



**PROJET POUR L'AMELIORATION DE LA CONNECTIVITE,
LA RESILIENCE ET L'INCLUSION LE LONG DU CORRIDOR
MORA -DABANGA - KOUSSERI**

(PACRI-MDK)-P178207

**PLAN DE MOBILISATION DES
PARTIES PRENANTES**

RAPPORT

28 AVRIL 2023

Contents

LISTE DES TABLEAUX.....	4
LISTE DES ANNEXES.....	4
LISTE DES ABREVIATIONS.....	4
1. INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET	6
2. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	8
3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	9
Parties affectés ou touchées	9
Autres parties concernées ou intéressées.....	9
Groupes vulnérables	10
Synthèse des besoins des parties prenantes au projet.....	10
4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	23
Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes	24
Stratégie proposée pour la diffusion des informations	26
Stratégie proposée pour la consultation des parties prenantes	30
Stratégie proposée pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables.....	33
Calendriers.....	34
Examen des commentaires	34
Phases ultérieures du projet	35
5. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	35
Ressources	35
Fonctions de gestion et responsabilités	35
6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	36
Les objectifs du MGP	36
Sensibilisation et information sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes	36
Principes de gestion	36
Organisation.....	37
Description du Mécanisme de Gestion des plaintes	37
Opérationnalisation du Mécanisme de gestion des plaintes	39
Gestion des plaintes spécifiques liées aux VBG/EAS/HS.....	43
7. COUT DE MISE EN ŒUVRE DU MGP SUR UNE PERIODE DE TROIS (03) ANS	46
8. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PMPP.....	48
Suivi du Plan de Mobilisation et d'Engagement des Parties Prenantes.....	48

Rapportage.....	49
9. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES.....	49
<u>LISTE DES TABLEAUX</u>	4
<u>LISTE DES ANNEXES</u>	4
<u>LISTE DES ABREVIATIONS</u>	4

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : analyse et besoins des parties prenantes du PACRI.....	10
Tableau 2 : calendrier des activités de consultation des parties prenantes	24
Tableau 3: synthèse de la stratégie de diffusion des informations.....	28
Tableau 4. Stratégies pour les consultations dans le cadre du projet.	32
Tableau 5: Informations relatives aux calendriers répertoriant les phases du projet.....	34
Tableau 6: Coût de mise en œuvre du MGP sur une période de trois (03) ans	46
Tableau 7 : Tableau des indicateurs à documenter	48

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Résultats des consultations publiques	51
Annexe 2 : Résultats des consultations publiques	64
Annexe 3 :: Fiche de présence des consultations publiques (Ces personnes ont donné leur autorisation pour la publication de leurs noms	64

LISTE DES ABREVIATIONS

AGR	Activités Génératrices de Revenus
BIT	Bureau International du Travail
CERC	Contingency Emergency Response Component
CES	Cadre Environnemental et Social
CLIP	Consentement Libre, Informé, et Préalable
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation
EAS	Exploitation et Abus Sexuels
EIES	Etude d'Impact Environnemental et Social
HS	Harcèlement Sexuel
IDA	Internationale Development Association
IST	Infection sexuellement Transmissible
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MINADER	Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural
MINAS	Ministère des Affaires Sociales
MINCOM	Ministère de la Communication

MINDEF	Ministère de la Défense
MINDEVEL	Ministère de la Décentralisation et du Développement Local
MINEE	Ministère de l'Eau et de l'Energie
MINEPAT	Ministère de l'Economie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire
MINEPDED	Ministère de l'Environnement, de la Protection de la Nature et du Développement Durable
MINFI	Ministère des Finances
MINFOF	Ministère de Forêts et la Faune
MINSANTE	Ministère de la Santé
MINT	Ministère des Transports
MINTP	Ministère des Travaux Publics
MINTSS	Ministère du Travail et de la Sécurité Sociale
NES	Norme Environnementale et Sociale
OLA	Organisme Local d'Appui
ONG	Organisation Non-Gouvernementale
PA	Populations Autochtones
PACRI	Projet pour l'Amélioration de la Connectivité, la Résilience et l'Inclusion
PDI	Personnes Déplacées Internes
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PNGE	Plan National de Gestion de l'Environnement
PNPS	Politique Nationale de Protection Sociale
RAR-MDK	Régie Axée sur le Résultat-Mora Dabanga Kousseri
UCP	Unité de Coordination du Projet
UGP	Unité de Gestion du Projet
UNFPA	United Nations Population Fund
VBG	Violences Basées sur le Genre

1. INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET

Ce Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) fait partie des instruments environnementaux et sociaux requis par le Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale pour le Projet pour l'Amélioration de la Connectivité, la Résilience et l'Inclusion le long du Corridor Mora-Dabanga-Kousseri (PACRI-MDK : P1782207 ou tout simplement PACRI, dans ce document) y compris les activités du Fond de Préparation du Projet (FPP).

Le PMPP identifie sans distinction, toutes les principales parties prenantes touchées par le projet, que ce soit directement ou indirectement, ainsi que celles qui ont des intérêts autres mais susceptibles d'influencer les décisions relatives au projet. C'est un document qui nécessite clarté et concision dans son élaboration car, il décrit l'approche adoptée pour la détermination de l'information à mettre à la disposition du public, les conditions de transparence. Il décrit en outre le mécanisme de gestion des plaintes mis en place pour le projet et les moyens pour y accéder.

Le Gouvernement du Cameroun entend poursuivre des actions de développement dans la région de l'extrême nord du pays. Pour se faire, il a élaboré et entend mettre en exécution le Projet pour l'Amélioration de la Connectivité, la Résilience et l'Inclusion le long du corridor Mora- Dabanga - Kousseri (PACRI-MDK). Le PACRI vise (i) l'amélioration de la connectivité, la sécurité routière et la résilience climatique le long du tronçon routier Mora-Dabanga-Kousséri, et (ii) l'amélioration de l'accès aux infrastructures socio-économiques de base pour certaines communautés de l'Extrême-Nord du Cameroun.

Le PACRI est structuré autour de 4 composantes.

Composante 1 : Réhabilitation résiliente au climat et amélioration de la sécurité le long de la section Mora-Dabanga-Kousseri de la route nationale 1 (RN1) (\$283.7 millions). Cette composante est conçue pour soutenir les efforts en cours pour améliorer la connectivité des transports dans la grande région du lac Tchad et l'Extrême-Nord du Cameroun. Les travaux susceptibles d'entraîner des risques et effets environnementaux et sociaux dans cette composante sont la réhabilitation complète du tronçon Mora-Dabanga-Kousséri (MDK) long de 205 km, y compris la construction d'un nouveau pont sur le mayo Elbeid à Tilde ; et la réhabilitation de la route de contournement de Kousseri (7 km)

Composante 2 : Amélioration de l'accessibilité et des infrastructures communautaires dans certaines régions de l'Extrême-Nord (\$33 millions). Cette composante renforcera la résilience climatique et économique des populations vivant dans la zone d'influence du corridor de la RN1 dans l'Extrême-Nord en finançant (i) autour de 500 km de routes d'accès ruraux ; (ii) de petites infrastructures communautaires dans la zone d'influence du projet. Les activités sus-évoquées sont susceptibles d'induire des risques et effets environnementaux et sociaux. Toutefois, les sites et les activités spécifiques à mettre en œuvre pour chaque site n'ont pas été identifiées.

Composante 3 : Renforcement des capacités, Sécurité routière, et gestion de projet (\$14.5 millions). Cette composante présente des risques environnementaux faibles à modérées et des risques sociaux substantiels. En effet, les activités de renforcement des capacités mis en œuvre dans le cadre de cette composante sont de nature à générer des déchets ménagers lors des rassemblement divers. Sur le plan social, les principaux risques identifiées sont : l'occurrence des VBG ; la sélection non objective des participants à ces formations ; l'absence de communication efficace entre les parties prenantes concernées, etc.

Composante 4 : Composante d'intervention rapide en cas d'urgence (CERC). Cette composante facilitera l'accès à un financement rapide en permettant la réaffectation des fonds non engagés du projet

en cas de catastrophe naturelle, soit par une déclaration officielle d'urgence nationale, soit sur demande officielle du gouvernement du Cameroun. La composante 4 utilisera le mécanisme de réponse immédiate de l'IDA. Le FPP financerait des services de conseil et services autres que de conseil pour la préparation de divers dossiers techniques, économiques, financiers et de certaines études d'impacts environnementaux et sociaux pour les activités et travaux qui seront développés seulement lors de la mise en œuvre du projet (par exemple les pistes rurales et petites infrastructures d'équipement socio-économique); assistance technique pour le renforcement des capacités, formation et frais de fonctionnement. Les principales activités comprennent : (i) Les études techniques pour la réhabilitation et/ou la construction de pistes rurales et d'infrastructures socio-économiques le long de la route Mora-Dabanga-Kousséri ; (ii) consultation des services de supervision de la réhabilitation des 25 premiers kilomètres des ouvrages Mora Dabanga-Kousséri ; (iii) préparation des activités de la sécurité routière; (iii) le recrutement des personnels des deux cellules d'exécution du projet dont, entre autres, les Coordonnateurs du projet ; Spécialistes techniques, Spécialistes des sauvegardes, spécialistes du suivi et évaluation ; Spécialistes de la violence basée sur le genre ; Spécialistes de l'approvisionnement ; Spécialistes de la Gestion financière, comptables, auditeurs internes ; (vi) biens, assistance technique, formation et frais de fonctionnement de la cellule de gestion du projet y compris manuels de projet, logiciel de gestion financière, assurance médicale du personnel et équipement des bureaux selon les besoins.

Le PACRI couvre les départements du Mayo Sava et du Logone et Chari dans la région de l'extrême-nord. Il traverse cinq communes notamment Mora, Waza, Makari, Logone Birni et Kousséri (Figure 1 ci-après).

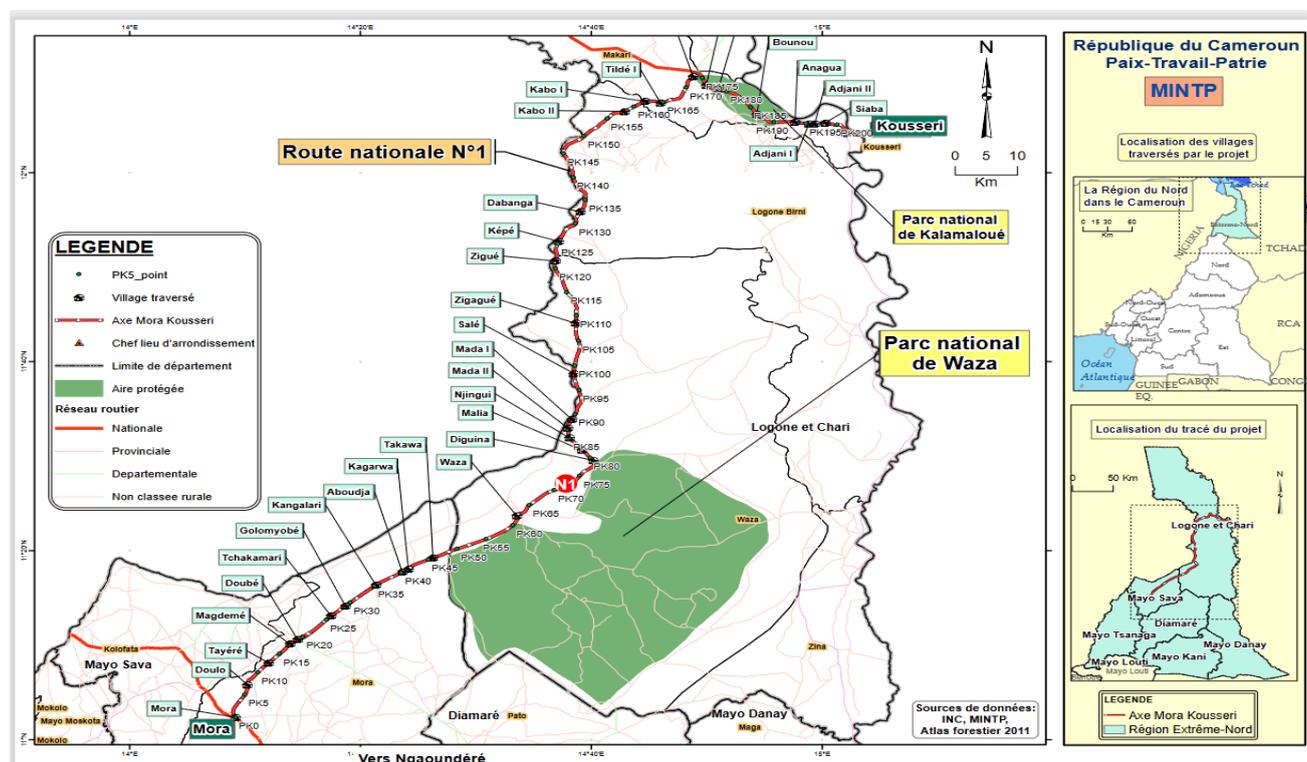


Figure 1. Carte de localisation de la zone d'intervention du PACRI

Le présent plan de mobilisation des parties prenantes est élaboré pour favoriser le développement de relations fortes, constructives et ouvertes entre le PACRI et les parties prenantes (y

compris les activités du Fond de Préparation du Projet), qui sont importantes pour une bonne gestion des risques et effets environnementaux et sociaux du projet.

