance • Consultation spécifique avec les groupes vulnérables et avec les femmes	Disponibilité des rapports de mise en œuvre et d'achèvement sur le Site web, du projet et de la Banque mondiale Rapport de suivi environnemental et social	Durant la mise en œuvre du PAR	UCP
A4	Gestion des plaintes	• Gestion des plaintes conformément au ménanisme de gestion des plaintes du projet	Rapport de suivi environnemental et social	Au cours de la préparation du projet	UCP Agence d'exécution (ONAD, ANAGED) Mission de contrôle
B	**PHASE DE PREPARATION DE MISE EN OEUVRE DU PROJET**				
B1	Construction	• Maintien de l'activité d'information du projet durant toute la phase de construction • Consultation sous forme d'audit de validation des	Rapport de suivi environnemental et social	Durant la période de réalisation des travaux	UCP Agence d'exécution (ONAD, ANAGED) Mission de contrôle

N°	Phase et processus	Activité de consultation	Divulgation de l'information	Calendrier indicatif	Responsabilité
		procédures de sélection de la main d'œuvre et de respect des droits humains sur les chantiers • Consultation sur la protection de la population en zone de chantier • Consultation sur la sécurisation des sites de chantiers • Information des riverains et des usagers sur les restrictions de circulation dus aux travaux • Information des riverains sur les restrictions dues aux travaux			
B2	Gestion des plaintes	• Gestion des plaintes conformément au mécanisme de gestion des plaintes élaboré du projet	Rapport de suivi environnemental et social		UCP Agence d'exécution (ONAD, ANAGED) Mission de contrôle
C	**PHASE D'EXPLOITATION DU PROJET**				
C1	Exploitation des investissements	Maintien de l'accès aux données environnementales et sociales du projet durant toute la phase d'exploitation	Documents environnementaux et sociaux maintenus disponibles y compris sur le web	Au cours de l'ensemble du projet	MINAS Agence d'exécution (ONAD, ANAGED)

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

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

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

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

6.5. Calendriers

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

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

Phase du projet	Liste des informations et décisions majeures	Dates butoirs pour la soumission de commentaires
Préparation	Les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et les mesures proposées pour les atténuer, en mettant en exergue les risques et effets susceptibles d'affecter de manière disproportionnée les groupes vulnérables et défavorisés ;	Au démarrage des travaux
	Les critères d'éligibilité des personnes affectées et des personnes vulnérables ;	A la fin de la réalisation des Plans d'Action et de Réinstallation et début de la mise en œuvre
	Le mécanisme de gestion des plaintes	Au premier semestre de la première année de mise en œuvre et durant
Travaux	Enjeux environnementaux et sociaux des activités du PARU : hygiène, sécurité, violences sexuelles ; travail des enfants lors des travaux ; gestion des déchets,	A mi-parcours de la durée des travaux
Exploitation	Mesure d'entretien et de gestions des ouvrages	A la fin de chaque année

6.6. Examen des commentaires

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

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

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

6.7. Phases ultérieures du projet

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

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

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

7.1. Ressources

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

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

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

7.2. Fonctions de gestion et responsabilités

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

L'Expert en Sauvegarde Environnementale (ESE) et Expert en Sauvegarde Sociale (ESS) sont chargés de la mise en œuvre du PMPP et de la conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes. Pour cela, ils seront appuyés par le Responsable Administratif et Financier de l'UCP, le Spécialiste Passation des Marchés (SPM), le Responsable en communication et le Responsable Suivi-Evaluation (RSE). Le Coordonnateur de l'UCP aura un rôle majeur de coordination et de supervision dans la mise en œuvre du

PMPP. A cet effet, le processus sera enregistré, suivi et géré à travers la mise en place d'une base de données des parties prenantes.

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

Par ailleurs, ce dispositif sera renforcé par :

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

8. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PARU

8.1. Mécanisme pour la gestion des plaintes de Type 1, 2 et 3

8.1.1. Dispositif institutionnel de gestion des plaintes de Type 1, 2 et 3

Quatre (04) niveaux de résolution des plaintes en lien aux activités du PARU sont identifiés. Ce sont notamment le Comité local de gestion des plaintes, le Comité communal de gestion des plaintes, le Comité Préfectoral de gestion des plaintes et l'Unité de Coordination du PARU qui pourra recevoir et traiter directement des plaintes qui lui seront soumises.

Ces Comités seront chargés de recevoir et de résoudre les plaintes d'une manière équitable, objective, responsable, efficace et rapide.

En plus des comités de résolution des plaintes, l'Unité de Coordination du PARU (UC-PARU) mettra en place une équipe chargée de la gestion des plaintes. Cette équipe servira de point de contact pour transmettre aux Comités du MGP les plaintes et griefs qui seront posés par les personnes affectées par le projet directement au niveau de l'UC - PARU. Ainsi, deux agents qui seront recrutés par l'UC-PARU auront la responsabilité de la gestion des plaintes avec l'appui de la Spécialiste en développement social et genre et du Spécialiste en environnement de :

- Divulguer le mécanisme de gestion des plaintes,
- Organiser la réception, l'enregistrement, l'examen, l'enquête et le suivi des plaintes et doléances.
- Collaborer avec les comités pour l'organisation et la tenue des réunions de résolution des plaintes ;
- Suivre et évaluer la mise en œuvre des accords conclus par les comités de gestion des plaintes.

a. Premier niveau : le Comité Local de Gestion des Plaintes

Les Comités Locaux de Gestion des Plaintes sont les premières instances de résolution des plaintes dans le cadre du présent MGP. Toutefois, la structure des Comités Locaux diffère selon la composante du projet.

Ainsi dans le cadre de la mise en œuvre des activités de la composante 1, les travaux d'aménagement des ouvrages de drainage des eaux pluviales se déroulent en zone urbaine et péri-urbaines comportant des populations composées de personnes d'origines diverses, sur les plans ethnique, culturel, linguistique, religieux ou national. Pour ce faire, les Comités locaux seront localisés au niveau des bases vie des travaux. Les plaintes seront enregistrées et centralisées physiquement auprès des équipes Environnementales et

Sociales des entreprises des travaux et de la Mission de Contrôle (MdC). Toutefois, les populations ont la possibilité de soumettre leurs réclamations aux points focaux qui sont généralement des présidents des associations de quartiers, des syndicats de copropriétaires etc identifiés à la suite de rencontres organisées dans les sous-quartiers. Les points focaux à leur tour, transmettront les plaintes enregistrées à leur niveau aux équipes E&S des entreprises et des MdC.

Les Plaintes graves et urgentes présentant un risque élevé pour le projet seront transmises immédiatement à l'UC-PARU. En cas de non-fonctionnement de la plateforme, à la fin de chaque semaine, les équipes de sauvegardes sociales de la MdC effectueront le tri et la classification des plaintes reçues pour transmission à l'équipe de l'Unité de Coordination du PARU chargée du suivi du traitement desdites plaintes.

Dans l'optique d'accroître l'efficacité du traitement des plaintes, l'Unité de Coordination du PARU, avec l'appui technique de la Banque mondiale envisage de moderniser le MGP à travers la digitalisation de tout le processus de traitement des plaintes. Cette digitalisation vise à numériser et informatiser l'ensemble du cycle de gestion des griefs, depuis l'enregistrement jusqu'à la clôture, afin d'améliorer la traçabilité, la rapidité et la fiabilité du traitement.

Avec la digitalisation, toutes les plaintes seront enregistrées sur des tablettes par les équipes E&S de la mission de contrôle au niveau de chaque base vie. Les plaintes ainsi enregistrées sont centralisées sur une plateforme accessible à l'équipe chargée du traitement et au suivi des plaintes de l'UC-PARU.

En ce qui concerne le traitement des plaintes liées aux travaux des sous-projets de la composante 2, les Comités Locaux seront installés au niveau des villages concernés par les travaux. Le projet s'appuiera sur les structures existantes dans les villages pour le traitement des plaintes ordinaires en lien avec les activités du sous-projet du PARU. Les membres de ces comités locaux dans les villages seront formés aux principes du traitement des plaintes dans le cadre du projet. Les plaintes en lien avec le projet et traitées au niveau du village seront reversées aux agents du projet chargés de la résolution des griefs pour l'archivage et consolidation sur la plateforme du projet mais également pour la documentation et la traçabilité.

Les CLGP comprendront des membres permanents et des membres non permanents.

Les membres des CLGP des travaux de la composante 1 se présentent comme suit :

Membres permanents :

- le Chef de la mission de Contrôle (président du CLGP) ;
- un (01) représentant de l'UC-PARU (agent de gestion des plaintes, il assure le Secrétariat du Comité);
- deux (02) Responsables HSE (mission de contrôle & entreprise des travaux) ;
- les assistants sociaux de l'entreprise chargée des travaux ;
- un (01) représentant de l'ONG chargée d'accompagner les PAP.

Membres non permanents :

- le plaignant ;
- chef/président du quartier du plaignant ou son représentant ;
- le président de l'association des jeunes ou son représentant ;
- la présidente de l'association des femmes ou sa représentante (de préférence une femme ayant une expérience de travail sur les VBG, qui pourra jouer le rôle de point focal VBG)
- deux (02) représentants des PAP (un homme et une femme du lieu d'habitation du plaignant) ;

- le point focal du lieu d'habitation du plaignant.

Les membres des CLGP des travaux de la composante 2 seront adaptés au système traditionnel de résolution des plaintes en place. Ces membres seront tous permanents. Et pourrait se présentés comme suit :

- les membres du système traditionnel de résolution des plaintes en place ;
- un (01) représentant de l'UC-PARU (agent de gestion des plaintes, il assure le Secrétariat du Comité);
- deux (02) Responsables HSE (mission de contrôle & entreprise des travaux).
- le plaignant ;
- le président de l'association des jeunes ou son représentant ;
- la présidente de l'association des femmes ou sa représentante (de préférence une femme ayant une expérience de travail sur les VBG, qui pourra jouer le rôle de point focal VBG) ;
- deux (02) représentants des PAP (un homme et une femme du lieu d'habitation du plaignant).

Il convient de signaler que tous les acteurs locaux chargés du traitement des plaintes bénéficieront d'une formation sur le MGP.

Les plaintes n'ayant pas pu être traitées au niveau des comités locaux (base vies et villages), seront acheminées vers les Comités communaux.