Conformément à la NES 10 sur la Mobilisation des parties prenantes et information de la Banque mondiale, ce projet s'assure de l'identification adéquate des parties prenantes et propose des méthodes appropriées pour assurer la participation de ces parties tout au long du cycle du projet. La NES 10 reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte et transparente entre l'emprunteur et les parties prenantes du projet comme élément essentiel des bonnes pratiques internationales. Ainsi, pour s'arrimer aux exigences de la NES 10, le PACRI devrait communiquer aux parties prenantes des informations à jour, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et les consulter avec des méthodes adaptées à leur culture et libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation.

2. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

L'élaboration du présent PMPP a été participative avec des rencontres d'échanges et de consultations des parties prenantes qui se sont déroulées en janvier 2023 avec pour objectifs de recueillir les opinions des groupes d'acteurs potentiellement impactés et ciblés par les activités du futur PACRI. Un guide d'entretien et des fiches d'enquêtes ont été conçus et appliqués à cet effet **(les détails sont joints en annexe 1)**

Par ailleurs, précédemment, plusieurs rencontres et activités de consultation ont été faites en vue de la préparation de ce projet et antérieurement au PACRI notamment dans le cadre du projet de facilitation des transports et du transit en zone CEMAC (Régie Axée sur les Résultats-MDK) (Numéro d'identification du Projet : P079736 Numéro du crédit : 4337-CM ; Financement additionnels (4659-CM et 4987-CM) financé par la Banque mondiale, à savoir :

- En avril 2022 avant et pendant la première mission de préparation du projet avec la rencontre des autorités administratives (Gouverneur de l'extrême nord, Préfet du mayo Sava et du Logone et Chari), les élus municipaux (de Mora, Waza, Makari, Logone Birni, Tokombere, Kousseri), les sectoriels (délégués départementaux du mayo Sava et du Logone et Chari), les responsables traditionnels, les leaders syndicaux, le clergé ainsi que les populations bénéficiaires ;
- La mise en œuvre du MGP par l'ONG « *Research Institute for Development (RIDEV)* » entre 2018 et 2021 ;
- En 2017 avec l'établissement de l'étude d'impact environnemental et social (EIES) de la route MDK sous financement de la Banque mondiale (CEMAC- PFTZ);
- L'actualisation de l'évaluation sociale par RIDEV en 2017 ;
- Les activités du PROLAC qui ont un fort potentiel de mobilisation.

Les discussions et contributions des parties prenantes étaient articulées autour des points portant sur :

- Les besoins et aspirations en tant que parties prenantes dans le cadre de la réalisation du projet
- Les mécanismes et procédures pour impliquer convenablement chaque partie prenante dans la mise en œuvre du projet et pour la capitalisation (valorisation des résultats du projet) ;
- Les moyens de communication efficaces pour la diffusion des informations du projet
- Les impacts potentiels au niveau environnemental et social ;

- Les attentes des populations ;
- Les mécanismes de gestion de plaintes habituellement utilisés.

Le guide des entretiens et la liste des acteurs rencontrés se trouvent en annexe 1 et 2.

Les principales conclusions des consultations menées dans les localités traversées par le PACRI sont les suivantes (les détails sont joints en annexe 1) :

- Les populations dans leur grande majorité (72%) quoique ne connaissant pas le PACRI souhaitent la reprise des travaux. 53% pensent que le jeûne ne saurait impacter les travaux contre 40% qui pensent qu'en période de jeûne, les heures de travail devraient être réduites ;
- Les populations sont disposées à travailler pour le projet et à accepter les personnels venant des autres zones du projet ;
- 87% des personnes interrogées ont connaissance du mécanisme de gestion des plaintes traditionnel ainsi que celui opérationnalisé par l'ONG RIDEV pendant les travaux du génie dans le cadre de la RAR-MDK (Régie Axée sur le Résultat-Mora Dabanga Kousseri) ;
- Toutes les personnes (Hommes et femmes) ayant participé à l'enquête préfèrent que les personnes vulnérables soient accompagnées à travers des activités génératrices de revenus et/ou reçoivent une aide. Le nombre de personnes enquêtées qui proposent que les personnes vulnérables soient recrutées dans le projet est moins important ;
- 99% des répondants ont une occupation. Ils ont pour activités principales l'agriculture ou l'élevage et ne se considèrent pas comme travailleurs.

3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Les principales parties prenantes du PACRI qui doivent être informées et consultées sont notamment les individus, groupes ou communautés comme résumés dans les sections ci-dessous et plus détaillés dans le Tableau 1 se rapportant à l'analyse des parties prenantes du PACRI.

Parties affectés ou touchés

Il s'agit de manière spécifique des personnes qui (a) résident dans la zone du projet ; (b) utilisent ou auront à utiliser les équipements à réaliser ou à réhabiliter par le projet.

Plus spécifiquement, ce sont les transporteurs, les commerçants, les usagers du tronçon routier MDK, les exploitants agricoles, les éleveurs, pêcheurs et pisciculteurs, des réfugiés, des personnes déplacées soit physiquement soit économiquement, des personnes vulnérables au sein duquel on note de façon particulière les personnes vivant avec un handicap physique, les élèves, etc.

Autres parties concernées ou intéressées

Ce sont celles qui peuvent avoir un intérêt spécifique à un niveau quelconque de la mise en œuvre du projet, et/ou pouvant influencer les résultats du projet d'une manière ou d'une autre. Ce groupe concerne des personnes physiques ou morales qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts réellement ou potentiellement touchés par le projet et/ou qui pourraient influencer le projet, le processus de son exécution et les résultats d'une manière ou d'une autre.

Ce sont, par exemple, les élus locaux, Maires, Députés, etc., les administrations sectorielles des domaines d'interventions mobilisés, les services techniques centraux et déconcentrés, les autorités administratives, les organismes d'appuis et partenaires techniques, les collectivités territoriales

décentralisées, les organisations de la société civile, les communautés locales, les médias traditionnels au niveau local et national (presse écrite, radio, télévision, etc.), les médias numériques et les réseaux sociaux, les bailleurs et autres organisations contribuant également au financement/exécution, membres des comités locaux de gestion des plaintes, etc.

Groupes vulnérables

C'est une catégorie de personnes pouvant être impactées ou lésées de manière disproportionnée. Le terme « groupes vulnérables » désigne des individus ou groupes qui, en raison, de leur âge, de leur sexe, de leur race, de leur appartenance ethnique, de leur religion, de leur handicap physique, mental ou autre, de leur statut social, civique ou sanitaire, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur désavantage économique ou de leur statut d'indigène, et/ou de leur dépendance à l'égard de ressources naturelles uniques, peuvent être plus susceptibles d'être affectés par les impacts du projet et/ou plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet. Leur statut socio-culturel, et/ou leur dépendance à l'égard de ressources naturelles uniques, peuvent être plus susceptibles d'être affectés négativement par les impacts du projet et/ou plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet.

Ces personnes ou groupes de personnes sont également plus susceptibles d'être exclues ou incapables de participer pleinement au processus de consultation général et, en tant que tels, peuvent avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance spécifique pour y parvenir. De ce groupe, les principales cibles identifier dans la zone d'intervention du projet sont les femmes, les enfants en situation de vulnérabilité (vivant avec un handicap, orphelins, associés aux groupes armés, etc.), les personnes handicapées, les réfugiés, les personnes déplacées internes et les retournées; les personnes âgées et démunies vivant seules ; les personnes infectées et/ou affectées par le VIH/SIDA ; les personnes issues des minorités ethniques ou religieuses, y compris les minorités vivant au sein d'une communauté.

Les personnes vivant avec un handicap et autres groupes et personnes vulnérables pourront être identifiés sur la base de critères de vulnérabilité préalablement convenus et avec l'appui des services de l'action sociale. Des groupes vulnérables au sein des communautés affectées par le Projet seront confirmés et davantage consultés par des moyens spécifiques consacrés, selon ce qu'il y a de plus approprié et accessible.

Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

La synthèse des besoins des parties prenantes est présentée dans le tableau (1) ci-dessous :

Tableau 1 : analyse et besoins des parties prenantes du PACRI

Catégories	Principaux groupes	Principales caractéristiques, contraintes, localisation	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
<p>Parties Prenantes affectées ou touchées y compris les groupes vulnérables (a) Personnes impactées par les travaux (b)</p> <p>Personnes résidant dans la zone du projet ; (c) Personnes qui utilisent ou auront à utiliser les équipements à réaliser ou réhabiliter par le projet).</p> <p>Noter que les groupes sociaux possibles qui pourraient être positivement ou négativement affectés par le projet qui sont décrits dans cette version du PMPP pourront être modifiés. Dans une version ultérieure de la conception du projet et de la mise à jour de ce PMPP, certains groupes peuvent être exclus et d'autres peuvent être incorporés.</p>	<p>Les personnes déplacées par les conflits (PDI)</p>	<p>Difficiles à mobiliser, Difficulté de déplacement ; faible moyen financier, barrières culturelles et linguistiques, situation sociale précaire, faible organisation sociale</p>	<p>Langues Officielles (Français, anglais)</p>	<p>Presse écrite, Internet, téléphone, radiotélévision, réseaux sociaux, affiches, leaders religieux et traditionnels, annonces dans les lieux de marchés.</p>	<p>Sécurisation dans les activités, réunion d'anticipation, d'information et de concertation, aides au retour</p>
	<p>Les communautés d'accueils pauvres et déstabilisés</p>	<p>Vulnérable à l'afflux des réfugiés, stable socialement, facile à mobiliser, insécurité, dans les communes voisines</p>	<p>Langues Officielles (Français, anglais) Langues locales</p>	<p>Lettre administrative, presse écrite, Internet, téléphone ; Télévision, réseaux sociaux, affiches, radio communautaire, leaders religieux et traditionnels, annonces dans les lieux de marchés.</p>	<p>Sécurisation dans les activités, réunion d'anticipation, d'information et de concertation, Structuration autour des activités du projet,</p>
	<p>Les personnes en situation de sans-emplois (hommes et femmes)</p>	<p>Disponibles pour un travail additionnel, Travailleurs à temps partiel mais souhaitant travailler davantage, Travailleurs inactifs souhaitant revenir sur le marché du travail, personnes subissant les formes d'emplois précaires avec des contrats très courts dans l'ensemble des régions du pays</p>	<p>Langues officielles (Français, anglais)</p>	<p>Presse écrite, Internet, téléphone ; Radio, télévision, réseaux sociaux, affiches, annonces dans les lieux de marchés.</p>	<p>Identification et ciblage, séminaire d'information et de formation, accompagnement et suivi technique et financier, mentorat</p>
	<p>Les jeunes en âge de travailler en milieu rural ne bénéficiant pas d'opportunités d'emplois adéquats</p>	<p>Pauvreté et situation financière instable, difficultés d'accès à l'information et aux TIC, difficultés de déplacement, manque de structure d'encadrement et d'accompagnement, un faible niveau</p>	<p>Langues officielles (Français, anglais) Langues locales</p>	<p>Annonces dans les lieux de marchés, leaders religieux et traditionnels, radio communautaire.</p>	<p>Identification et ciblage, séminaire d'information et de formation, accompagnement et suivi technique et financier, mentorat</p>

Catégories	Principaux groupes	Principales caractéristiques, contraintes, localisation	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		d'alphabétisation, vivant dans des zones reculées ou difficiles d'accès dans les 10 régions du Cameroun			
	Les Jeunes entrepreneurs	Disposent de capacité technique, d'idées de projets, manque de structure d'encadrement et d'accompagnement, manque de financements, accès à l'information et aux TIC, Dans les 10 régions du Cameroun	Langues officielles (Français, anglais)	Presse écrite, Internet, téléphone ; Radio, télévision, réseaux sociaux, affiches, annonces dans les lieux de marchés.	Identification et ciblage, séminaire d'information et de formation, accompagnement et suivi technique et financier, mentorat
	Les Ménages pauvres	Pauvreté, situation financière et sociale précaire, Parents sans emplois ou sous employés, famille nombreuse, habitat précaire, dans les 10 régions du Cameroun	Langues officielles (Français, anglais) Langues locales	Presse écrite, Internet, téléphone ; Radio, télévision, réseaux sociaux, affiches, annonces dans les lieux de marchés.	Identification et ciblage, séminaire d'information et de formation, accompagnement et suivi technique et financier
	Les communautés locales traditionnelles rurales	Difficulté de mobilisation, recherche du profit, participation à la mise en œuvre locale des activités, à l'orientation des projets, au suivi de la gouvernance et des engagements des promoteurs de projets. Partie des segments les plus marginalisés économiquement et les plus vulnérables de la population, leur situation économique, sociale et juridique limite souvent leur capacité à défendre leurs droits sur les terres, les territoires et les ressources naturelles et culturelles. Elles sont généralement situées dans les zones	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Lettre administrative, presse écrite, Internet, téléphone ; Télévision, réseaux sociaux, affiches, radio communautaire, leaders religieux et traditionnels, annonces dans les lieux de marchés.	Engager des services de traduction des langues locales minoritaires ; choix de lieux de réunions accessibles à tous pour les rassemblements ; mise à disposition de services de transport pour les personnes habitant des endroits isolés ; tenue de réunions ciblées et de taille plus modeste ; mener de réelles consultations et sensibilisations tout au long du cycle de vie du projet

Catégories	Principaux groupes	Principales caractéristiques, contraintes, localisation	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		d'habitat naturel ou critique et sont inextricablement liés aux terres sur lesquelles ils vivent et aux ressources naturelles dont ils dépendent.			
	Les femmes cheffes des ménages	Disposent d'une autonomie résidentielle (<i>veuves, divorcés, célibataires</i>), généralement à la tête d'une famille de plus de 02 enfants. Prédominance des âgées. Age moyen rarement inférieur à 40 ans, indicateur de développement pauvre et précaire. Elles travaillent dur pour nourrir leurs familles et sont généralement marginalisées et défavorisées. Abus (physiques, sexuels, émotionnels ou psychologiques) et dépendance à l'agriculture pour survivre, difficultés d'insertion sociale	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Magazines, lettres, brochures, rapports, sites web, journées portes ouvertes, affichages, radios communiqués de presse, conférences de presse, publicité.	Campagne de sensibilisation, de ciblage, formation et suivi de ce groupe de personnes pour le développement des AGR, élaboration des programmes de mentorat, réunion, séminaire et atelier sur le développement des activités d'autonomisation des femmes
	Les enfants en situation de vulnérabilités	Enlèvement d'enfants, Abus (physiques, sexuels, émotionnels ou psychologiques), Adoption illégale, Faible accès aux services sociaux de base tels que les services de santé ou d'éducation, Travail des enfants, Mariage précoce, enfants des rues et enfants placés en institution, Vie sous la garde de personnes âgées, Vie avec le VIH, en conflit avec la loi, Traite, Négligence (physique, médicale, émotionnelle et éducationnelle), Recrutement par des	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Presse écrite, Internet, téléphone ; Télévision, réseaux sociaux, affiches, radio, leaders religieux et traditionnels, annonces dans les lieux de marchés.	Développement des programmes de soins et de soutien communautaires, Construction des maisons d'accueil et crèches pour enfants, ciblage et formation aux métiers professionnels, scolarisation, encadrement et Accompagnement psychosociale, intensification des plaidoiries auprès des structures d'accueil et des institutions en charge de ces types de cas sociaux

Catégories	Principaux groupes	Principales caractéristiques, contraintes, localisation	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		forces armées ou des groupes armés, Séparation de la famille durant des situations d'urgence, Exploitation sexuelle, Violence (interpersonnelle, collective, sexuelle, basée sur le genre). Ce groupe de personnes est difficile à cibler et à mobiliser on les retrouve dans toute la région de l'extrême-Nord			
	Les enfants ayant quitté le système scolaire (garçons et filles)	Chômage, pauvreté, oisiveté, marginalisation du fait de leur sous-scolarisation, mariages et grossesses précoces, revenus et condition de vie précaires, fécondité et croissance démographique, apprentissages insuffisants à l'école et une perte d'intérêt pour les études	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Magazines, lettres, brochures, rapports, sites web, journées portes ouvertes, affichages, radios communiqués de presse, conférences de presse, publicité.	Développement des programmes d'éducation plus professionnalisant, Promouvoir l'augmentation des revenus par développement des AGR, capitalisé des outils de communication efficace pour la promotion de l'enseignement maternel et primaire
	Les personnes handicapées	Difficile à mobiliser, mobilité réduite ; subissent une pression sociale, faible moyen financier, absence de moyen de transport, éloignements des sites, faible prise en compte dans la prise de décision, manque de confiance au système éducatif	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Magazines, lettres, brochures, rapports, sites web, journées portes ouvertes, affichages, radios communiqués de presse, conférences de presse, publicité.	Développer les projets, programmes adaptés aux attentes des personnes vivant avec un handicap. Séminaires de formation et de renforcement des capacités et Atelier de sensibilisation des acteurs du projet pour une meilleure prise en compte des préoccupations des handicapées
	Les personnes infectées et/ou affectées par le VIH /SIDA	Marginalisées, stigmatisées par leur statut sérologique, difficile à mobiliser et à cibler, manque de confiance au système en place,	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Magazines, lettres, brochures, rapports, sites web, journées portes ouvertes, affichages, radios	Renforcement des programmes d'assistance psychosociale, infirmation et éducations pour le changement (IEC) de comportements,

Catégories	Principaux groupes	Principales caractéristiques, contraintes, localisation	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		moyen financier limité		communiqués de presse, conférences de presse, publicité.	sensibilisation des personnes infectées, Séminaires, réunions et Atelier
	Les personnes âgées et démunies vivant seules	Négligence (physique, médicale, émotionnelle et éducationnelle), déplacement difficile, dépendantes des personnes actives pour survivre, impossibilité de travailler, accessibilité à l'information limitée, habitat précaire, n'ayant plus de force de travailler elles deviennent des personnes à charge.	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Magazines, lettres, brochures, rapports, sites web, journées portes ouvertes, affichages, radios communiqués de presse, conférences de presse, publicité.	Construction des hangars communautaire pour le regroupement des personnes du troisième âge, renforcement des programmes et politiques d'encadrement, assistance et d'accompagnement des personnes âgées, (nutrition, soins et épanouissement...)
	Les veufs et veuves	Ayant perdu le conjoint, la famille devient monoparentale et donc déséquilibrée pour s'occuper seul des orphelins	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Magazines, communiqué dans les lieux de culte, brochures, rapports, sites web, journées portes ouvertes, affichages, radios communiqués de presse, conférences de presse, publicité.	Accompagnement et, développement des politiques projets/ programmes de financement des familles monoparentales. Former les veuves et veufs encore vigoureux dans la mise en place des microprojets générateurs de revenus ; Elaborer des textes et statuts susceptibles d'encadrer l'exécution de tels programmes
	Orphelins	Ayant perdu leurs parents, ils éprouvent des difficultés à se nourrir, se vêtir, se scolariser et à se soigner	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Magazines, communiqué dans les lieux de culte, brochures, rapports, sites web, journées portes ouvertes, affichages, radios communiqués de presse, conférences de presse, publicité.	Développer des programmes de financement et d'accompagnement des orphelins, Assistance dans la prise en charge de la scolarité, des soins, de la nutrition des orphelins.
	Chefs traditionnels	Ils sont responsables de la gestion des	Langues officielles	Lettre administrative,	Protection du patrimoine

Catégories	Principaux groupes	Principales caractéristiques, contraintes, localisation	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		conflits, des plaintes et de la mobilisation des communautés pour les activités. Ils défendent les intérêts de la communauté dans les projets.	(Français et Anglais) Langues locales	presse écrite, Internet, téléphone ; Télévision, réseaux sociaux, affiches, radio communautaire, leaders religieux et traditionnels, annonces dans les lieux de marchés.	culturel matériel et immatériel.
	Les gestionnaires des parcs nationaux de Waza et de Kalamaloue	Ils sont responsables de la gestion des parcs et les activités (recherche de gîtes d'emprunt et sites de dépôt) pourraient impacté ces sites	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Lettre administrative, presse écrite, Internet, téléphone ; Télévision, réseaux sociaux, affiches,	Protection des sites et sécurisation des parcs

Parties prenantes institutionnelles intéressées :

Administrations Centrales	MINEPAT	Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique économique de la Nation, de la planification ainsi que de l'aménagement du Territoire. Maître d'ouvrage des travaux d'infrastructures socioéconomique du PACRI	Langues officielles (Français, anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision.	Elaboration du projet, planification, des activités, suivi, recherche des partenaires techniques et financiers, séminaires et ateliers d'information et renforcement des capacités, courrier avance
	MINAS	Responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre de la politique gouvernementale en matière de prévention, d'assistance et de protection des personnes socialement vulnérables, dispose des bases de données sur la situation des personnes vulnérable, mène des activités en faveur des personnes vulnérables	Langues officielles (Français, anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision, communiqué presse.	Ateliers et séminaires de formation et d'information ; renforcement des capacités et campagne de sensibilisation
	MINFI	Responsable de l'élaboration du budget de l'Etat et de la mise en œuvre des mesures du gouvernement	Langues officielles (Français, anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio,	

Catégories	Principaux groupes	Principales caractéristiques, contraintes, localisation	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		relatives à la gestion des finances et de la masse monétaire du pays		télévision, communiqué presse.	
	MINPROFF	Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des mesures gouvernementales relatives à la promotion et au respect des droits de la femme et à la protection de la famille.	Langues officielles (Français, anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision.	Séminaires de formation, ateliers de renforcement des capacités des jeunes sur l'entrepreneuriat et formation aux métiers
	MINSANTE	L'Etat agit comme acteur de base dans la conception et la mise en œuvre de la stratégie du secteur rural. Il assure la coordination globale, facilite les interventions sectorielles, la consultation et la prise en compte des positions des autres parties prenantes, l'encadrement administratif des autres acteurs et le financement des activités.	Langues officielles (Français, anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision.	Campagne de prévention et de sensibilisation sur les IST/SIDA, COVID19, réhabilitation et construction des cases de santé, contrôle qualité, santé et sécurité au travail
	MINDEF	Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des mesures du gouvernement en matière de maintien de la sécurité des personnes et des biens et de la préservation de l'intégrité du territoire	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision.	Contrôles de routine et inopinés, séminaires, ateliers de renforcement des capacités et de développement des stratégies de maintien de l'ordre
	MINEDUB	Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière d'éducation de base. Il est chargé de l'organisation et du fonctionnement de l'enseignement maternel et primaire	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision.	Renouvellement de la carte scolaire, réhabilitation et construction des nouvelles écoles et salles de classe dans les villages reculés et difficiles d'accès, Atelier national, régional d'orientation

Catégories	Principaux groupes	Principales caractéristiques, contraintes, localisation	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		; De la conception et de la détermination des programmes d'enseignement et du contrôle de leur mise en œuvre ; De la formation morale, civique et intellectuelle des enfants en âge scolaire ; etc.			scolaire et pédagogique
	MINTSS	Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement dans les domaines des relations professionnelle, du statut des travailleurs et de la prévoyance et de sécurité sociales ; du contrôle de l'application du Code du Travail et de la liaison entre le Gouvernement et les organisations syndicales et patronales	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision.	Point de presse, Ateliers et séminaires de formation, concertation avec les organisations syndicales et patronales, accélération de la mise en œuvre de la Politique Nationale de Protection Sociale (PNPS)
	MINEE	Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière de gestion intégrée et équitable des ressources en eau et d'approvisionnement en énergie	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision.	Réunions en face-à-face dans le cadre d'assemblées publiques ou d'ateliers, groupes de réflexion, consultations écrites, consultations en ligne
	MINT	Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière de transport et de sécurité routière	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision	Installation des barrières de pluie, intensification de la sécurité routière
	MINEPDED	Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière d'environnement et de protection de la nature dans une perspective de	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision	Séminaire de planification qui trace les grandes lignes d'une orientation générale en matière de gestion de l'environnement et, en particulier, développé un

Catégories	Principaux groupes	Principales caractéristiques, contraintes, localisation	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		développement durable.			programme de travail et une approche méthodologique qui préconisent un processus participatif pour l'élaboration du PNGE
	MINDDEVEL	Responsable de l'élaboration, du suivi, de la mise en œuvre et de l'évaluation de la politique du Gouvernement en matière de développement local et de décentralisation	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision	Séminaires et Ateliers de développement socio-économique des CTD ; et Promotion de la bonne gouvernance
	MINCOM	Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière de communication. Peut faciliter la transmission des informations entre toutes les parties prenantes.	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision.	Utilisation de tous les canaux de communication pour atteindre le maximum de bénéficiaires ; organisation des points de presse autour du projet
	MINTP	Maitre d'ouvrage de tous les travaux de la composante routière et connectivité. Il est l'Ingénieur de l'Etat chargé d'étude, conduite, suivi et réalisation des projets de construction des infrastructures (routières, ferroviaires, etc.) ainsi que des ouvrages d'art.	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision.	Site internet, Atelier national d'information et de sensibilisation sur les activités du projet ; Identification des emprises du projet et suivi de la mise en œuvre.
	MINFOF	Responsable de la gestion et de la protection des forêts du domaine national ; de la mise au point et du contrôle de l'exécution des programmes de régénération, de reboisement, d'inventaire et d'aménagement des	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision	Inventaires des essences de bois, contrôle des opérations de coupes et d'enlèvement d'urgence pour l'ouverture des routes et des pistes piétonnes