Les membres des comités locaux se réuniront selon l'urgence des plaintes pour leur examen et traitement. Le secrétaire de chaque séance seront chargés de faire un retour au requérant dans **un délai de trente (30) jours ouvrés** au maximum après le dépôt de sa plainte.

Les agents chargés du traitement des plaintes devront dans un délai de trois (03) jours ouvrés transmettre un accusé de réception au plaignant.

Un procès-verbal de résolution des plaintes traitées de façon satisfaisante au niveau des Comités locaux sera dressé et signé par toutes les parties ainsi que les formulaires de clôture desdites plaintes. Les décisions prises seront transmises à la Spécialiste en Sauvegarde Sociale pour approbation avant exécution. Les plaintes non résolues par les CLGP seront transmises au Comité Communal de Gestion des plaintes.

b. Deuxième niveau : le Comité Communal ou Municipal de Gestion des Plaintes

Dans le but de favoriser le règlement endogène des plaintes qui surviendraient dans le cadre de la mise en œuvre du Projet, un Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP) sera mis en place, dans chaque commune abritant les travaux du Projet suite à un arrêté communal. Le CCGP sera logé à la mairie et sera présidé par le Directeur Technique de la mairie.

Ce comité compte également des membres permanents et des membres non permanents décrits comme suit :

Membres permanents :

- le Directeur Technique de la mairie (président du comité communal de gestion des plaintes) ;
- deux (02) représentants de l'UC- PARU (Spécialiste en Sauvegarde Sociale et l'agent de gestion des plaintes, ce dernier assure le Secrétariat du Comité);
- un (01) représentant de la mission de contrôle (le chef de mission) ;
- deux (02) Responsables HSE (mission de contrôle & entreprise des travaux) ;
- un (01) représentant de l'Agence Nationale de Développement de l'Environnement (ANDE);

- un (01) représentant de l'Office National de l'Assainissement et du Drainage (ONAD)
- un (01) représentant de l'Agence National de Gestion des Déchets (ANAGED);
- un (01) représentant de la Cellule d'Exécution du PAR
- un (01) représentant de l'ONG chargée d'accompagner les PAP ;

Membres non permanents :

- le plaignant ;
- chef/président du quartier du plaignant ou son représentant ;
- le président de l'association des jeunes ou son représentant ;
- la présidente de l'association des femmes ou sa représentante (de préférence une femme ayant une expérience de travail sur les VBG, qui pourra jouer le rôle de point focal VBG)
- deux (02) représentants des PAP (un homme et une femme) ;
- le point focal de la zone d'habitation du plaignant ;

Une fois les CCGP mis en place, un point focal sera désigné au niveau de chaque mairie pour l'enregistrement des plaintes. La réception des plaintes à la mairie se fera deux (02) fois par semaine (jours à déterminer selon les cas) de 8h à 16h. Les contacts des personnes désignées seront divulgués au niveau des communautés accueillant le projet. Ce deuxième niveau de règlement des plaintes traitera aussi bien les plaintes n'ayant pas trouvé de solutions satisfaisantes au niveau du Comité local que les nouvelles plaintes soumises directement aux services techniques des mairies.

Pour faciliter le suivi dans le traitement, les agents de gestion des plaintes seront chargés de la collecte hebdomadaire des plaintes au niveau des mairies concernées par les travaux. Ils organiseront les rencontres pour la résolution desdites plaintes dans les mairies et dans les bases vie des entreprises en fonction de l'urgence des plaintes reçues.

Toutefois, les agents des mairies impliqués dans le traitement des plaintes devront immédiatement (dans un délai de 24h) informer et transmettre à l'UC-PARU les plaintes urgentes et graves portées à leur attention.

Lorsqu'un accord est trouvé avec le plaignant, un PV est signé par le Président du Comité et les différents protagonistes ainsi qu'un formulaire de clôture dûment rempli et signé par les parties.

Si aucun accord n'est trouvé avec le plaignant au niveau du CCGP, la plainte est alors transmise au comité préfectoral de gestion des plaintes

c. Troisième niveau : Comité Préfectoral ou Départemental de Gestion des Plaintes

Le troisième niveau de résolution des plaintes se situe au niveau du Comité préfectoral de Gestion des Plaintes crée par un arrêté préfectoral. Ce comité sera chargée de la gestion des plaintes présentant un risque élevé ou n'ayant pas trouvé de solution satisfaisante au niveau des deux premières instances.

A l'instar des deux précédents comités, le CPGP compte des membres permanents et des membres non permanents décrits comme suit :

Membres permanents :

- le Préfet du département concerné (Président du CPGP) ;
- deux (02) représentants de la Cellule d'Exécution du PAR ;

- deux (02) représentants de l'Unité de Coordination du Projet d'Assainissement et de Résilience Urbaine (les spécialistes en sauvegarde sociale et environnementale du projet) ;
- un (01) représentant de l'Office National de l'Assainissement et du Drainage (ONAD) pour la composante 1;
- un (01) représentant de l'Agence National de Gestion des Déchets (ANAGED) pour la composante 2;
- un (01) représentant de l'ONG chargée d'accompagner les PAP de la zone des travaux ;
- deux (02) représentants des PAP (un homme et une femme) ;
- un (01) représentant de la mission de contrôle (le chef de mission) ;

deux (02) Responsables HSE (mission de contrôle & entreprise des travaux) ;

- un (01) représentant de l'Agence Nationale de Développement de l'Environnement (ANDE).

Membres non permanents :

- le plaignant ;
- un (01) représentant de la mairie territorialement compétente ;
- chef/président du quartier du plaignant ou son représentant ;
- le président de l'association des jeunes ou son représentant ;
- la présidente de l'association des femmes ou sa représentante (de préférence une femme ayant une expérience de travail sur les VBG, qui pourra jouer le rôle de point focal VBG)
- un (01) représentant des PAP (un homme) ;
- le point focal de la zone d'habitation du plaignant ;

Ce Comité se réunira en fonction des urgences des plaintes et à la demande de l'UC-PARU.

Lorsqu'un accord est trouvé avec le plaignant, un PV et un formulaire de clôture de plainte dûment rempli sont signés par le Président du Comité et le plaignant après la mise en œuvre des mesures correctives. Les agents de gestion des plaintes veilleront à l'exécution des décisions prises par le CPGP.

Si aucun accord n'est trouvé avec le plaignant au niveau de cette troisième instance, le plaignant pourra se référer aux instances judiciaires compétentes à ses frais.

- **Canaux de transmission des plaintes**

Les canaux de transmission des plaintes par les populations riveraines dans le cadre de la mise en œuvre du PARU sont assez diversifiés. Ces canaux sont ci-dessous décrits :

- *Transmission des plaintes écrites* : Les populations riveraines et les parties prenantes peuvent émettre leurs plaintes par courrier adressé au Coordonnateur de l'UC- PARU. Ces courriers de plainte peuvent être déposés dans les bureaux de conformités environnementale et sociale des bases vie des entreprises des travaux (mission de contrôle et celle de l'entreprise chargée de la réalisation des travaux), au niveau du service technique des mairies accueillant les travaux, au niveau des chefs de villages, de quartiers et responsables d'associations de jeunesse et d'organisations féminines et points focaux des zones de travaux. Les boîtes à suggestion installées au niveau des bases vie sont destinées également à recevoir les plaintes écrites. Les plaignants peuvent se rendre dans les bases vie des entreprises, chez les chefs de quartiers, de villages et au siège de l'UC-PARU du lundi au vendredi, de 8h à 16h pour soumettre leurs plaintes.

Les plaintes écrites doivent être émises à l'adresse suivante :

Adresse de réception des plaintes au niveau de l'UC-PARU :

Unité de Coordination du Projet d'Assainissement et de Résilience Urbaine (UC-PARU),
Abidjan Cocody, deux plateaux, 7ème tranche, quartier Zinsou, situé à l'opposé de l'Agence commerciale de la CITELCOM, 5ème rue à droite, lot 2818, Ilot 234,

Tél : +225 27 22 22 09 74

Tel Assistants sociaux AR HOURIE: 05 74 94 60 96 / 07 58 96 97 33

Tel HSE AR HOURIE : 07 48 76 61 68

Tel MdC : 07 07 63 52 95 / 07 08 89 14 27

Tel UC-PARU: 05 03 53 21 10 / 07 09 56 38 09

Numéro vert : 1376

Email : Projetparu@gmail.com

Compte Facebook : Projet d'Assainissement et de Résilience Urbaine

Site Web: www.paru-ci.org

- *Transmission des plaintes orales* : Les préoccupations, doléances, réclamations, revendications, questions et problèmes des parties prenantes sont reçus oralement, physiquement aux endroits susmentionnés où des registres sont ouverts pour leur enregistrement tous les jours ouvrés aux heures ci-dessus mentionnées.
- Les plaintes peuvent être transmises par téléphone (sms, Appel) et via le numéro vert 1376.
- Les plaintes peuvent être transmises via les réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook, site Web)

Canaux spécifiques aux plaintes EAS/HS : les plaintes liées à l'Exploitation et aux Abus Sexuels et au Harcèlement Sexuel (EAS/HS) ne suivent pas les canaux et procédures ordinaires décrits ci-dessus. Elles peuvent être déposées, de manière confidentielle, auprès des points focaux VBG formés (agentes HSE de sexe féminin des missions de contrôle, points focaux VBG désignés au sein des communautés et des mairies, assistant(e)s sociaux(ales) des entreprises formé(e)s et désigné(e)s comme points focaux VBG), auprès du/de la Spécialiste Genre/VBG de l'UC-PARU ou directement auprès des prestataires de services VBG identifiés dans la zone du projet. Les numéros des assistants sociaux de l'entreprise (AR HOURIE) constituent des points d'entrée pour les plaintes EAS/HS car ces assistants ont été formés et désignés comme points focaux VBG. Le numéro vert 1376 peut également être utilisé : les appels relatifs à l'EAS/HS y sont reçus par un(e) opérateur(trice) formé(e) à l'approche centrée sur la survivante, qui les transfère immédiatement et exclusivement au/à la Spécialiste Genre/VBG de l'UC-PARU, sans enregistrement dans la base de données générale du MGP. Le traitement de ces plaintes suit la procédure spécifique décrite à la section 8.3.