Catégories	Principaux groupes	Principales caractéristiques, contraintes, localisation	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		forêts ; de l'aménagement et de la gestion des jardins botaniques			
Administrations déconcentrées et décentralisées	Délégations régionales et départementales	Mobilité des personnes Les Délégations Régionales sont chargées de : (i) l'animation, la coordination, le contrôle et l'évaluation à l'échelle de la Région des activités de l'ensemble des services du Ministère, (ii) la gestion de l'ensemble des crédits délégués aux services régionaux, (iii) la gestion de l'ensemble du personnel de la délégation, (iv) la promotion des activités relevant de leur sous-secteur dans la région, et (v) de l'animation et de l'évaluation des services d'appui technique.	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio, télévision	Coordination des activités entre les différentes institutions impliquées dans le processus de mise en œuvre,
	Collectivités territoriales décentralisées (CTD)	Mobilité des personnes, déficit informationnel, Les missions des communes et régions sont précisées par la Loi N°2019/024 du 12 décembre 2019 et portent sur le développement local et l'amélioration du cadre et des conditions de vie des habitants. Les communes exercent certaines compétences qui leur ont été transférées par les ministères. Et les Régions du Nord-Ouest et du Sud-Ouest bénéficient d'un statut spécial fondé.	Langues officielles (Français et Anglais) Langues locales	Lettre administrative, Internet, Fax, téléphone, Presse écrite, Radio communautaire, télévision, réunions de coordination mensuelles, réunions hebdomadaires, Compte rendu, sondage et enquête de satisfaction, Tableaux de bord sur le suivi de la mise en œuvre Utilisation des mégaphones par les agents	Sensibilisation des riverains, ciblage et consultation approfondies, contrôle et suivi des activités de mise en œuvre du projet ; Chronogramme des activités ; Plan de travail annuel Evaluation périodique, renforcement des capacités. Suivi des indicateurs de performances

Catégories	Principaux groupes	Principales caractéristiques, contraintes, localisation	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		sur leur spécificité linguistique et leur héritage historique		communautaires, affiches et caravanes dans chaque carrefour, distribution des tracts et utilisation des réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook).	
	Les opérateurs de téléphonie mobile (CAMTEL, ORANGE, MTN etc.)	Facilitent le programme d'enrôlement des bénéficiaires et de transferts monétaires d'urgence à travers le mobile Money, fournissent la couverture du réseau téléphonique et l'internet à haut débit	Langues officielles (Français et Anglais)	Presse écrite, spot publicitaire, téléphone ; Télévision, réseaux sociaux, site web, affiches, radio.	Maximum d'abonnés, caravane mobile, commerciaux ambulants, appels téléphoniques, services clients
	Banques et microfinances	Facilitent le programme d'enrôlement des bénéficiaires et de transferts monétaires d'urgence à travers le mobile Money (YUP)	Langues officielles (Français et Anglais)	Presse écrite, spot publicitaire, téléphone ; Télévision, réseaux sociaux, site web, affiches, radio	Maximum d'abonnés, caravane mobile, commerciaux ambulants, appels téléphoniques, services clients
Organisations de la société civile et autres et agences humanitaire	ONG, associations et comités de Développement OCHA, UNFPA, OIM, WFO, GIZ	Elle accompagne les parties prenantes particulièrement les communautés locales, et populations vulnérables dans les activités, elle facilite les interventions au niveau local. Intérêt orienté par la recherche du bien être sociale des membres de la communauté, Déficit d'information	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettre administrative, presse écrite, Internet, téléphone ; Télévision, réseaux sociaux, affiches, radio communautaire, leaders religieux et traditionnels, annonces dans les lieux de marchés.	Plaidoyers, observations indépendantes externe, notes de position, réunions d'anticipation des procédures et d'information des riverains

Catégories	Principaux groupes	Principales caractéristiques, contraintes, localisation	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
	Leaders d'opinion (élus locaux, religieux)	<p>Intérêt orienté par la recherche du bien être sociale et politique, Déficit d'information</p> <p>Ils assurent l'adoption des cadres légaux adéquats, la vérification de la contribution à l'économie et au développement local ;</p> <p>Ils apportent un appui à la mobilisation et l'engagement des populations, l'accompagnement, la sensibilisation et le développement d'une opinion publique favorable aux activités du secteur rural.</p>	<p>Langues officielles (Français et Anglais)</p> <p>Langues locales</p>	<p>Lettre administrative, presse écrite, Internet, téléphone ;</p> <p>Télévision, réseaux sociaux, affiches, radio communautaire, leaders religieux et traditionnels, annonces dans les lieux de marchés.</p>	
	Secteur privé	Partenaire puissant au service de développement, création d'emplois plus nombreux et de meilleure qualité, voie de sortie pour la pauvreté	Langues officielles (Français et Anglais)	<p>Presse écrite, Internet, téléphone ;</p> <p>Télévision, réseaux sociaux, affiches, radio communautaire, leaders religieux et traditionnels, annonces dans les lieux de marchés.</p>	<p>Multiplication des partenariats et des opportunités de financement, soutien et accompagnement aux jeunes entrepreneurs, création des conditions favorables à une plus grande implication du secteur privé dans la mise en œuvre des activités du projet</p>
	Organisations professionnelles, syndicales et patronales	<p>Difficulté de mobilisation ; Elles participent à l'élaboration et la mise en œuvre de la politique de production, transformation, commercialisation.</p> <p>regroupe tous les acteurs et investisseurs au</p>	Langues officielles (Français et Anglais)	<p>Lettre administrative, presse écrite, Internet, téléphone ;</p> <p>Télévision, réseaux sociaux, affiches, radio communautaire, leaders religieux et traditionnels, annonces dans</p>	

Catégories	Principaux groupes	Principales caractéristiques, contraintes, localisation	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
		service de l'économie ; Elles assurent la représentation de la profession patronale et l'entrepreneuriale dans les interprofessions, les cadres de concertation, auprès des différents acteurs et contribuent au renforcement des capacités des membres à différents niveaux, à la prise en charge des fonctions économiques avec organisation de services communs aux membres Elles ont une fonction économique, juridique, fiscale et sociale via la réalisation d'études, l'analyse des performances économiques des adhérents, l'attractivité de l'environnement juridique et fiscal de l'économie, l'amélioration du climat des affaires et la contribution au développement de la législation sociale ¹		les lieux de marchés.	
	Médias	Diffusion d'informations sur les activités, et sensibilisation des populations.	Langues officielles (Français et Anglais)	Lettres d'invitations, Appel à couverture médiatique du projet.	Liberté de la presse, plus d'implication des médias dans le processus du projet

4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

La consultation des parties prenantes représente une source d'informations importante qui, d'une part, permettent d'améliorer et de renforcer la conception du projet, et d'autre part est essentielle à l'identification des besoins relatifs au projet. Les consultations constituent le fondement de la collaboration à venir en particulier lorsque les parties prenantes ont la possibilité de faire part de leurs inquiétudes et de poser des questions, ainsi que la marge de manœuvre nécessaire pour contribuer directement ou indirectement à la conception et mise en œuvre du projet. Il s'agit de :

- Informer les parties prenantes sur les activités du projet ;
- Consulter les parties prenantes sur les actions à mener ;
- Faire participer les parties prenantes à la mise en œuvre du projet ;
- Recueillir le feedback des parties prenantes.

Le tableau (2) présente les objectifs et le calendrier des activités de consultation des parties prenantes et mesures de management du COVID et de sécurité.

Les parties es touchées, les autres intéressés et groupes vulnérables selon les programmations spécifiques qui seraient faites au fur et mesure de l'avancement du projet. Chaque consultation sera menée en accordant aux mesures de management du COVID et de sécurité comme expliqué dans la section « Stratégie proposée pour la consultation des parties prenantes », aux pages 31 – 32 de ce document.

Tableau 2 calendrier des activités de consultation des parties prenantes

Objectifs	Périodicité	Activités
Informer les parties prenantes sur les activités du projet, y compris les risques/impacts potentiels et instruments de gestion E&S	Démarrage du projet	Atelier national de présentation des activités aux parties prenantes Tous les groupes d'acteurs concernés (administrations, partenaires, société civile et autres) devront être représentés, y compris les organisations et associations spécifiques des jeunes, femmes, handicapés, etc.
	Dès les 02 premiers mois après le démarrage du projet	Ateliers départementaux de présentation des activités du projet, y compris les instruments de gestion E&S. Tous les groupes d'acteurs concernés (administrations, partenaires, société civile et autres) au niveau départemental devront être représentés, y compris les organisations et associations spécifiques des jeunes, femmes, handicapés etc.
	Mensuel	Diffusion des informations concernant le projet, y compris les instruments de gestion E&S dans les émissions spécialisées des médias (radio et télévision), dont les radios communautaires.

Objectifs	Périodicité	Activités
	Trimestriel	Production d'un journal du projet, y compris les instruments de gestion E&S.
	Annuel	Communications spéciales lors des journées internationales spécifiques (journée de la femme, etc.) et événements spéciaux (foires, expositions etc.)
	Trimestriel	Collaboration avec les leaders communautaires, religieux et les Chefs traditionnels pour la communication particulièrement pour les groupes vulnérables (populations locales, handicapés, réfugiés etc.) ; Collaboration avec les communicateurs et traducteurs en langue locale.
Consulter les parties prenantes concernant les instruments de gestion E&S	En fonction de la nature de l'activité en tant que de besoin régulièrement ou périodiquement au début du projet mais aussi tout au long de la mise en œuvre. Les	Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis concernant les instruments de gestion E&S ; Méthodes participatives ; Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision. Enquêtes, entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés ; sondages et questionnaires ; consultations en ligne et consultations téléphoniques.
Faire participer les parties prenantes à la mise en œuvre et au suivi du projet, particulièrement les risques et impacts et instruments de gestion E&S	En fonction de la nature de l'activité en tant que de besoin.	Réunions, consultations, Entretiens avec les différents acteurs et organisations concernées, journées portes-ouvertes. Collaboration et partenariats avec les organisations locales et la société civile locale, collaboration et partenariats avec des points focaux thématiques désignés ou élus. Renforcement des capacités sur des thématiques (communication sur les activités, identification des groupes d'acteurs, structuration des acteurs, gestions communautaires des infrastructures, genre, etc.) et aspects spécifiques (procédures du projet, suivi des activités)
Recueillir le feedback des parties prenantes	Une fois par an pendant la mise en œuvre du projet et de façon fréquente	Evaluations indépendantes, Enquêtes de satisfaction, plateforme de redevabilité (en ligne), sondages.
	Tous les trimestres, mais aussi, il sera fait en fonction de la nature de l'activité en tant que de besoin.	Consultations/supervision/plateforme de redevabilité (en ligne)

Objectifs	Périodicité	Activités
Capitaliser les résultats du projet	Au moins une fois par an	Rédaction des succès stories, production des documentaires télé et radio avec des témoignages, production des bases de données sur les parties prenantes, organisation des rencontres d'échanges au niveau local, national et international.

Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Les informations qui seront diffusées aux parties prenantes (les touchées, les autres intéressées et groupes vulnérables selon les programmations spécifiques de phasage du projet et des activités/travaux qui seront menées au fur et à mesure de l'avancement du projet) sont entre autres :

- Les dates et lieux où se tiendront les consultations publiques pour le compte du PACRI ;
- Dates de tenues des évaluations environnementales et sociales (EIES, Diagnostic de l'occupation des emprises, recensement des personnes affectées par les sous-projets, etc.) ;
- Calendrier de tenues des sensibilisations sur les thématiques mobilisées du projet (sécurité routière, VBG/EAS/HS/VCE, MST/VIH/SIDA, MGP, etc.) ;
- Publications des résultats des divers diagnostics et évaluations environnementales et sociales ;
- Publication du PR et divers décrets dans le cadre des opérations de réinstallations ;
- Le calendrier des travaux ;
- Les avis de recrutement pour la main-d'œuvre des sous-projets ;
- Etc.

La notification et la diffusion des informations qui seront faites dépendent de quelle partie prenante il s'agit, alors les moyens à utiliser comprendront aux lettres d'informations qui seront adressées aux administrations et partenaires techniques et financiers jusqu'aux médias de masse.

Les principaux médias qui seront mobilisés ont une couverture nationale et locale.

A l'échelle nationale les principaux médias identifiés sont :

- La Cameroon Radio Television (CRTV Radiodiffusion-télévision du Cameroun) ;
- Canal 2 international ;
- Equinoxe TV ;
- Vision 4

A l'échelle locale les principaux médias identifiés sont :

- SALAM FM KOUSSERI, (radio communautaire de Kousseri) ;
- Radio Rassere ;
- CRTV l'Extrême Nord 94.8 FM ;
- La radio "Al-Houda."

Au niveau local, la priorité sera mise sur la transmission de l'information radiophonique dans les langues locales.

Les principaux journaux (presses écrites) qui seront mobilisés pour le projet sont :

- Cameroun Tribune ;
- L'œil du Sahel ;
- Etc.

Sur les plateformes numériques

- Pages Facebook ;
- WhatsApp
- Twitter
- Sites web
- Etc.

En plus des moyens suscités, les brochures, dépliants, affiches, gadgets, documents et rapports de synthèse non techniques (rédigés en français, anglais et en langues locales) seront distribués pour faciliter la diffusion des informations sur le Projet. Les affiches seront apposées dans les sous-préfectures, mairies, lamidos, lawanats, djaoros, dans les établissements scolaires, et autres lieux publics dans la zone d'intervention du projet.

Pour les parties prenantes qui sont instruites ou ayant un accès aux TIC, un site internet sera créé et régulièrement mis à jour. Associée au site internet des pages et comptes sur les réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook, twitter, etc.) serviront à diffuser les informations et à mobiliser les parties prenantes.

Aussi, les leaders communautaires, religieux et politiques seront mis à contribution pour mettre en œuvre le PMPP. Ils faciliteront l'identification des groupes vulnérables au sein des communautés et leurs implications dans le projet.

Le tableau 3 ci-dessous donne la synthèse de la stratégie de diffusion des informations

Tableau 3: synthèse de la stratégie de diffusion des informations

Phase du Projet/ composantes	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier	Parties prenantes ciblées
Préparation du Projet y compris les risques/ impacts environnementaux et sociaux et instruments de gestion environnementale et sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation du PACRI ; - Les dates et lieux où se tiendront les consultations publiques pour le compte du PACRI ; - Préparation et résultats des EIES ; - Préparation et résultats du recensement de la population en vue de l'expropriation pour cause d'utilité publique ; - Dispositif de retour des informations efficaces ; - Elaboration des documents projets. 	Publication par La Cameroon Radiotélévision (CRTV) ; <ul style="list-style-type: none"> - Canal 2 international ; - Equinoxe TV ; - SALAM FM KOUSSERI, (radio communautaire de Kousseri) ; - Radio Al-houda - Cameroun Tribune ; - L'œil du Sahel ; - Pages Facebook ; - WhatsApp - Twitter - Sites web 	Dès que l'ANO de la Banque est donné sur l'information rendu disponible	<ul style="list-style-type: none"> - Bénéficiaire direct ; - Leaders communautaires et religieux ; - Représentants des femmes, des jeunes, des handicapés et personnes âgées ; - Personnes impactées par le projet - Personnes ayant un intérêt
Mise en œuvre du projet y compris les risques/impacts environnementaux et sociaux et instruments de gestion environnementale et sociale	Code de conduites ; MGP ; Sécurité routière ; Plan d'action VBG/EAS/HS/VCE ; Sensibilisation sur la prévention des MST/HIV ; Circuit de référencement ; Etc.	Publication par La Cameroon Radio Television (CRTV) ; <ul style="list-style-type: none"> - Canal 2 international ; - Equinoxe TV ; - SALAM FM KOUSSERI, (radio communautaire de Kousseri) ; - Radio Al-houda - Cameroun Tribune ; - L'œil du Sahel ; - Pages Facebook ; - WhatsApp - Twitter - Sites web - Lettre 	Tout au long de la mise en œuvre du projet	Les personnes touchées et déplacées par les conflits et le projet, les communautés d'accueil, les personnes en situation de sous emploi en milieu urbain et rural, les ménages pauvres, personnes handicapées et âgées,
	Activités du projet et programmation ; types d'acteurs ciblés et critères de sélection des projets communautaires ; localités et partenaires de mise en œuvre ; obligations et engagements de collaboration dans la mise en œuvre et le suivi ; sondages et enquêtes.	Publication par La Cameroon Radio Television (CRTV Radiodiffusion-télévision du Cameroun) ; <ul style="list-style-type: none"> - Canal 2 international ; - Equinoxe TV ; - SALAM FM KOUSSERI, (radio communautaire de Kousseri) ; - Radio Al-houda - Cameroun Tribune ; - L'œil du Sahel ; - Pages Facebook ; - WhatsApp - Twitter - Sites web - Lettre 	Tout le long du projet	Jeunes entrepreneurs, syndicat femmes, et communautés locales,

Phase du Projet/ composantes	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier	Parties prenantes ciblées
	Activités et programmation ; Systèmes de paiements numériques ; Critères et conditions de ciblage des bénéficiaires, Registre social et intervention d'assistance sociale.	Publication à travers les médias et sur le site Internet du gouvernement et de la Banque Mondiale Sensibilisation, consultations, enquêtes de satisfaction, entretien interpersonnel, enquêtes, sondages.	Tout le long du projet	Les parties prenantes directes affectées le secteur privé, les groupes vulnérables.;
		Lettres administratives ;		Les administrations déconcentrées et décentralisées ; Partenaires techniques et financiers.
		Lettres administratives ; Publication à travers les médias et sur le site internet du gouvernement et de la Banque Mondiale		Organisations de la société civile ; Les organisations professionnelles et patronales
Mise en œuvre du projet y compris les risques/impacts environnementaux et sociaux et instruments de gestion environnementale et sociale	Activités et programmation ; Critères d'identification des infrastructures et conditions de ciblage des bénéficiaires, Mesures et types de soutiens à apporter ; Résultats attendus ; obligations et engagements de collaboration dans la mise en œuvre et le suivi.	Consultations publiques, enquêtes de satisfaction, entretien interpersonnel, enquêtes, sondages, groupes ciblés.	Tout le long du projet	Les parties prenantes direct ; Jeunes entrepreneurs ; Les groupes vulnérables dont les femmes et les handicapés ; Les organisations professionnelles et patronales ; les opérateurs de téléphonie mobile
	Activités et programmation ; Critères et conditions de ciblage des bénéficiaires, Mesures et types de soutiens à apporter ; Résultats attendus ; obligations et engagements de collaboration dans la mise en œuvre et le suivi.	Publication par La Cameroon Radio Television (CRTV) ; - Canal 2 international ; - Equinoxe TV ; - SALAM FM KOUSSERI, (radio communautaire de Kousseri) ; - Radio Al-houda - Cameroun Tribune ; - L'œil du Sahel ; - Pages Facebook ; - WhatsApp - Twitter - Sites web - Lettre de Sensibilisation, consultations, enquêtes de satisfaction, entretien interpersonnel, enquêtes, sondages, groupes ciblés	Tous les mois	Jeunes entrepreneurs ; les organisations professionnelles et patronales

Phase du Projet/composantes	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier	Parties prenantes ciblées
Mise en œuvre du projet y compris les risques/impacts environnementaux et sociaux et instruments de gestion environnementale et sociale	Programmation des activités, Objectifs des activités du projet, La mise en œuvre des dites activités, Les intérêts et la façon de mobiliser les parties prenantes à la réalisation des activités, Le suivi et la capitalisation	Publication par La Cameroon Radio Television (CRTV Radiodiffusion-télévision du Cameroun) ; <ul style="list-style-type: none"> - Canal 2 international ; - Equinoxe TV ; - SALAM FM KOUSSERI, (radio communautaire de Kousseri) ; - Radio Al-houda - Cameroun Tribune ; - L'œil du Sahel ; - Pages Facebook ; - WhatsApp - Twitter - Sites web - Lettre d'invitation 		Les parties prenantes direct ; Jeunes entrepreneurs ; Les groupes vulnérables dont les femmes et les handicapés ; Personnes impactées par le projet
		Lettres administratives (informations et invitation des responsables concernées) Lettres d'informations ; Lettres d'invitations.		MINEPAT, MINTP, MINTP, UGP Organisation de la société civile locale ; Partenaires au développement, consultants, ONG.

Stratégie proposée pour la consultation des parties prenantes

La consultation sera réalisée aux parties prenantes identifiées comme suit.

- a) Les parties prenantes seront invitées dans le délai de 10 jours en avance à la consultation ;
- b) Les parties prenantes recevront l'agenda et la documentation de la consultation dans le délai de 10 jours en avance à la consultation ;
- c) La consultation suivra l'agenda convenu préalablement ;
- d) La documentation de la consultation comprend l'enregistrement des activités avant la consultation en question, celles qui ont eu lieu pendant l'événement de consultation et l'analyse des commentaires reçus ou des références, selon le cas ;
- e) Le document doit comprendre les éléments suivants :
 - a. Date et lieu de la consultation, avec une copie de l'appel aux parties intéressées, y compris le résumé des activités de l'appel et des matériaux distribués ; but de la requête.
 - b. Format de consultation (par exemple, réunions, des ateliers, des groupes de discussion, des consultations en ligne, etc.).
 - c. Bref résumé des demandes de renseignements connexes précédentes, le cas échéant.
 - d. Nombre de participants à la consultation, description des participants par groupe de parties prenantes, relation qu'ils entretiennent avec les invités et liste de présence.
 - e. Résumé des problèmes soulevés et des commentaires reçus, et une brève explication de la manière dont ceux-ci seront pris en compte et intégrés dans le projet, les

raisons pour lesquelles cette ligne de conduite ne sera pas suivie, et les dérivations ultérieures.

- f. Résumé des prochaines étapes.
- g. Annexes : photographie, liste de présence, présentations et autres documents du processus d'appel à la consultation.

En fonction du groupe de parties prenantes-cibles à consulter et de la nature des activités durant la mise en œuvre du projet, différents moyens de consultations seront adaptés. Il s'agira entre autres de l'utilisation des formulaires de sondage, la réalisation des entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés, l'utilisation des télévisions et radios, des ateliers ou groupes de discussion (focus group) sur des sujets précis.

Ainsi, des réunions publiques et communautaires, des discussions de petits groupes, des entretiens individuels et des ateliers d'information et de sensibilisation seront régulièrement organisés pour recueillir les avis et préoccupations des parties prenantes, notamment celles potentiellement affectées par les activités du projet. Ces activités pourront dans certains cas être appuyées par les agents des services techniques déconcentrés, les services techniques communaux, les ONG/Associations locales, des zones-cibles. Les autorités coutumières et religieuses seront impliquées dans les activités d'information et de sensibilisation des populations locales.

L'organisation des consultations publiques se fera dans le strict respect des mesures de sauvegardes contre la COVID-19 édictées par le gouvernement :

- Si des petites réunions sont autorisées, des consultations en petits groupes de discussion seront menées. Si cela n'est pas autorisé, tous les efforts raisonnables seront pris pour organiser des réunions par le biais de canaux en ligne, y compris webex, zoom, Skype, etc. ;
- Diversifier les moyens de communication et s'appuyer davantage sur les médias sociaux et les canaux en ligne. Lorsque cela est possible et approprié, créer des plates-formes en ligne et des groupes de discussion dédiés appropriés à cet effet, en fonction du type et de la catégorie de parties prenantes ;
- Utiliser des canaux de communication traditionnels (TV, journaux, radio, lignes téléphoniques dédiées et courrier) lorsque les parties prenantes n'ont pas accès aux canaux en ligne ou ne les utilisent pas fréquemment. Les canaux traditionnels peuvent également être très efficaces pour transmettre des informations pertinentes aux parties prenantes et leur permettre de fournir leurs commentaires et suggestions ;
- Lorsqu'un engagement direct avec les personnes ou les bénéficiaires affectés par le projet est nécessaire, le projet identifiera les canaux les plus pertinents et appropriés.

L'organisation des consultations publiques se fera dans le strict respect des mesures de sécurité

Des consultations seront menées en réponse aux recommandations du plan de gestion des risques sécuritaires du projet. Entre autres aspects, si les conditions de sécurité ne permettent pas des consultations dans un certain lieu, des moyens alternatifs seront recherchés tels que (i) ceux qui

pourraient être réalisés avec l'utilisation de la technologie (WhatsApp, email, médias virtuels tels que Zoom, Google meet, etc.) ; (ii) réunir les dirigeants concernés dans un lieu où des consultations, etc., peuvent avoir lieu (dans ce cas, le transport et le séjour des personnes consultées seront financés par le projet), selon le tableau 4 suivant.

Tableau 4. Stratégies pour les consultations dans le cadre du projet.