8.2. Mode opératoire de gestion des plaintes

La procédure de gestion des plaintes suivra ces différentes étapes :

- **Saisine/Réception et enregistrement de la plainte**

Les plaintes et réclamations peuvent être transmises par les canaux susmentionnés (courrier, voie orale, téléphone, SMS, WhatsApp, numéro vert, mail) selon les niveaux. Toutes les plaintes soumises au projet seront enregistrées dans les registres physiques, dans les tablettes et dans la matrice électronique de suivi de la gestion des plaintes prévue. Ce dispositif a l'avantage d'éviter les oublis, de faciliter le suivi et de favoriser la capitalisation des données. Les points focaux disposeront de registres pour l'enregistrement des

plaintes au niveau de leur zone. Les tablettes ne seront disponibles qu'au niveau de la mission de contrôle à la base vie. Les équipes E&S des missions de contrôle doivent à la fin de chaque semaine compiler toutes les plaintes des registres physiques sur la plateforme numérique via les tablettes. Les plaintes EAS/HS font exception : elles ne sont consignées ni dans ces registres ni dans la matrice générale, mais sont reçues et enregistrées de manière confidentielle selon la procédure spécifique décrite à la section 8.3.

- **Accusé de réception**

Dès réception d'une plainte écrite ou déposée de vive voix par le requérant, un accusé de réception est remis à ce dernier, avec les références de la personne ayant reçu la plainte. L'accusé de réception présentera les étapes du processus de traitement de la plainte incluant la durée requise. Pour les plaintes soumises par téléphone ou sur la page Facebook, les accusés de réception leur seront transmis par mail ou un autre canal de leur choix qui éviterait leur déplacement physique. il sera indiqué aux requérants qu'ils peuvent passer retirer leur accusé de réception auprès du comité qui a reçu la plainte. Les plaintes soumises par mail recevront l'accusé de réception par le même canal. Le comité ayant reçu la plainte indiquera le délai dont il dispose pour faire un retour au requérant et les autres voies de recours si la décision rendue ne le satisfait pas.

- **Tri et classification**

Le tri et la classification permettent de déterminer le type de plainte enregistrée ainsi que le niveau de risque et de gravité qu'elle présente. Ainsi, ce tri, opéré par les agents de gestion des plaintes, permettra de déterminer si le traitement de la plainte nécessitera une investigation sur le terrain ou l'intervention de personnes ressources.

Les équipes E&S de la mission de contrôle et les points focaux des mairies seront chargés de centraliser toutes les plaintes reçues (à l'exception des plaintes VBG/EAS/HS, reçues à travers les canaux spécifiques et gérées suivant l'approche centrée sur la survivante) chaque semaine afin de les transmettre aux agents de gestion de l'UC-PARU. Ces derniers effectueront les tris et les classifications. Ils sont chargés du suivi de la résolution effective de toutes les plaintes émises dans le cadre du projet en concertation avec les points focaux et selon le type de plainte.

- **Investigation, Action et retour au requérant**

Lorsque la plainte est fondée et jugée recevable après examen, le président du comité de l'instance concernée après investigation et vérification invitera le requérant aux fins d'explorer ensemble les voies de solution à lui proposer. Si la plainte n'est pas fondée, une décision de rejet doit être notifiée au plaignant, tout en précisant les motifs du rejet.

Si les explications fournies et la solution proposée sont acceptées par le plaignant, la plainte fait l'objet d'une clôture à ce niveau. Le Procès-verbal (PV) de clôture est signé et les mesures correctives sont mises en œuvre. Lorsque le requérant n'est pas satisfait des résolutions prise par le Comité, il peut saisir l'instance supérieure (comité communal de gestion des plaintes, le comité préfectoral de gestion des plaintes) ou recourir à la voie judiciaire pour une autre tentative de conciliation.

Cependant, toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes et réclamations se fasse à l'amiable.

- **Délai de traitement de la plainte**

Une fois que les plaintes sont enregistrées et jugées recevables, elles devront être traitées et clôturées par les différents comités de gestion des plaintes dans un délai précis et connu de tous. Ainsi un accusé de

réception de la plainte sera au préalable transmis au plaignant dans un délai de trois (03) jours ouvrés après l'enregistrement de la réclamation.

Le comité local de gestion des plaintes dispose de trente (30) jours ouvrés (à compter de la date d'enregistrement de la réclamation) pour le traitement de la plainte.

Le Comité communal ou municipal traitera les plaintes à son niveau dans un délai maximal de vingt-un (21) jours ouvrés.

Le Comité préfectoral départemental dispose de quatorze (14) jours ouvrés pour examiner et trouver des solutions satisfaisantes aux plaintes qui lui seront transmises.

Ces délais incluent le temps de traitement de la réclamation et la transmission au requérant de la décision prise par le Comité.

- . **Communication de la réponse au plaignant et recherche d'un accord**

Une fois la plainte traitée, le président du comité doit communiquer la décision au plaignant ainsi qu'à l'accusé ou à l'entité incriminée et ce, dans les délais précisés ci-dessus. Les termes de la réponse adressée à chaque plaignant devront être adaptés au contexte socio-culturel avec des terminologies permettant à chacun de pouvoir comprendre l'objet de la décision. Cette réponse pourra inclure :

- Les explications sur le choix de traitement,
- Les procédures qui s'en suivront,
- Le dialogue nécessaire pour plus d'éclaircissements,
- Les structures habilitées proposées pour les cas qui dépassent les compétences du niveau concerné.

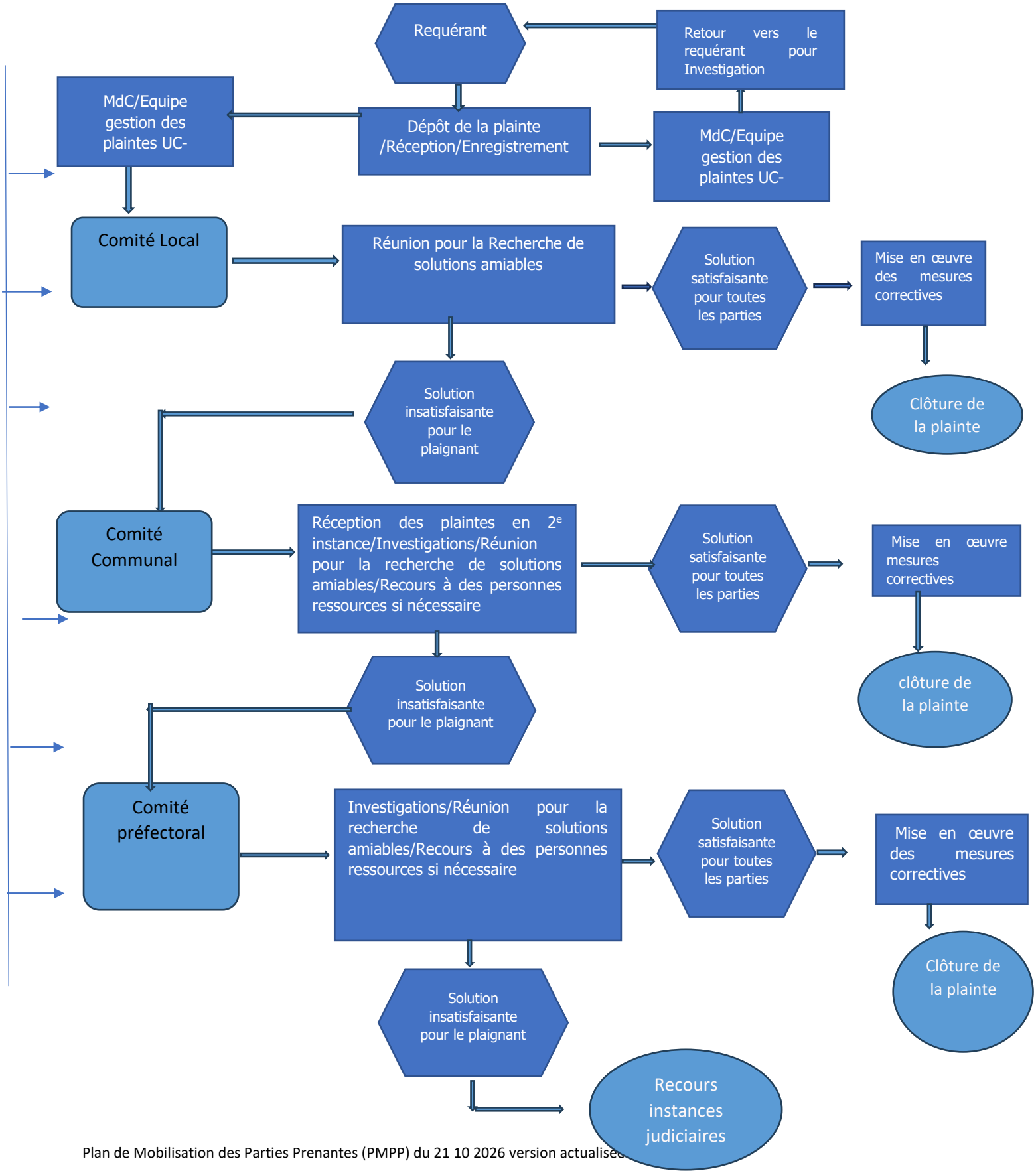
- **Suivi et rapportage de la gestion des plaintes**

L'ensemble des plaintes sera enregistré dans une base de données sur Excel (matrice) pour en faciliter le suivi, au niveau des missions de contrôle, des services techniques des mairies et de l'UC-PARU. Les plaintes EAS/HS sont archivées dans une base de données distincte, sécurisée et confidentielle, gérée par une personne spécifiquement formée sur ces questions et accessible uniquement à un nombre très restreint de personnes désignées. De même, un rapport hebdomadaire sur la gestion des plaintes sera transmis par les différentes instances à l'UC-PARU. La cellule de sauvegarde sociale de l'UC-PARU produira un rapport mensuel et trimestriel sur l'état de traitement des plaintes. Une description des plaintes enregistrées selon leur typologie sera faite dans lesdits rapports qui traiteront également des cas où la résolution de plaintes systémiques a permis de procéder à la mise en conformité des activités concernées ou à la résolution des problèmes ayant causé ces plaintes, et partant, à la prévention de ce type de plaintes. Le rapport sur la gestion des plaintes sera intégré au rapport contractuel du Projet. Toutefois, une notification sera faite à la Banque en cas de plainte qui pourrait avoir des conséquences graves sur le projet ou un risque réputationnel incluant les EAS/HS. Toute plainte EAS/HS sera notifiée à la Banque mondiale dans un délai de 24 heures suivant sa réception, sans aucune information permettant d'identifier la/le survivant(e).