Phase du projet/sous-projet/activité	Sujets de consultations	Méthodes utilisées	Parties prenantes cibles
Préparation du Projet y compris les risques/impacts environnementaux et sociaux et instruments de gestion environnementale et sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Objectifs et consistance du projet - Montage du projet et ses différentes articulations (besoins du projet, activités prévues, principes E&S, gestion des risques environnementaux et sociaux, mécanismes de gestion des plaintes) 	<ul style="list-style-type: none"> - Ateliers/Réunion ; - Visioconférence ; - Distribution des documents ; - Publication ; - Diffusion de l'information par les voies 	<ul style="list-style-type: none"> - Gouverneur ; - Maire ; - Délégués ; - Régionaux ; - Société civile ; - ONG
Préparation des documents de gestion environnementale et sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Informer l'ensemble des parties prenantes sur les tenants et les aboutissants du Projet ; - Recueillir et analyser les avis et préoccupations des parties prenantes touchées et le groupe vulnérable ; - Analyser les résultats de la participation publique, afin de les intégrer dans le processus de conception, de décision, de mise en œuvre et du suivi du Projet ; - Réduire les divergences lors de la mise en œuvre et du suivi des activités afin d'éviter des situations de conflits. 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions ; - Courriel ; - Visioconférence ; - Réseaux sociaux ; - Distribution des documents - Consultations à travers des entretiens interactifs catégorisés ; - Publication. 	<ul style="list-style-type: none"> - Leaders communautaires et traditionnels ; - Producteurs ; - Personnes déplacées - Réfugiés - PA ; - Personnes vulnérables.
	<ul style="list-style-type: none"> - Courriel ; - Distribution des documents ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Gouverneur ; - Maire ; - Délégués ; - Régionaux ; - Société civile ; - ONG ; 	
Phase de mise en œuvre du projet y compris les	<ul style="list-style-type: none"> - Portée du projet et activités en cours et suivi de la mise en 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions ; - Publication ; - Site internet ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Leaders communautaires et traditionnels ; - Acteurs économiques ; - Personnes déplacées

Phase du projet/sous-projet/activité	Sujets de consultations	Méthodes utilisées	Parties prenantes cibles
risques/impacts environnementaux et sociaux et instruments	œuvre des mesures environnementales et sociales contenues dans : <ul style="list-style-type: none"> ● CGES ; ● PMPP ; ● CR ; ● MGP. - Relever les préoccupations qui sortent de la mise en œuvre	- Communication (radio – télévision – réseaux sociaux) ; Entretiens.	- Réfugiés - PA ; - Personnes vulnérables.
		- Lettres ; - Réunions ;	- Gouverneur ; - Maire ; - Délégués ; - Régionaux ; - Société civile ; - ONG ;
	Suivi du projet et rapport de conformité de sauvegardes	- Distribution des documents ; - Diffusion des rapports.	- CPU ; - MINADER ; - MINEPIA ; - MINEPAT
	Audit environnemental et social	- Diffusion des rapports	
	Mises à jour des informations sur les activités du projet	- Site internet ; - Visioconférence ; - Réunions ; Distribution des rapports.	-

Stratégie proposée pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables

Dans le cadre de la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables ou défavorisés, le projet devra :

- Mettre en place une base de données des groupes vulnérables et des réseaux de communication spécifique par groupes vulnérables (femmes, handicapés, populations locales, etc.) pour faciliter la communication entre les groupes et le projet ;
- Identifier les autres initiatives en cours avec les groupes vulnérables et mettre en place des cadres de collaboration pour une communication efficace ;
- Identifier et mettre en place des cadres de collaboration avec les leaders communautaires, religieux et autres influenceurs locaux/communautaires pour faciliter les échanges, servir d'intermédiaires et même de traducteurs locaux en cas de nécessité ;
- Utiliser les langues locales pour faciliter le dialogue et la sensibilisation ;
- Prendre en compte les barrières culturelles locales et les représentations sociales en s'adaptant aux us et coutumes locales lors des consultations ;
- Planifier conjointement les activités en tenant compte de leurs disponibilités et occupations ;

- Renforcer les capacités des groupes sur certains aspects spécifiques pouvant faciliter la compréhension, l'implication dans la mise en œuvre et le suivi du projet par les groupes vulnérables ;
- Travailler de concert avec les ONG locales et autres partenaires pour les questions relatives aux populations vulnérables ;
- Organiser des réunions ciblées pour les différentes catégories de groupes vulnérables.

Calendriers

Les périodes d'interventions prendront en compte les cérémonies culturelles locales, les calendriers agricoles, pastoraux et scolaires ainsi que les propositions de dates des bénéficiaires. Toutefois, le calendrier final devra être disponible au moins 03 mois avant le début de l'activité. Il comprendra les éléments de processus suivants selon le tableau 5 ci-dessous :

Tableau 5: Informations relatives aux calendriers répertoriant les phases du projet

Séquence du processus	Délai
Publication du PMPP	Dès validation par la Banque mondiale
Examen de l'investissement	2 semaines
Etudes socio-économiques et élaboration du cadre de gestion des plaintes (CGP)	2 mois
Approbation	2 semaines
Enquêtes	2 mois
Mise en œuvre des opérations de mobilisation des parties prenantes travaux	2 mois
Suivi général : 12 mois	6 mois
Evaluation	Un an après le début du processus

Examen des commentaires

Au sein de l'unité de coordination du projet, une cellule de prise en compte des feedbacks résultant des consultations et des entretiens avec les parties prenantes sera mise en place. Elle aura pour mission de recueillir les feedbacks, les exploiter et finaliser un rapport succinct des informations fournies et revenir vers les parties prenantes pour leur rendre compte de la décision finale et résumer la façon dont ces commentaires ont été pris en compte. Cette cellule de prise en compte supervisée par la spécialiste des sauvegardes sociales sera également compétente dans la gestion de plaintes issues des activités du

projet, il s'agit du Comité de Gestion des Plaintes (CGP). La gestion des plaintes sera encadrée par le MGP et implémentée par une ONG recrutée à cet effet.

Phases ultérieures du projet

Au cours de la mise en œuvre du projet, l'UCP élaborera un outil de diffusion d'informations pour tenir au courant de l'évolution du projet, performance environnementale et sociale, ainsi que sur la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes (newsletter, journal, plateforme de redevabilité, site web...). Toutefois, les activités du projet feront l'objet de rapport trimestriel (RSF), semestriel et annuel (rapport sectoriel et de suivi évaluation).

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

Ressources

▪ Ressources humaines

Les responsables chargés des questions environnementales et sociales (expert en sauvegarde environnementale, expert en sauvegarde sociale, expert en communication sociale) ont la responsabilité de la mise en œuvre du PMPP. Toutefois, ils seront assistés en tant que de besoin par d'autres responsables compétents de l'UCP.

▪ Ressources matérielles

Elles seront utilisées pour la mobilisation des parties prenantes. Toutefois, les coûts relatifs à ladite mobilisation seront évalués et budgétisés dans le cadre de la préparation du plan de travail et du budget annuel (PTBA) du projet. La mobilisation des ressources matérielles du projet s'effectuera conformément aux procédures de passation de marchés en vigueur au projet. Parmi ces ressources, on peut citer :

- Documentation
- Moyen logistique
- Moyen didactique

La documentation relative à la mobilisation des parties prenantes fera l'objet d'un archivage auprès des responsables compétents identifiés de l'UGP.

Fonctions de gestion et responsabilités

Le coordinateur du projet est l'animateur principal chargé d'assurer la mise en œuvre du PMPP, conformément au plan d'engagement du projet. Le recrutement du personnel devra suivre toutes les règles en vigueur dans le pays et les règles et procédures de passation des marchés telles qu'édictées par la Banque mondiale.

Les responsables chargés des sauvegardes environnementales et sociales y compris VBG ont la responsabilité de la mise en œuvre et le reporting du PMPP. Toutefois, ils seront assistés en tant que de besoin par d'autres responsables compétents de l'UGP. Le manuel de procédure précisera les fonctions des membres de l'UCP et de responsables du PMPP y compris.

6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Conformément aux exigences de la NES 10, le projet établit le mécanisme de gestion des plaintes pour capter en temps utile des plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liés au projet. Les plaintes liées aux travailleurs du projet seront adressées à travers le mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs contenu dans le PGMO. Par ailleurs, les plaintes sensibles liées à l'EAS/HS seront traités spécifiquement.

Le MGP du PACRI se veut être un outil par lequel les communautés locales et les autres parties prenantes peuvent faire entendre leur voix. Il fournit un cadre pour atténuer, gérer et résoudre les impacts potentiels ou négatifs résultant des projets, ainsi que pour garantir que les projets sont conformes au droit international des droits de l'homme. C'est un système qui permet de répondre aux questions ou aux clarifications concernant le projet, de résoudre les problèmes de mise en œuvre et de traiter les plaintes et les griefs de manière efficace et effective. Ce MGP propose aux parties touchées par le projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce.

Dans le cadre du projet PACRI, les plaintes à considérer doivent se rapporter aux engagements pris par le projet, ses activités ou des questions qui relèvent de son champ opérationnel.

Les objectifs du MGP

L'objectif du présent MGP est d'éveiller la conscience du public sur le projet, de détourner les cas de fraudes et de corruption et augmenter la responsabilisation de la population, de s'informer et résoudre en temps réel les problèmes évoqués par des plaignants, de fournir au personnel du projet des suggestions et réactions sur l'exécution du projet, d'augmenter le niveau d'implication des parties prenantes dans le projet, de conforter la sensibilisation des bénéficiaires sur le code de bonne conduite et de donner les bonnes informations sur la mise en œuvre du projet.

Sensibilisation et information sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes

Les parties prenantes, seront informées de l'existence de Mécanisme de gestion des réclamations qui prendra en compte tous les cas possibles de réclamations et doléances liées à la préparation et la mise en œuvre du projet. Les informations seront communiquées d'une manière claire, compréhensible pour toutes les parties. Les modes de transmission et d'enregistrement des réclamations seront bien précis et mis en exergue dans les communications et sensibilisations avec les parties.

Principes de gestion

La gestion des plaintes à caractère EAS/HS prendra compte d'un certain nombre de principes clés, notamment, mais sans s'y limiter : la confidentialité, la sécurité, l'impartialité, l'objectivité, la rigueur, la rapidité et l'exactitude ainsi que la sauvegarde des droits à une procédure régulière de l'auteur présumé (le sujet). En ce qui concerne le principe de confidentialité, la divulgation de l'identité des témoins, des victimes/survivantes, l'auteur présumé de la plainte, et de toute autre personne impliquée

dans l'enquête, n'est pas autorisée. Afin de garantir la sécurité de la survivante en cas d'incident EAS/HS, tout rapport ne doit contenir aucune information permettant d'identifier la survivante, seuls les éléments suivants doivent être rapportés : le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien entre la survivante et l'auteur présumé (si connu), l'âge et le sexe du/de la survivant(e), s'il y a eu ou non référencement vers un prestataire de services et autre action menée. Le projet s'appuiera sur le mécanisme de référencement du MINPROFF pour la première ligne de réponse en cas d'incident EAS/HS et informera la Banque dans les 48 heures après réception de la plainte.

Organisation

L'organisation du mécanisme de gestion des plaintes veillera à une intégration culturelle locale. La gestion des plaintes sera coordonnée par le biais de l'UGP ou et l'ONG recrutée par le MINTP pour l'opérationnalisation du MGP et les plaintes seront traitées par les différents comités suivants le niveau de compétences requis. Cet ONG devra produire des rapports mensuels et trimestriels sur la situation des plaintes.

Il sera mis en place un Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP) par arrêté communal dans les communes concernées par le projet.

Le CLGP aura pour mission de collecter et traiter toutes les plaintes relatives à la préparation et la mise en œuvre du projet. Il sera logé au sein des communes. Les tâches spécifiques et la durée de la mission du CLGP seront définies dans les arrêtés de leur mise en œuvre. Dans chaque village traversé par le projet des points focaux MGP seront désignés par les populations. L'UGP aura la responsabilité de faire des sensibilisations dans les localités traversées par le projet. Au cours de ces sensibilisations, des points focaux seront désignés. Pour chaque village trois points focaux seront désignés par la population : un représentant du chef, un représentant des jeunes, et un représentant des femmes. La désignation de ces points focaux fera l'objet d'un Procès-verbal dont l'UGP et les chefferies concernées conserveront chacune une copie.

Le CLGP sera composé de :

- Un (01) représentant de la Mairie concernée ;
- Un (01) représentant du service local de l'environnement ;
- Un (01) représentant du service local de service social ;
- Le Chef de quartier/village concerné ou son représentant
- Le point focal MGP du village concerné par la plainte.

Les noms des membres du Comité et leurs contacts seront communiqués aux communautés et affichés de façon visible et accessible à tous à la Mairie ou dans les lieux publics.

Un spécialiste (ONG) en mobilisation sociale et gestion des plaintes sera recruté. Cette ONG assurera que toutes les plaintes sont enregistrées et traitées de façon satisfaisante auprès des comités locaux et enregistrées dans un registre actif.

Description du Mécanisme de Gestion des plaintes

La gestion des plaintes sera intégrée dans les activités du Projet. Elle fera partie des attributions des tâches et de la responsabilité de l'équipe du projet. Une ONG sera recrutée en vue de

l'opérationnalisation du MGP par l'UGP. Les tâches spécifiques et la durée de la mission de l'ONG seront définies dans les termes de référence de son recrutement.