Par ailleurs, des entretiens seront menés tous les six (06) mois, auprès des différentes parties prenantes pour recueillir leur avis sur le fonctionnement du mécanisme. La satisfaction du requérant par rapport au traitement qui a été fait de sa plainte doit être mesurée, afin d'apporter au besoin, les correctifs nécessaires pour la suite du Projet. En outre, des consultations spécifiques seront organisées tous les trois (3) mois avec les femmes et les filles, en groupes non mixtes animés par des facilitatrices, afin de recueillir leur avis sur les canaux de dépôt des plaintes qu'elles jugent sûrs et accessibles et sur les risques d'EAS/HS liés au projet.

Le logigramme ci-après indique les différentes étapes et responsabilités dans la gestion des plaintes de type 1, 2 et 3. Les plaintes EAS/HS (type 4) n'y figurent pas : dès leur identification, elles sont extraites du circuit ordinaire et traitées selon la procédure et le logigramme spécifiques présentés à la section 8.3.

Figure 4 : Logigramme de traitement des plaintes de type 1, 2 ; 3



8.2. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ENTRE LES TRAVAILLEURS ET LES ENTREPRISES

Le Mécanisme de Gestion de Plaintes des travailleurs et les entreprises y compris les sous-traitants vise à établir une meilleure communication entre les travailleurs et les entreprises des travaux à travers une remontée fiable des différends entre ces deux entités. C'est un outil qui permet la résolution des griefs, réclamations, inquiétudes en lien avec toutes les relations de travail pendant les travaux. En effet, toute manifestation d'insatisfaction exprimée par les travailleurs et les entreprises en lien avec les travaux de construction des ouvrages du projet pourra être adressée au projet à travers ce mécanisme. Il préconise une résolution à l'amiable des différends à travers une procédure transparente, privilégiant le dialogue et la médiation.

8.2.1. Bref aperçu de plaintes des travailleurs et des entreprises

Les plaintes pouvant survenir entre les travailleurs et les entreprises dans le cadre de la mise en œuvre du projet peuvent sans y être limité, se présenter comme suit :

- Litige lié au processus de recrutement des contractuels ;
- Non-paiement ou retard pour le paiement des salaires ;
- Licenciement abusif ;
- Non-paiement des heures supplémentaires ;
- Prélèvements inexpliqués sur les salaires ;
- Qualité des services fournis aux clients ;
- Litige lié au paiement des factures des sous-traitants ou fournisseurs ;
- Mauvais comportement des travailleurs ou des sous-traitants, etc.
- Nuisances causées au personnel ;
- Problème lié à la sécurité et le bien-être du personnel ;
- Mauvaise condition de travail ;
- Plaintes liées à la violation du code de bonne conduite ;
- Embauche de mineures sur les chantiers ;
- Cas d'accidents non pris en charge ;
- Non-respect des horaires de travail ;
- Exploitation Abus et harcèlement de tout genre y compris sexuels ;
- Cas de vol sur le site des travaux ;
- Etc.

Toutes les plaintes sensibles notamment celles en rapport avec les questions de violence sexistes, exploitation et sévices sexuels volontairement posées auprès des points focaux VBG désignés au sein du comité en charge du traitement des plaintes des travailleurs, seront directement transférées après le tri, au niveau de l'UCP pour traitement suivant la procédure spécifique décrite à la section 8.3 (réception, enregistrement confidentiel, notification à la Banque mondiale dans les 24 heures, référencement vers les services de prise en charge avec le consentement de la/du survivant(e), vérification administrative du lien

avec le projet, suivi et clôture). Les travailleurs et travailleuses souhaitant déposer une plainte EAS/HS sans passer par ce comité pourront s'adresser directement au/à la Spécialiste Genre/VBG de l'UC-PARU ou à un prestataire de services VBG. Dans tous les cas, le point d'entrée explique au/à la plaignant(e) la procédure applicable et ses options, et consigne son consentement éclairé (ou son refus) sur une fiche de consentement. La Banque mondiale est néanmoins informée dans les 24 heures suivant l'enregistrement de la plainte.

La gestion des plaintes entre travailleurs et entreprises, dans le cadre de la mise en œuvre du PARU implique plusieurs acteurs. La section suivante donne une brève description de ces acteurs, leur rôle, leur importance et leur niveau d'intervention potentielle dans ledit mécanisme.

8.2.2. Organes de gestion des plaintes des travailleurs et entreprises

La résolution des différends des travailleurs et entreprises pendant la réalisation des travaux se fera à deux (02) niveaux présentés comme suit :

- niveau 1 : la Commission de règlement des plaintes de l'entreprise et de la mission de contrôle et ;

- niveau 2 : la Commission Centrale de Gestion des Plaintes (CCGP).

- ***Commission de règlement des plaintes de l'entreprise et de la mission de contrôle***

Les plaintes liées aux travaux émises par les travailleurs ou l'entreprise seront soumises à la commission de règlement des plaintes de l'entreprise et de la mission de contrôle située au niveau de la base vie de l'entreprise. Cette commission se compose des représentants de l'entreprise en charge des travaux, de la mission de contrôle, des travailleurs, et de l'Unité de Coordination du PARU (UC-PARU) tels que ci-dessous présentés :

- Chef de la mission de contrôle (Président de la Commission) ;
- Responsables HSE de la MDC et de l'entreprise responsable des travaux ; (Secrétaire de la Commission) ;
- Directeur des travaux (Entreprise responsable des travaux) ;
- Responsable des ressources humaines (Entreprise des travaux) ;
- Responsable des Assistants sociaux de l'entreprise des travaux ;
- Spécialistes en sauvegardes environnementales et sociale de l'UC-PARU ;
- Agent de suivi de la gestion des plaintes de l'UC-PARU ;
- Représentant des travailleurs ;
- Responsable du comité Santé Sécurité au Travail (SST) ;
- Le/les plaignant(s).

Les points de réception des plaintes des travailleurs pendant la phase des travaux sont : les responsables HSE de l'entreprise et de la MdC et les agents chargés de la gestion des plaintes de l'UC-PARU. Les assistants sociaux de l'entreprise après concertation avec la mission de contrôle, transmettra les plaintes reçues aux agents de gestion des plaintes de l'UC-PARU. Ces derniers sont chargés de mener les investigations nécessaires et organiser la réunion avec la première instance ci-dessus présentée afin de trouver une solution amiable au problème posé. Ce comité dispose de vingt-un (21) jours calendaires à compter de la date de dépôt de la plainte pour examen et proposition d'une solution au requérant.

- ***La Commission centrale de règlement des plaintes des travailleurs et entreprises***

Cette Commission est la deuxième instance de règlement des plaintes des travailleurs et entreprises. Elle est chargée du traitement des plaintes non résolues par la commission au niveau de l'entreprise et de la mission de contrôle.

Les membres de cette commission centrale de règlement des plaintes sont ci-dessous présentés :

- Chef de la mission de contrôle (Président de la Commission) ; ;
- L'Inspecteur du travail ou son représentant / Représentant de la direction régionale/départementale du ministère de l'emploi et de la protection sociale ;
- Responsables HSE de la MDC et de l'entreprise responsable des travaux ;
- Directeur des travaux (Entreprise responsable des travaux) ;
- Responsable ressources humaines (Entreprise responsable des travaux) ;
- Responsable des Assistants sociaux de l'entreprise des travaux (Secrétaire de la commission) ;
- Spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales de l'UC-PARU ;
- Agent de gestion des plaintes UC-PARU ;
- Représentant des travailleurs ;
- Responsable du comité Santé Sécurité au Travail (SST) ;
- Le/les plaignant(s).

8.2.3. Mode opératoire

- **Transmission, Réception et enregistrement des plaintes des travailleurs et des entreprises**

Tout employé de l'entreprise des travaux ou d'une entreprise sous-traitante ayant une plainte vis à vis de son employeur (et vice versa) liées à l'exécution des travaux du projet d'assainissement et de résilience urbaine peut exprimer ses préoccupations par un manifeste écrit dûment daté et signé ou la transmettre verbalement. Les plaintes écrites ou verbales peuvent être transmises au téléphone via le numéro vert ou les numéros des agents de gestion des plaintes qui seront largement diffusés sur tous les sites des travaux et auprès des chefs de quartiers ou de villages concernés par les travaux. Les responsables HSE des entreprises chargées des travaux et ceux des missions de contrôle, les représentants des travailleurs sur les sites des travaux, les responsables des assistants sociaux des entreprises, les agents de gestion des plaintes de l'UC-PARU les chefs des quartiers ou villages concernés par les travaux du projet recevront les plaintes et réclamations des employés. Dans l'optique de faciliter le traitement de la plainte, il est souhaitable que le plaignant décline son identité, précise son lieu de résidence, son contact téléphonique (si disponible), sa section de travail au niveau de l'entreprise qui l'emploie et le nom de son supérieur hiérarchique. Toutefois, les plaintes anonymes sont admises et feront l'objet d'une investigation minutieuse pour leur compréhension et traitement.

Les plaintes écrites peuvent également être déposées dans les boîtes à suggestion installées au niveau des bases vie. Les plaintes seront à la fin de chaque semaine, centralisées par la mission de contrôle sur la plateforme dédiée à la gestion des plaintes. Le Responsable HSE de la mission de contrôle veillera à l'examen et au traitement des plaintes en collaboration avec la cellule de gestion des plaintes de l'UC-PARU.

Les canaux de soumission des plaintes entre travailleurs et entreprises sont de façon générale similaire à ceux présentés plus haut.

- **Tri et classification des plaintes**

Le tri et la classification sont effectués par les agents de gestion des plaintes de l'UC-PARU.

- **Investigation et Action**

Les agents de gestion des plaintes de l'UC-PARU, le responsable HSE de la mission de contrôle et le responsable des assistants sociaux de l'entreprise mèneront une investigation pour établir la recevabilité de la plainte. Sous les auspices des agents de suivi de la gestion des plaintes de l'UC-PARU, une rencontre de la commission de résolution des plaintes au niveau de l'entreprise sera organisée avec le plaignant. Sur la base des informations et des preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte, des solutions seront proposées au requérant.

Si celui-ci n'y trouve pas d'objection, la mesure corrective est mise en œuvre et le PV de clôture de la plainte est signé par toutes les parties. Dans le cas contraire, la plainte sera transmise à l'instance supérieure notamment la Commission centrale de gestion des plaintes entre travailleurs et entreprises. Toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes et réclamations se fasse à l'amiable.

- **Clôture de la plainte**

Le traitement diligent et durable des plaintes est le but ultime du MGP. La plainte sera considérée comme clôturée lorsqu'un accord est établi et le PV de clôture de la plainte est signé afin de formaliser ladite clôture. Un exemplaire du PV signé sera remis au plaignant.

Les parties devront respecter l'accord obtenu. Les agents de gestion des plaintes de l'UC-PARU doivent s'assurer de la mise en œuvre effective des mesures correctives arrêtées par la commission de gestion des plaintes.

8.2.3. Délais de traitement de la plainte

Pour garantir l'efficacité du système de résolution de la plainte, il est impératif que les délais de traitement des plaintes soient réduits et respectés. Dans le cadre du PARU, le délai d'analyse et de traitement d'une plainte entre travailleur et entreprise ne doit pas excéder 30 jours calendaires à compter de la date de réception de la plainte.

8.2.4. Diffusion du Mécanisme de Gestion des Plaintes au sein des entreprises

Pour une appropriation de la procédure de gestion des plaintes par les parties prenantes locales et les employés des entreprises chargées des travaux et leurs sous-traitants, l'équipe du projet notamment la Cellule sauvegarde sociale de l'UC-PARU, les assistants sociaux des entreprises et l'équipe HSE de la mission de contrôle procèderont à une large diffusion du mécanisme de gestion des plaintes au sein des Entreprises, sur les chantiers des travaux et dans les communautés concernées par le projet. Des rencontres d'information et de sensibilisation seront à cet effet organisées chaque trimestre au sein des entreprises de construction notamment à l'endroit des travailleurs et des organes dirigeants afin de se conformer au présent mécanisme.

Par ailleurs des affiches seront disposées au sein de la base vie des entreprises afin que tous les travailleurs et ouvriers puissent connaitre le mécanisme qui est mis en place pour la gestion des plaintes

8.2.5. Communication de la réponse au plaignant et recherche d'un accord

Une fois la plainte traitée, le président du comité doit communiquer la décision au plaignant ainsi qu'à l'accusé ou à l'entité incriminée et ce, dans les délais précisés ci-dessus. Les termes de la réponse adressée à chaque plaignant devront être adaptés à son niveau de compréhension social et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- Les explications sur le choix de l'instance de traitement,

- Les procédures qui s'en suivront,
- Le dialogue nécessaire pour plus d'éclaircissements,
- Les structures habilitées proposées pour les cas qui dépassent les compétences du niveau concerné.

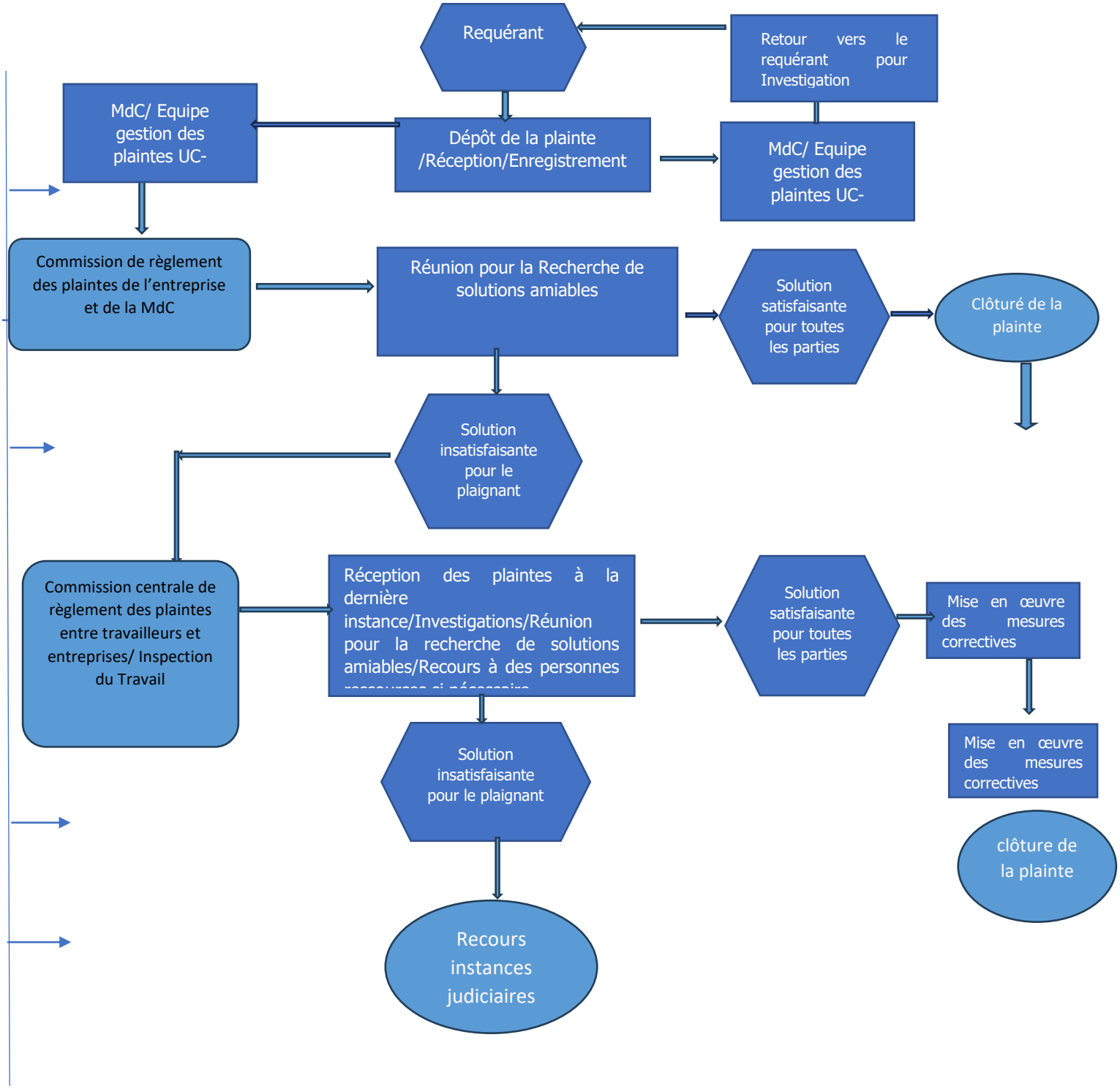
8.2.6. Suivi de la mise en œuvre des mesures correctives et évaluation

Les agents de gestions des plaintes de l'UC-PARU en coordination avec la mission de contrôle veilleront à l'application effective des décisions prises par les instances de résolution des plaintes.

Le logigramme ci-après indique les différents étapes et responsabilités dans la gestion des plaintes liées aux relations de travail.

Il convient de noter que pour les différends liés au travail, le tribunal compétent est celui du lieu du travail. Toutefois, pour les litiges nés de la résiliation du contrat de travail et nonobstant toute attribution conventionnelle de juridiction, le travailleur a le choix entre le tribunal de sa résidence et celui du lieu du travail (article 81.10 de la loi n°2015-532 du 20 juillet 2015 portant Code du travail, modifiée par l'ordonnance n°2021-902 du 22 décembre 2021).

Figure 5: Logigramme de traitement des plaintes entre travailleurs et entreprises



8.3. **MECANISME APPLICABLE A LA GESTION DES PLAINTES SENSIBLES EAS/HS**

Les Violences Basées sur le Genre/l'Exploitation Abus Sexuels /Harcèlement Sexuel (VBG/EAS/HS) sont des plaintes de type 4 selon le classement de départ c'est-à-dire sensibles. En raison du caractère tabou de ces plaintes, de la nature sensible de la question qu'elle soulève ; la probabilité qu'une survivante subisse stigmatisation, rejet ou préjudice, la procédure classique de résolution des plaintes et conflits n'est pas applicable aux plaintes EAS/HS. Le traitement des plaintes relatives à l'EAS/HS nécessite une approche différente de celle des autres types de plaintes formulés dans le cadre des mécanismes de règlement des plaintes au niveau du projet. La procédure spécifique ci-dessous décrite et élaborée par le Projet d'Assainissement et de Résilience Urbaine (PARU) pour la prévention et la prise en charge d'éventuels cas d'exploitations et abus sexuels/ harcèlement sexuel (EAS/HS) sur l'ensemble dudit projet privilégie une approche centrée sur le survivant. Cette procédure spécifique de gestion permettra une mise à niveau du personnel du PARU ainsi que ses partenaires et les bénéficiaires du projet sur les EAS/HS.

8.3.1. Principes directeurs dans la prise en charge des personnes survivants de EAS/HS

Les principes directeurs sont basés sur six (6) principaux éléments que les prestataires de services spécialisés et les points focaux du projet doivent respecter. Ce sont :

- **La Sécurité** qui demande de prendre le maximum de dispositions pour garantir la protection physique et émotionnelle du/(de la) survivant(e) et des témoins afin de ne pas l'exposer à davantage de risques. Cela nécessite souvent la mise en œuvre de plan sécuritaire tel que le placement en famille d'accueil, en chambre sécuritaire, l'écoute dans un local discret etc.
- **La Confidentialité** implique que toute information concernant le survivant ne sera communiquée à un prestataire ou un tiers sans sa permission et son consentement éclairé. L'information concernant le survivant ne sera transmise qu'aux prestataires qui peuvent lui apporter un service dans le cadre du traitement de la plainte. Pour assurer la confidentialité il est souhaitable de conserver toute la documentation comportant des informations pouvant l'identifier, dans un lieu non accessible à tous. Ne partager les informations anonymisées et non identifiables qu'uniquement dans le but d'en savoir davantage.
- **Le Respect** invite à travailler avec le ou la survivant (e) en ne considérant que ses choix même lorsqu'ils sont difficiles à comprendre. Lorsque le prestataire n'est pas d'accord avec une décision du ou de la survivant (e), il doit le/la convaincre en mettant à sa disposition tous les arguments réels et réalistes pouvant l'amener à changer d'avis pour faciliter son rétablissement sans aucune forme contrainte que ce soit. Les actions doivent être guidées par le respect des droits et des choix des survivants. Les survivants ont besoin de sentir qu'on croit en leur déclaration et qu'ils contrôlent ce qui leur arrive.
- **Non-discrimination** requiert que le prestataire travaille avec le/la survivant (e) sans tenir compte de sa condition physique, sociale, mentale, religieuse, considération d'âge, de race, de handicap, d'identité de genre, de nationalité, d'origine ethnique, d'orientation sexuelle ni d'aucune autre caractéristique.
- Le Consentement éclairé implique qu'aucune action (enregistrement détaillé, référencement, vérification, partage d'informations) n'est entreprise sans l'accord libre et éclairé du/de la survivant(e), ou de son représentant légal s'il s'agit d'un enfant, dans le respect de son intérêt supérieur. Le/la survivant(e) est informé(e) de toutes ses options et peut retirer son consentement à tout moment ; son consentement ou son refus est consigné sur une fiche de consentement.