Les plaintes sensibles liées aux violences basées sur le genre, aux Exploitations et Abus Sexuels (AES) et à la Violence Contre les Enfants (VCE) devront être traitées dans le respect des principes. Les acteurs impliqués dans la gestion des plaintes devront être formés sur la gestion des cas liés à la VBG/EAS/VCE.

Les principes qui vont gouverner la mise en œuvre de ce MGP serviront comme base conceptuelle pour la définition des indicateurs de performance du système de suivi-évaluation du mécanisme. Par ailleurs, la mise en œuvre de ce MGP respectera les exigences de la NES 10. En effet, les parties prenantes seront mobilisées pendant toute la durée de vie du projet et pourront accéder à toute l'information d'une manière qui tient compte de la nature de leurs intérêts et des risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet. Leurs réactions seront sollicitées. Lorsque des changements importants apportés au projet génèrent des risques et effets supplémentaires, les parties prenantes seront informées de ces risques et effets et seront consultées sur les mesures d'atténuation correspondantes.

Le mécanisme permettra aux victimes de VBG/EAS/HS de déposer leurs plaintes en toute sécurité et en toute confidentialité. Un processus spécifique pour la gestion des plaintes VBG/EAS/HS sera élaboré et inséré dans le processus général du MGP. Néanmoins, les orientations pour la gestion des plaintes VBG/EAS/HS sont les suivants :

Pour répondre aux incidents potentiels de VBG/EAS/HS, un système de référencement issu d'une cartographie de service d'aide sera élaboré. En cas d'incident, les survivant(e)s seront référés aux services d'aide appropriés. Une liste des prestataires de services en matière de VBG/EAS/HS sera tenue à disposition par le projet, notamment les points focaux VBG/EAS/HS associés au MGP.

Tout incident VBG/EAS/HS sera signalé au MGP, suivant les modalités appropriées et en préservant la confidentialité des informations relatives à la survivante. Plus précisément, le MGP n'enregistrera que les informations suivantes relatives à la plainte :

- La nature de la plainte (ce que le plaignant dit dans ses propres mots sans questionnement direct) ;
- Si, à leur connaissance, l'auteur de la violence était associé au projet ; et,
- Si possible, l'âge et le sexe de la victime.

Les gestionnaires du MGP notifieront immédiatement le PACRI et la Banque mondiale toute plainte de VBG/EAS/HS. La Banque sera informée par le projet de tout incident VBG/EAS/HS/VCE dans les 48 heures après en avoir pris connaissance.

Tous les cas de VBG/EAS/HS portés à l'attention du mécanisme de gestion des risques seront documentés, mais resteront confidentiels afin de préserver la confidentialité de la survivante. Dans ce cas, le MGP sert principalement à :

- Référer les plaignants/survivantes aux services d'aide (service psychosocial, judiciaire, santé, MINAS et MINPROFF, etc.) ;
- Enregistrer la résolution de la plainte.

Le présent MGP fait appel au traitement de litiges à l'amiable c'est-à-dire à travers l'explication et la médiation. Le recours à la justice est du dernier ressort lorsque le processus extrajudiciaire a échoué. Ce MGP comprend les étapes suivantes :

Opérationnalisation du Mécanisme de gestion des plaintes

a. Dépôt/collecte des plaintes

Divers lieux et canaux de réception seront mis à disposition pour recevoir les plaintes. Les principales entités de collecte des plaintes dans le cadre du PACRI seront :

- Les Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP) au sein des villages ;
- Les Comités Départementaux de Gestion des Plaintes (CDGP) ;
- Le comité central de gestion des plaintes.

Les modalités de transmission des plaintes incluent les plaintes :

- en personne, face à face ;
- par courrier formel transmis (inclus les boîtes à suggestions);
- par courrier électronique transmis ;
- par appel téléphonique / plaintes verbales, anonymes;
- plate-forme numérique mise en place par le PACRI ;
- par envoi d'un SMS, d'un texto WhatsApp aux numéros de téléphone disponibles, numéro vert...

Un formulaire de plainte standardisé sera mis à disposition et sera disponible et utilisé pour la réception des plaintes.

b. Accusé de réception et suivi

Le dépôt d'une plainte quel que soit le canal utilisé (voie orale, courrier, téléphone, SMS, Numéro vert, présentation physique, etc.) engendrera automatiquement un accusé de réception qui sera remis au plaignant.

L'accusé de réception est transmis par les responsables dédiés au niveau des canaux de réception. Cet accusé de réception (pour les plaintes autres que celles VBG) se fera dans un délai de 48 heures maximum à partir de la réception. Le contenu de l'accusé de réception portera sur :

- La confirmation de la réception et de l'enregistrement de manière appropriée de la requête du plaignant. Cette action sera documentée dans le dossier du plaignant ;
- La précision sur la procédure qui devra s'appliquer à la plainte/doléance/réclamation, et
- L'information du plaignant(e) sur la durée du traitement, et qu'il/elle sera informé(e) régulièrement sur l'état d'avancement.

c. Tri et traitement des plaintes

Cette phase passe par la catégorisation, l'enregistrement, la classification, le traitement et la transmission.

- Catégorisation des plaintes

Cette opération consistera à classer les plaintes selon le niveau de risque. Cette classification entraînera une proportionnalité de résolution des risques selon le niveau.

L'analyse des parties prenantes du MGP prévaut pour identifier, définir le niveau de gravité et prévenir les plaintes potentielles par catégories identifiées. Trois (03) niveaux permettent de distinguer la gravité des plaintes dans ce mécanisme :

- **Plainte de gravité majeure**

Une plainte est de gravité majeure lorsque les parties prenantes émettrices ou impliquées dans les différends ont des intérêts importants dans le projet et/ou une capacité forte d'en influencer positivement ou négativement les résultats ; ou si elles sont impactées directement par le PACRI. On peut citer les plaintes relatives à la santé, aux accidents, aux VBG/EAS/HS, destructions des biens...

- **Plainte de gravité moyenne**

Une plainte sera de gravité moyenne lorsqu'elle est liée aux impacts indirects du projet PACRI, touche des sujets prioritaires pour les populations et parties prenantes. Ces plaintes ne conditionnent pas la réalisation effective du projet, mais peuvent fortement influencer l'insertion harmonieuse du projet dans son environnement et être préjudiciable à la réalisation du projet.

- **Plainte de gravité mineure**

La gravité sera considérée comme mineure, si les intérêts sont faibles et le champ que couvre la plainte peu étendue. Elle est bien entendu en lien avec le projet, mais n'affecte ni la mise en œuvre du projet, ni son insertion sociale. On mentionnera ici les besoins d'information complémentaires sur l'employabilité au sein du projet, les malentendus et revendications mineurs.

- **Enregistrement**

C'est l'opération qui consistera à renseigner la base de données du MGP du PACRI. Le projet sera doté d'une base de données numérique. Elle sera administrée par un personnel du projet dédié au MGP. Le processus débutera par une codification des identifiants des auteurs des requêtes. Le nom du plaignant et le code y afférant sera conservé sur un document tenu confidentiel en annexe au MGP et groupe restreint du personnel dédié au MGP y aura accès.

L'enregistrement des données concernera les informations telles que le code du plaignant, la nature de sa plainte, la date de transmission de la plainte/doléance, l'emplacement géographique de la réclamation, le sexe, l'âge, etc. Seul le code attribué à la plainte sera utilisé dès lors.

- **La classification**

Les réclamations seront classées en catégories pour la hiérarchisation et leur traitement, l'affectation de la personne chargée de la résoudre et le délai établi pour celle-ci (par exemple, types spécifiques prenant en compte l'urgence et le risque, ou le degré de sensibilité de la réclamation).

- **Le traitement**

Cette opération consistera à identifier les requêtes qui ne sont pas liées au PACRI. A ce stade, deux hypothèses devront être adressées :

- Hypothèse 1 : Si la requête est liée aux activités du PACRI, ils en informent le plaignant en lui indiquant la procédure à suivre et le temps de réponse.
- Hypothèse 2 : Si la requête n'est pas liée aux activités du PACRI, ils en informent le plaignant en lui indiquant le service compétent pour traiter de ladite requête.

d. Vérification, investigation et action

Pour une gestion participative et efficace des plaintes/réclamations en lien avec la mise en œuvre des activités du PACRI, trois (03) niveaux de gestion des plaintes sont requis. Ces niveaux se déclinent comme suit :

- **Le niveau 1 du Comité de gestion des plaintes**

Le niveau 1 est constitué des Comité de gestion des plaintes au sein des Municipalités. Le président du Comité de gestion des plaintes/ou un autre membre du comité au niveau 1 accuse réception des plaintes transmises et fixe une date pour la tenue d'une session du comité dans un délai de trois (03) jours, pour recevoir le(s) plaignant(s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte. Ainsi, le Comité peut disposer de sept (07) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

Le comité doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de dépôt de la plainte. Passé ce délai, la plainte sera systématiquement transférée à la commission au niveau 2 pour examen.

Si la plainte est jugée fondée et recevable, après les investigations approfondies, le comité du niveau 1 de gestion des plaintes le signifie au(x) plaignant(s) et entame les négociations pour une solution à l'amiable. Si un accord satisfaisant est trouvé entre le(s) plaignant(s) et les membres du comité du niveau 1, la plainte est clôturée à ce niveau et le reporting fait à l'UCP.

Si la plainte est jugée fondée et la solution proposée par le comité de niveau 1 de gestion des plaintes n'est pas acceptée par le plaignant, elle est portée devant le comité de niveau 2. Pour ce faire, il s'agira de transmettre au comité de niveau 2, un exemplaire de la fiche d'enregistrement de la plainte et le PV de la session du règlement de la plainte/réclamation, dans les 72 h qui suivent.

Les plaintes signalées au niveau du comité 2 seront traitées avec diligence et un feedback sera fait au plaignant et au comité.

- **Le niveau 2 de gestion des plaintes**

Il est situé au niveau de départemental et peut faire recours. Les plaintes sont reçues, enregistrées et résolues.

Le Président du comité de gestion des plaintes du niveau 2 accuse réception des plaintes transmises directement par le comité de gestion des plaintes du niveau 1 ou par les plaignants à d'autres niveaux. Le responsable du comité 2 fixe une date pour la tenue d'une session de gestion de plaintes dans un délai de trois (03) jours, pour recevoir le(s) plaignant(s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte reçue en vue de l'examiner. Ainsi, le comité 2 peut disposer de sept (7) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

En cas de persistance de non-conciliation, le responsable du comité 2 indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs et judiciaires. Quel que soit l'issue, le comité 2 documentera et archivera toutes la procédure et les choix offerts et fera un reporting à la Banque mondiale.

Le comité 2 doit se réunir et statuer définitivement sur la plainte dans un délai de sept (07) jours à compter de la date de dépôt de la plainte. Les plaintes du niveau 1 signalées directement au niveau 2 seront traitées en collaboration avec les acteurs du comité 1. Un feedback sera fait au plaignant à toutes les étapes du processus.

- **Le niveau 3 de gestion des plaintes**

Il est constitué du Comité central de gestion des plaintes. Le comité de gestion des plaintes de niveau 3 intervient et traite des plaintes en cas de persistance de non-conciliation au niveau 1 et 2 entre le plaignant et l'accusé et aussi pour les cas de VBG/EAS/HS. Tous les cas de plaintes de VBG/EAS/HS seront traités au niveau 3.

En accord avec le Coordonnateur du PACRI, le responsable du comité central de gestion des plaintes fixe une date pour la tenue d'une session de gestion de plaintes dans un délai de trois (03) jours, pour recevoir le (s) plaignant (s) afin d'avoir de plus amples informations sur l'objet de la plainte reçue en vue de l'examiner. Ainsi, le comité 2 peut disposer de quatre (4) jours supplémentaires à des fins d'investigations approfondies afin de pouvoir statuer sur la plainte.

- **Le niveau 4 de gestion des plaintes**

Il est constitué des instances judiciaires de la localité objet de la plainte. Le comité de gestion des plaintes de niveau 4 intervient et traite des plaintes en cas de persistance de non-conciliation au niveau 1, 2 et 3 entre le plaignant et l'accusé et aussi pour les cas de VBG/EAS/HS référés dans le respect de la volonté du survivant et à la suite d'un choix éclairé d'un mentor. Les plaintes signalées au niveau 4 seront traitées par les acteurs du système judiciaire et suivi par le personnel dédié au MGP du PACRI. Les plaintes traitées au niveau judiciaire, ne seront pas clôturées tant que le verdict final de la plus haute instance n'ait été rendu si le plaignant ne trouve pas satisfaction dans les verdicts de basse instance.

e. Suivi et évaluation

Les responsables du projet suivront les indicateurs de performance du mécanisme de gestion des plaintes et prendront les mesures correctives nécessaires.