- L'Accessibilité requiert que les canaux de dépôt des plaintes et les services de prise en charge soient gratuits, sûrs, connus des communautés et facilement accessibles à tous, y compris aux femmes, aux enfants, aux personnes en situation de handicap et aux personnes ne sachant ni lire ni écrire.

La mise en application de toutes ces directives est guidée par L'approche centrée sur le /la survivante « ne pas nuire »**.** Cette approche nécessite la mise en œuvre de toutes les dispositions utiles pour éviter d'exposer les survivant(e)s, leurs familles, leur entourage et leurs communautés à des dangers, des risques ou des situations désavantageuses par les interventions des acteurs.

Lorsque la personne survivante est un enfant, ces principes sont supplantés par le principe de base fondé sur « l'intérêt supérieur de l'enfant ». Il s'agit par ce principe d'accorder une considération primordiale au bien-être physique et mental de l'enfant (santé, sécurité, nutrition), au développement affectif, éducatif, social et culturel, à l'opinion de l'enfant, en fonction de son âge et de sa maturité, aux liens familiaux (continuité de la vie familiale, qualité des relations) et à la stabilité de son cadre de vie. Il faudra s'assurer que les entretiens conduits avec la victime soient adaptés à son âge et qu'il y'ai la présence d'un représentant adulte dans toutes les décisions qui la touchent.

Pour le traitement des plaintes sensibles, l'UC-PARU identifiera les fournisseurs de service médicaux, psychosociaux et juridiques dans les zones de mise en œuvre du projet.

8.3.2. Les organes de résolution des plaintes sensibles

Le présent mécanisme de gestion des plaintes dites « Sensibles » prévoit deux (2) niveaux de résolution desdites plaintes. Il convient de souligner que le/la Spécialiste en Développement /social et Genre/EAS/HS de l'UC-PARU joue un rôle essentiel dans le processus de règlement des plaintes sensibles. Le premier niveau est la Cellule focale de résolution des plaintes sensibles et le deuxième niveau concerne la prestation de la structure nationale de lutte contre les VBG intervenant dans la zone des travaux du projet. Par ailleurs, dans le MGP global, des points focaux VBG (de préférence des femmes ayant une expérience des VBG ou des questions sociales) seront désignés et formés au sein des comités de gestion des plaintes, des mairies et des communautés, afin de diversifier les points d'entrée des plaintes EAS/HS.

- ***La cellule focale de résolutions des plaintes sensibles***

La cellule focale de résolution des plaintes sensibles est logée au sein de l'UC-PARU et est chargée de d'enregistrer et de consolider les plaintes sensibles transmises au projet afin de permettre le référencement des survivant(e)s vers les services de lutte contre les VBG identifiés dans les zones d'intervention du projet. Dans le cadre de la mise en œuvre des activités de la composante 2, un point focal VBG sera désigné dans chaque mairie concernée (de préférence une femme ayant une expérience des VBG ou des questions sociales, par exemple un(e) agent(e) du service social de la mairie), formé(e) par l'UC-PARU et chargé(e) de recevoir et d'enregistrer les plaintes sensibles dans la confidentialité et en toute sécurité. Ce point focal explique au/à la survivant(e) ses options et, avec son consentement éclairé (ou celui de son représentant légal s'il s'agit d'un mineur), le/la réfère dans un délai maximal de 72 heures vers les structures de prise en charge identifiées dans la zone. Il informe immédiatement le/la Spécialiste Genre/VBG de l'UC-PARU, afin que la Banque mondiale soit notifiée dans les 24 heures. Compte tenu de la sensibilité de ces plaintes, seul un nombre très restreint de personnes est impliqué dans leur gestion. La cellule focale travaillera en étroite collaboration avec les services de lutte contre les VBG qu'elle aura au préalable, identifiés. Cette cellule se compose comme suit :

1- la/le Spécialiste en Développement sociale et Genre de l'UC-PARU (président de la cellule focale) ;

2- les points focaux VBG désignés dans chaque mairie concernée dans les zones de la composante 2 ;

3- la/le Spécialiste en communication ;

4- le/la Spécialiste en Sauvegarde environnementale ;

5- les assistants en sauvegarde sociale de l'UC-PARU (Secrétaire de la cellule focale) ;

Les membres de la cellule focale, devront bénéficier d'un renforcement de leur capacité pour le référencement et le suivi des cas de VBG/EAS/HS et VCE en lien avec les plateformes de lutte au niveau national. La composition de la cellule focale privilégiera des membres de sexe féminin ayant une expérience avérée en matière de VBG ou de questions sociales. Le PARU mettra en œuvre, en collaboration avec le PNLVBG, un programme de renforcement des capacités des membres de la cellule et des points focaux VBG portant sur l'approche centrée sur la survivante, les principes directeurs, l'enregistrement confidentiel des plaintes, l'utilisation de la fiche de consentement et le référencement dans les 72 heures. La vérification administrative des plaintes EAS/HS (lien de l'incident avec le projet) est conduite par un comité restreint constitué du/de la Spécialiste Genre/VBG de l'UC-PARU et d'un représentant du prestataire de services VBG, dans le strict respect de la confidentialité.

- ***Les services de prise en charge et de référencement des survivantes des VBG des zones d'intervention du projet***

Pour un traitement adéquat des plaintes sensibles et autres situations de EAS/HS en lien avec le projet, la cellule de sauvegardes sociales de l'UC-PARU avec l'appui du Programme National de Lutte contre les VBG (PNLVBG) identifiera progressivement les structures de prise en charge et de référencement des survivantes situées dans les zones d'intervention du projet décrites comme suit :

Sous-composante 1.1 : Drainage urbain et travaux routiers associés

- Commune de Yopougon : le complexe socio-éducatif de Yopougon Port-Bouët 2 :
- Commune d'Abobo : le complexe socio-éducatif d'Abobo ;
- Commune de Cocody : le complexe socio-éducatif de M'pouto ;
- Commune de Grand Bassam : centre social de Grand-Bassam.

Composante 2 : Amélioration des infrastructures et services de gestion des déchets solides

District Autonome d'Abidjan : Cartographie en cours d'élaboration

Intercommunalités du Centre : Cartographie en cours d'élaboration

Intercommunalités du Nord : Cartographie en cours d'élaboration

Les structures nationales répertoriées sont chargées de la prise en charge psychosociale et du référencement de la survivante selon la nature et la gravité de la situation de VBG en présence.

Outre ces structures nationales de prise en charge des survivants de VBG, plusieurs plateformes de lutte contre les VBG ont été créés par le programme national de lutte contre les VBG. Ces plateformes regorgent plusieurs compétences telles que des médecins, des psychologues, des assistants sociaux, des juristes (Association des Femmes Juristes de Côte d'Ivoire) etc. qui interviennent dès que des situations de VBG sont rapportées sur lesdites plateformes.

La cellule de sauvegardes sociales de l'UC-PARU bénéficiera des orientations du PNLVBG et de l'appui technique des Experts VBG de la Banque mondiale pour le traitement des plaintes sensibles en lien avec l'EAS/HS. Un protocole d'accord sera à cet effet signé avec le Programme National de Lutte contre les VBG.

8.3.3. Mode opératoire du mécanisme de résolution des plaintes sensibles

En Côte d'Ivoire, selon le mécanisme de réponse, la prise en charge des cas de VBG/EAS/HS et de VCE doit être systématique et les cas ne doivent pas être réglés à l'amiable même si dans certaines communautés, les autorités locales continuent de couvrir les faits. Le référencement aux services sociaux doit être systématique et pour les violences sexuelles notamment le viol, la référence vers les structures sanitaires doit être immédiate dans les 72H qui suivent la violence.

- **Réception et enregistrement d'une plainte EAS/HS**

Les victimes d'EAS/HS/VBG pourront transmettre leurs plaintes verbales ou écrites aux responsables HSE de la mission de contrôle et de l'entreprise chargée des travaux, aux points focaux VBG formés (désignés au sein des comités de gestion des plaintes, des mairies et des communautés) et des agents de gestion des plaintes de l'UC-PARU. Les plaintes verbales peuvent être transmises au téléphone via le numéro vert ou les numéros des agents susmentionnés. Après l'enregistrement des plaintes sensibles, celles-ci sont consolidées dans un registre séparé, sécurisé et confidentiel, accessible uniquement à un nombre très restreint de personnes désignées. Les plaintes seront transmis à la Cellule de sauvegarde sociale de l'UC-PARU immédiatement via la plateforme dédiée au traitement des plaintes dans le cadre de la digitalisation. La cellule sauvegarde sociale de l'UC-PARU à son tour, notifiera la plainte à la Banque mondiale dans un délai de 24 heures suivant sa réception.

Chaque personne survivante est identifiée à partir d'un code lié à la zone des travaux/le sous-quartier/le type de violence/numéro d'ordre des survivantes selon le Système de Gestion des Données sur les EAS/HS (GBV IMS). Les informations sur les personnes survivantes sont consignées dans un formulaire puis intégrées dans la base du VBG IMS. Les informations consignées se limitent à la date et au lieu de l'incident, à l'âge et au sexe du/de la survivant(e), au référencement ou non du/de la survivant(e) vers les services de prise en charge dans les 72 heures, et au lien de l'auteur présumé avec le projet.

Il convient toutefois de signaler que le point focal ayant réceptionné la plainte sensible veillera à enregistrer le consentement de la survivante pour la suite du processus notamment : la vérification des informations produites par cette dernière et, éventuellement, la possibilité de façon sécurisée de la recontacter.

Il convient de signaler que l'agent HSE de sexe féminin au niveau de chaque mission de contrôle est le point focal pour l'enregistrement des plaintes sensibles. Tous ces agents seront formés aux procédures d'enregistrement et de traitement desdites plaintes.

- **Processus de vérification de la plainte EAS/HS/VCE**

Le processus de vérification ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le projet et ne tentera jamais d'établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé, car cela relève exclusivement de la compétence des autorités judiciaires, et uniquement si la/le survivant(e) choisit de porter plainte. Les services judiciaires prendront la relève si la survivante choisit de porter plainte et de poursuivre l'affaire devant les tribunaux. La vérification sera effectuée par la Cellule focale de résolution des plaintes sensibles de l'UC-PARU.

Il est important de collecter les informations suivantes afin de permettre des investigations si telle est la volonté du/ de la survivante (e)

Pour le/la survivant(e) :

- Âge ;
- Sexe ;
- Lieu de l'incident ;

- Forme de violence reportée (Les faits) ;
- Lien de l'auteur avec le projet (dans les propos de la survivante) ;
- Services de prise en charge dont il/elle a déjà bénéficié auxquels elle est référencée suite à sa plainte, le cas échéant.

La Cellule focale de résolution des plaintes sensibles et le service de prise en charge des EAS/HS organiseront des réunions trimestrielles pour faire le bilan de leurs activités et discuter des difficultés rencontrées dans l'exercice de leurs missions. Cette équipe fera des propositions pertinentes dans le but d'améliorer l'efficacité de leurs actions. Elle pourra également se réunir en cas de besoin en dehors de cette périodicité.

Les gestionnaires sont tenus de signaler les cas présumés ou avérés d'EAS/HS , car ils ont la responsabilité de faire respecter les engagements de l'entreprise et de tenir leurs subordonnés directs responsables du respect du code individuel de bonnes conduites et de la Politique de Prévention des Exploitation et Abus Sexuel (PEAS).

8.3.4. Protocole d'intervention

Le circuit de réponse bien que schématisé par les acteurs de lutte contre les VBG n'est pas systématique dans les voies empruntées par les survivantes et leurs familles. La prise en charge étant holistique, l'ensemble des acteurs nécessaires dans une réponse seront sollicités dans un procédé de référence et contre référence.

Face à un cas d'EAS/HS, le premier service nécessaire sera fonction de sa typologie.

En effet, en présence d'un cas de violence sexuelle (en dehors des harcèlements) et de cas violence physique, le service recommandé en priorité est la santé. Quelle que soit la porte d'entrée, les acteurs en charge du traitement de ce type de plainte doivent référer les cas de violence sexuelle et de violence physique vers les structures sanitaires en priorité. La procédure juridico-judiciaire et la réponse psychosociale suivront après les premiers soins.

La/le Spécialiste en Sauvegarde Sociale de l'UC-PARU sera identifié(e), comme une personne de soutien (Peer Support) pour servir de liaison avec les services spécialisés de prise en charge des cas d'EAS/HS de la zone du projet. Cette personne de soutien peut faire l'écoute des préoccupations des collègues et des survivant (e) (s) afin de les orienter vers les services spécialisés selon les besoins.

8.4.5. Mesures de responsabilisation et de confidentialité

Conformément au Guide de bonnes pratiques de la Banque mondiale pour la lutte contre les situations d'EAS/HS, la prise en charge des cas implique la contribution de plusieurs acteurs tels que le Programme National de Lutte contre les VBG (PNLVBG), les structures nationales de prise en charge des situations de VBG, les services de santé, la police, les plateformes nationales de lutte contre les VBG etc. Cette prise en charge centrée sur le survivant requiert le respect dans toutes les actions, des principes directeurs suivants : la confidentialité, le respect, la sécurité, la non-discrimination, le consentement éclairé et l'accès aux services VBG. Tous les acteurs sont tenus de prendre en compte ces directives dans leurs rapports avec les survivantes.

Notons que les directives sont valables aussi bien dans la prise en charge de la personne victime et sa famille que du présumé auteur. Toutes les dénonciations des cas d'EAS/HS et de VCE ainsi que les informations y relatives seront traitées en toute confidentialité afin de protéger les droits humains fondamentaux de toutes les personnes concernées. Les prestataires de service, les agents chargés de la collecte et de l'enregistrement des plaintes, les membres de la cellule focale seront formés sur les différents principes

directeurs dans la prise en charge aussi bien des enfants que des adultes. Ils veilleront à préserver la sécurité des employés qui dénoncent des actes de violence ou des menaces de violence, en gardant leur identité secrète. Aussi, tout employé accusé d'avoir commis des actes de violence ou proféré des menaces de violence doit également bénéficier d'une protection de ses droits humains fondamentaux (sauf si une violation de la confidentialité est nécessaire pour protéger des personnes ou des biens contre des dommages graves ou lorsque la loi l'exige).

8.4.6. Sanctions

Toute action d'EAS/HS/VCE est passible de sanction conformément à la loi n° 2019-574 du 26 juin 2019 portant code pénal, modifiée par la loi n°2021-893 du 21 décembre 2021, et à la loi n°2021-894 du 21 décembre 2021 relative aux mesures de protection des victimes de violences domestiques, de viol et de violences sexuelles autres que domestiques, dans les articles 403 (viol), 405 à 409 (attentat à la pudeur), 411 (inceste), 414 (pédophilie), 420 (infanticide), 380 (meurtre d'un enfant ou d'une personne vulnérable), 379 (castration ou stérilisation), 381 & 382 (coups et blessures volontaires et voies de fait), 421 (violence sur un mineur ou une personne incapable de se protéger), 399 (acte de torture), 439 (mariage forcé/précoce), 422 & 423 (déni de ressources), 433 (travail dangereux des enfants), 401 & 402 (violences psychologiques et émotionnelles : traitements dégradants), 418 & 419 (harcèlement sexuel), 425 (avortement forcé)… Les procédures de poursuites sont inscrites dans le code de procédures pénales.

Même dans un cas de tentative de violence, les travailleurs de l'UC-PARU seront soumis aux prescriptions du manuel des règles et procédures du projet. Selon la gravité de la violence, ils seront soumis à : un avertissement verbal ; un avertissement formel ; une formation complémentaire ; une perte d'au plus une semaine de salaire ; une suspension de la relation de travail (sans solde) pour une période minimale d'un mois et une période maximale de six mois ou un licenciement. Le personnel passera devant les juridictions nationales et sera sanctionné conformément aux mesures et pratiques convenues dans le Code pénal. Il est important de noter que pour chaque cas, les sanctions disciplinaires feront partie d'un processus qui est entièrement interne à l'employeur, et placé sous le plein contrôle et la pleine responsabilité de ses gestionnaires, et qui sera mené conformément à la législation nationale du travail en vigueur.

8.4.7. Relèvement des éventuels (le) s survivant (e)s d'EAS/HS/VCE

Bien que la prise en charge des personnes survivantes soit assurée par les structures publiques, le relèvement a toujours fait l'objet d'un appui des partenaires au développement. L'UC-PARU pourrait accompagner les plateformes de lutte contre les VBG sur ce volet. L'accompagnement peut se faire dans la remise de la personne survivante dans le cursus scolaire si c'est une élève ou étudiante, dans la formation professionnelle pour l'apprentissage d'un métier ou dans le développement d'Activité Génératrice de Revenu (AGR) pour l'autonomisation économique. Les ressources mises à la disposition des plateformes feront l'objet d'une documentation et d'un suivi.

8.4.8. Délai et feedback après la dénonciation de plaintes dites sensibles

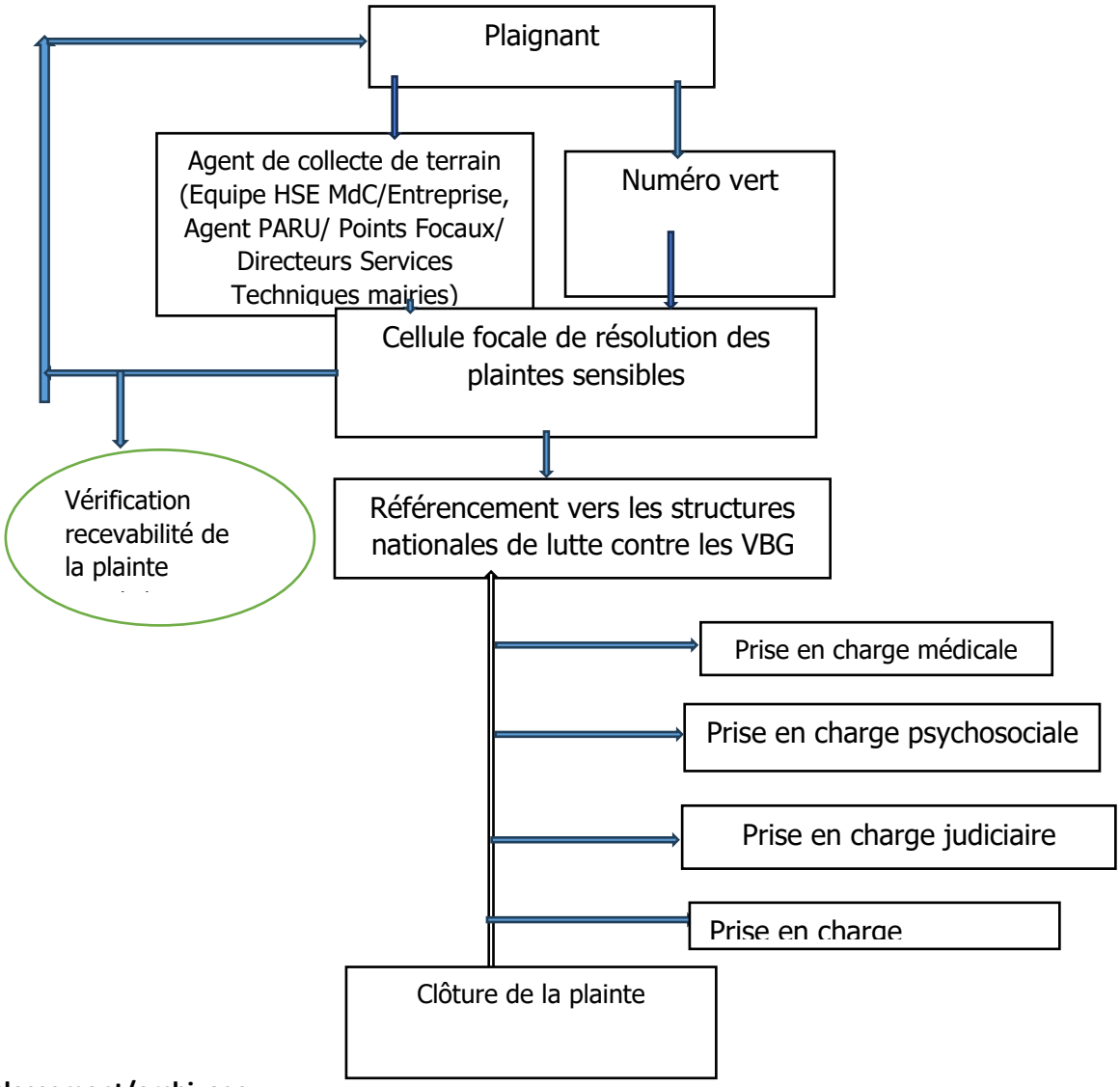
Le Cellule focale de résolution des plaintes sensibles, après réception desdites plaintes, fera une communication au/ à la survivant(e) dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la dénonciation sur la suite donnée à la plainte (non fondée, fondée et action sera prise, transmise aux autorités judiciaires pour enquête etc.).

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

Une troisième communication suivra dans les 15 jours après la seconde pour informer sur les résultats et recommandations finaux de l'enquête menée. Toute communication relative à une plainte doit être faite de manière confidentielle et sécurisée.

Le schéma ci-après présente le logigramme de traitement des plaintes sensibles.

Figure 6 **: Logigramme de résolution des plaintes sensibles (EAS/HS)**



Clôture/classement/archivage

Les plaintes résolues seront clôturées lorsque les mesures et actions correctives déterminées par les organes de résolution des plaintes en concertation avec les plaignants seront mise en œuvre de manière satisfaisante pour toutes les parties. Un formulaire cosigné par le président du comité de gestion selon le niveau de résolution de la plainte (local, commune, préfectoral), par le/les requérant(s) en trois exemplaires (une copie du formulaire signée est remise au requérant, une archivée au niveau du comité ayant conduit le processus, et la dernière copie, transmise à l'UC-PARU pour archivage. De même, les plaintes pour lesquelles le requérant a choisi d'engager la procédure judiciaire, feront l'objet de suivi de la part de l'UC-PARU jusqu'à la décision finale de justice, afin de procéder à leur clôture au niveau du Projet.

Un dossier individuel sera créé pour chaque requérant, et ces dossiers feront l'objet d'archivage au niveau de l'UC-PARU. Le dossier comportera le formulaire de plainte, le formulaire de clôture, les PV issus des

sorties de vérification, les états de paiement si le requérant a obtenu à terme une compensation financière, et toute autre pièce entrant dans le cadre de la gestion de la plainte.

Procédure judiciaire

A l'exception des plaintes afférentes aux cas d'EAS/HS, tous les efforts seront déployés par le Projet pour procéder à un règlement à l'amiable des plaintes. Toutefois, si le plaignant n'est pas satisfait des propositions de solution qui lui sont faites, il pourra saisir les juridictions de droit commun territorialement compétentes. Les frais générés par cette procédure seront à la charge du plaignant jusqu'à la décision de justice. Toutefois, pour les plaintes afférentes aux EAS/HS, le Projet supportera les frais judiciaires. Le projet mettra en place un dispositif de suivi de toutes les plaintes transmises à la justice pour les besoins de suivi de l'application des décisions de justice et de clôture des plaintes dans le MGP.

Rapportage

L'UC PARU enregistrera toutes les plaintes directement reçues et celles dont les dossiers lui sont transmis par les points de collecte des plaintes dans un registre, une matrice de suivi de la gestion des plaintes et sur une plateforme électronique conçue à cet effet.

L'équipe sauvegarde E&S de l'UC-PARU fera un suivi pour vérifier entre autres, les indicateurs suivants :

- Le nombre de plaintes reçues, et les pourcentages selon la typologie ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ou qui ont été résolues et clôturées ;
- Le nombre de plaintes traitées dans les délais établis par le MGP ;
- Le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été référées à d'autres structures en dehors du MGP ;
- Le nombre et le pourcentage des plaintes qui n'ont pas abouti à un accord.
- Le nombre de plaignants satisfaits de la mise en œuvre des mesures correctives à la clôture de la plainte.

Ce système de reportage permettra d'alimenter les rapports de suivi-évaluation.

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

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

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

Actions	Responsables	Acteurs associés	Echéance	Budget prévisionnel en FCFA
Elaboration du MGP	Spécialiste Social	Spécialiste en Environnement et Spécialiste Social ; Chef Projet ; Coordonnateur National	Réalisé	10 000 000

Actions	Responsables	Acteurs associés	Echéance	Budget prévisionnel en FCFA
		Spécialistes ; Consultants		
Mise en place des comités de gestion de plaintes	Coordonnateur National	Spécialiste en Environnement et Spécialiste Social	Réalisé	Sans Incidence Financière
Formation des membres des comités de gestion des plaintes sur le contenu du mécanisme de gestion des plaintes	Spécialiste Social	Spécialiste en Environnement	Réalisé	400 000 000
Informations/sensibilisation et communication sur les dispositions du mécanisme à l'endroit du personnel et des communautés	Spécialiste Social	Spécialiste en Environnement	Permanent	5 000 000
Fonctionnement des comités de gestion de plaintes[4]	Spécialiste Social	Coordonnateur National ; Chef Projet ; Responsable Service Financier	Dès mise en place des organes	50 000 000[5]
Total				**75 000 000**

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

9.1 Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

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

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

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

[4] Provision spécifique qui ne sera pris en compte dans les PAR et EIES/CIES
[5] Detail du montant à l'annexe 9

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

9.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

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

10. BUDGET DE LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP

Le budget pour la mise en œuvre du PMPP sur la durée restante du projet est évalué à Cent trente-neuf millions (139 000 000) F CFA. Le tableau suivant présente les différentes rubriques dudit budget.

Tableau n° 11 : **Budget du PMPP**

Rubrique	Activité	Responsable	Délai / Périodicité	Coût estimatif (F CFA
Divulgation du PMPP	Atelier national de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes	UCP	Dès l'approbation du PMPP actualisé	10 000 000
Renforcement des capacités	Formation et appui aux autorités administratives, services techniques de l'Etat et collectivités territoriales en améliorant leurs capacités en médiation et gestion des intérêt des parties prenantes	UCP	Dès l'approbation du PMPP actualisé	20 000 000
Développement du plan et supports de communication	Développement du plan global de communication	UCP	Dès l'approbation du PMPP actualisé	10 000 000
	Conception des supports de communication	UCP	Dès l'approbation du PMPP actualisé	28 000 000
Mise en œuvre de la communication	Tenue de séance de communication (radios, télévision et presses écrites)	UCP	Pendant toute la durée du projet	60 000 000
	Tenue de séance de communication avec les collectivités territoriales concernées y compris le représentant des communautés riveraines	UCP	Tous les 06 mois	10 000 000

	Tenue de séances de communication avec les acteurs des gouvernementaux	UCP	Tous les 06 mois	10 000 000
	Tenue de séances de communication avec les acteurs les personnes affectées et société civile	UCP	Durant toute la durée de prorogation du projet	10 000 000
	Tenue des séances de communication avec les personnes affectées		Tous les mois	11 000 000
	Tenue de sessions de formation des agents de liaison communautaire	UCP	Permanant	8 000 000
Accessibilité	Mise place d'une plateforme (site web interactif, pages Facebook, Twitter)	UCP	Permanent	PM : compris dans le budget de l'UCP
	Création d'un numéro vert, adresses email et postal	UCP	Réalisé/ Permanent	PM : sous la responsabilité du responsable dédiée au sein de l'UCP
Gestion des Plaintes	Détail dans le tableau	UCP	Permanent	75 000 000
Suivi évaluation du PMPP	Publication des rapports de suivi du PMPP	UCP	Tous les 03 mois	PM : sous la responsabilité dédiée au sein de l'UCP

CONCLUSION

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

ANNEES

Annexe 1 : Fiche de plaintes

FICHE DE PLAINTE

Date : _____

Quartier de ……

Village de ……..

Commune de ……..

Département de ……

Dossier N°……..

PLAINTE

Nom et prénom (s) du plaignant : ……

Adresse : ……..

Quartier : ……

Nature du préjudice objet de la plainte : ……

Description de la plainte : ……..

A ……, le…….

_____
Signature du plaignant

Observations de l'autorité locale chargée de la médiation :
……

A ……, le……..

_____
(Signature de l'autorité locale)

RÉPONSE DU PLAIGNANT :
……

A ……, le……..

_____

Signature du plaignant

RESOLUTION :

……

A ……, le……..

_____ _____

(Signature du responsable traitant du grief)

Annexe 2 : Modèle Journal de consultation

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

Suivi, note ou observations
…… …… …… …… …… …… …… …… …… …… …… …… …… ……

Annexe 3 : Modèle Journal de consultation

RAPPORT DE CONSULTATION

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

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

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

Annexe 5 : Modèle de tableau de Registre des plaintes

Nº de plainte	Nom du plaignant	Contact du plaignant		Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et emplacement	Composante du sous projet
		Téléphonique	E-mails				

Official Use Only

Annexe 6: Formulaire de Feedback

Contact de l'UCP	**Date de consultation**	**Lieu de la consultation**
Nom et statut de la partie prenante	Adresse :	Email
	Tel :	
Problèmes/sujets soulevés	Résumé des résultats de la consultation	
Avons-nous oublié quelque chose qui a été soulevé durant la consultation ?		
Y a-t-il une information importante qui a été négligée ?		
Y a-t-il une autre 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 7 : matrice du Plan de Mobilisation des parties prenantes

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

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

Annexe 8 : Détail du budget de fonctionnement du comité de gestion des plaintes

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