Le suivi et évaluation du MGP se fera à l'aide des données statistiques. Les indicateurs de suivi, tels que :

- Nombre de plaintes reçues par sexe ;
- Les plaintes les plus fréquents par sexe ;
- Le délai moyen pour les résoudre ;
- Le nombre des plaintes résolues au premier point de contact par sexe ;
- Le pourcentage de plaignants satisfaits des mesures prises après leur plainte par sexe ;
- Pourcentage des plaintes d'EAS/HS référées aux prestataires de services à travers les différentes portes d'entrées du MG ;
- % de plaintes résolues ;
- % de plaintes non-résolues ;
- Délai de réponse apportée aux plaintes par sexe ;
- Délai de réponse apportée aux plaintes d'EAS/HS ;

- % de cas où les solutions ont donné lieu à des recours par les plaignants ;
- Canal utilisé par le(a) plaignant(e) pour transmettre la plainte : (En personne ; Téléphone, SMS/texte ; Message électronique et/ou courrier ; Autre (que le plaignant juge utile).

Les principaux instruments de suivi et évaluation du MGP du PACRI seront :

- Procès-verbaux de mise en place des comités de gestion des plaintes ;
- Tableaux d'enregistrement des plaintes (nombre des plaintes enregistrées) ;
- Procès-verbaux de conciliation ;
- Procès-verbaux de clôture ;
- Tableaux de clôture de plaintes ;
- Rapport d'évaluation trimestrielle des comités de gestion des plaintes.

f. Clôture

La clôture de la plainte se fera par l'information aux plaignants **des résultats** obtenus à l'issue du traitement de la requête. A cet effet, l'équipe dédiée au MGP mènera les actions suivantes :

- Contacter les usagers/usagères du MGP afin d'expliquer la suite réservée au traitement de leurs plaintes/doléances ;
- Expliquer toutes les étapes du MGP qui ont été effectivement suivies ;
- Informer sur les résultats des investigations pour les plaintes fondées ;
- Faire signer un PV d'acceptation de la résolution au plaignant satisfait ;
- Expliquer au plaignant insatisfait qu'elle/il peut faire un appel ;
- Sanctionner la clôture de la gestion de la doléance/réclamation, par un acte formel (décision, lettre, site web, Journal du projet le cas échéant, voie d'affichage, émission radio, etc.) ;
- Renseigner la base de données sur le résumé du traitement de la doléance ;
- Archiver et classer de manière rigoureuse la documentation relative au dossier du/de la plaignant(e) ;
- Documenter les leçons apprises ;
- Publier les rapports des résultats du MGP en prenant compte du principe de confidentialité.

Le Spécialiste en Sauvegarde Sociale est responsable de l'archivage des plaintes (formulaire d'enregistrement et de traitement des plaintes, PV de conciliation, décision de justice, etc.).

Gestion des plaintes spécifiques liées aux VBG/EAS/HS

Compte tenu du caractère sensible des sujets liés au VBG, des pesanteurs socioculturelles et des risques associés au fait de soulever ces questions, le Mécanisme de Gestion des Plaintes spécifique aux VBG doit rassurer les personnes plaignantes pour qu'elles puissent déposer une plainte en toute sécurité selon l'approche centrée sur la survivante préconisée par la Banque mondiale. Tout cela en assurant les usagers que les plaintes de nature sensible seront traitées de façon confidentielle et sans représailles. En plus de la confidentialité, il est aussi question de garantir aux personnes plaignantes le respect des principes tels que la sécurité, le consentement éclairé, l'autodétermination et le respect, la non-discrimination. Cela implique d'assurer la protection des informations qui risquent de révéler l'identité du présumé acteur et de la survivante tout au long du processus. Les bénéficiaires finaux, directs ou indirects seront informés et sensibilisés sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes et son fonctionnement, ainsi que sur les services multisectoriels disponibles.

Des prestataires dotés d'une expérience avérée dans la gestion des cas de VBG/EAS/HS seront recrutés pour assister le projet dans la gestion des plaintes VBG.

Etape 1 : Recueil de la plainte (lieux et canaux de réception)

Il est prévu différentes voies et moyens pour déposer une plainte VBG/EAS/HS garantissant la confidentialité au plaignant ou à la plaignante :

- Mise en place des boîtes à suggestions accessibles au sein des entités du projet où les plaignant(e)s peuvent déposer des plaintes anonymes par écrit. Lors de l'information et la sensibilisation sur le MGP, il sera précisé qu'en cas de plainte anonyme, il est important que le (la) plaignant(e) donne le maximum d'informations possible sans dévoiler son identité afin de faciliter les investigations sans avoir besoin d'effectuer des recherches pour revenir vers elle/lui.
- Désignation des points focaux VBG/EAS/HS dans chaque entité du projet, et membre des comités de gestion des plaintes. Ces points focaux seront formés et travailleront avec l'ONG désignée. En effet, dès réception sur consentement des victimes/survivant (es) seront immédiatement référés vers les prestataires de services VBG (à identifier).

Le circuit de référencement permettra à toute victime de VBG/EAS/HS/VCE d'accéder aux services de protection disponibles et de recevoir une réponse aussi adéquate que possible. L'assistance médicale est prioritaire dans les cas de viol et/ou agression physique. En cas de viol, la prise en charge médicale inclut la contraception d'urgence et la prophylaxie post-exposition anti VIH suivant le consentement de la survivante. Pour les cas qui nécessitent un suivi psychosocial ou judiciaire, la survivante sera également référée aux services compétant indiqué par la cartographie des services de référencement potentiel existant dans la zone du projet (centres médicaux, prestataires de services psychosociaux, Police/Sécurité, structures communautaires, Conseillers en matière d'assistance juridique ou fonctionnaires de la protection) disponible ou à compléter selon le besoin.

Le projet procédera à l'élaboration du protocole de prise en charge qui décrit les rôles et les responsabilités du projet, des ONG, des services d'aide à l'égard de la prise en charge et suivi des survivantes.

Les points focaux seront formés et outillés pour recevoir, enregistrer et signaler des plaintes EAS/HS sur la base d'une approche fondée sur les besoins des survivants-es, la confidentialité du recueil des cas, la sécurité des survivants-es, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations VBG (au moins médicale, psychosociale et une aide juridique). Des sessions de recyclage seront également organisées selon les besoins.

Etape 2 : Tri et traitement

Les survivantes VBG/EAS/HS seront immédiatement référées par les points focaux vers les services médico-sociaux de prise en charge des violences sexuelles, selon les souhaits et les choix de chaque individu. Ensuite la plainte est transmise dans les 24 heures au prestataire pour enregistrement. Il pourra servir d'interlocuteur pour les premiers soins psychosociaux et continuer à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère).

Un registre séparé, sécurisé et confidentiel, pour l'enregistrement des plaintes sera géré par le prestataire et un récépissé délivré dans les 24 heures. Une fiche de notification séparée pour les plaintes EAS/HS sera utilisée pour permettre aux prestataires de remonter la plainte auprès du Comité Ethique pour traitement.

Dans les 24 heures suivant la réception de plaintes d'EAS/HS, la plainte devra être reporter auprès de l'UCP qui en informera immédiatement la Banque mondiale, utilisant une fiche de notification préétablie, par email au chargé du projet, au spécialiste principal (social) en charge du projet et au point focal VBG de la Banque.

Seuls les éléments suivants doivent être enregistrés/rapportés: Le type de cas, la zone et la date de l'incident, le lien entre la survivante et l'auteur présumé (si connu), l'âge et sexe du/de la survivant(e), s'il y a eu ou non référencement vers un prestataire de services et autre action menée. Tout rapport ne doit contenir aucune information permettant d'identifier la survivante.

Des formations seront faites aux intervenants dans le processus sur les procédés de codage et les outils d'enregistrement et de classement sécurisés et confidentiels des informations (utilisation des codes à la place des noms, classement sous scellé des documents identifiant, accès sélectif à ces documents, sauvegarde protégée des fichiers informatisés, etc.).

Etape 3 : Reconnaissance et suivi

Les plaintes VBG/EAS/HS ne seront pas gérées aux niveaux 1 et 2 par les comités de gestion des plaintes. Avec le consentement des survivants, elles seront transférées au niveau 3, à l'UGP pour la gestion et la vérification du lien avec le projet. Le projet entreprendra les actions suivantes :

- Notifie en toute confidentialité la réception de la plainte au (à la) plaignant(e) sur la suite donnée à sa plainte (non fondée, fondée) ;
- Echange avec le (la) plaignant(e) par téléphone ou dans un lieu qui ne le (la) met pas en insécurité pour lui expliquer la suite de la procédure et recueillir son consentement pour la suite du processus.

Etape 4 : Vérification, enquête et action

Le processus de vérification ne visera qu'à confirmer le lien entre la plainte et le projet.

Le travail de vérification sera effectué dans un délai de trois semaines après la réception de la plainte par une Commission d'enquête qui sera mise en place par l'UGP. Cette commission comprendra :

- Les responsables sauvegardes environnementale et sociale de l'UGP du PACRI (Expert VBG, Expert Social, Expert Environnemental) ;
- Les ONG et points focaux de la zone concernée.

Au cours du processus de vérification, l'identité de la victime sera tenue confidentielle par l'ONG prestataire de service VBG, qui aura la charge de la liaison avec la victime si des informations supplémentaires sont nécessaires. Elle sera aussi responsable de la confirmation du consentement

éclairé de la victime. Si la victime est d'accord avec la résolution proposée, le processus s'achève. La plainte est ainsi close et archivée toujours dans une confidentialité stricte. Au cas où la survivante décidera de poursuivre avec une plainte, elle sera accompagnée par les prestataires du PACRI tout au long de la procédure.

La coordination de ce travail sera assurée par l(e) Spécialiste VBG du projet PACRI.

Tous les intervenants du processus de gestion des plaintes VBG/EAS/HS sont tenus au secret professionnel au risque de commettre une faute grave passible de sanction (retrait pure et simple du Comité).

Etape 5 : Suivi et évaluation

Une fois la vérification faite et clôturée, au plus tard 6 semaines après la réception, le/la survivant (e) sera informé (e) par le prestataire des résultats de la vérification et des actions prévues. Le prestataire se charge de la mise en œuvre des actions décidées, du suivi et de l'évaluation du processus. L'application des sanctions sera assurée par le projet (spécialiste social, ONG) ainsi que par la structure ou l'entreprise concernée par la plainte.

Etape 6 : Feedback

Avant toute communication sur l'issue de la vérification par le projet, y compris auprès de l'auteur présumé, l'ONG devra avoir le temps de mettre en place un plan de sécurité pour le /la plaignant(e), si celle s'avère nécessaire. L'auteur sera aussi notifié par le représentant approprié au sein de sa structure, seulement après que le/la plaignant/e a été informé/e et un plan de sécurité a été mis en place. L'ONG continue à jouer un rôle d'accompagnement auprès du/de la survivant(e) tout en respectant les choix et volontés de ce/cette dernier (ère). Tout au long du processus, il sera question d'assurer la protection (notamment la confidentialité) des informations qui risquent de révéler l'identité du présumé acteur et de la survivante.

7. COUT DE MISE EN ŒUVRE DU MGP SUR UNE PERIODE DE TROIS (03) ANS

Des actions seront mises en œuvre en vue d'assurer la fonctionnalité du MGP et ses estimatifs de couts sont décrit au tableau 6 ci-après :

Tableau 6: Coût de mise en œuvre du MGP sur une période de trois (03) ans

Actions	Responsables	Acteurs associés	Echéance	Unité	Coût Unitaire FCFA	Coût Total FCFA
a) Validation du MGP du projet	Spécialiste Sauvegarde Sociale, Spécialiste EAS/HS, Coordonnateur	Coordonnateur de l'UGP ; Autres spécialistes du Projet ; Consultants	1 mois après l'entrée en vigueur du projet ; et avant le démarrage de la mise en œuvre des activités du projet.	30H/J atelier de validation	4 500 000 3 500 000	8 000 000
b) Mise en place du mécanisme de gestion des plaintes (en l'adaptant à ceux existant et fonctionnels et en les renforçant au besoin)	Coordonnateur de l'UGP	Spécialistes Sauvegarde Sociale ; Opérateur de terrain	Un mois après la finalisation du document du MGP	3 Missions de terrains ; 3 Réunions	2 000 000	2 000 000
c) Formation des membres des organes sur le contenu du MGP	Spécialiste Sociale, Spécialiste EAS/HS	Autres spécialistes du Projet ; Opérateur de terrain ; Services techniques ; Consultants	Deux mois après la mise en place des organes	04 ateliers de 03 jours par an sur trois ans	20 000 000	60 000 000
d) Informations/sensibilisation et communication sur les dispositions du mécanisme à l'endroit du personnel et des communautés	Spécialistes Sociale, Spécialiste EAS/HS	Autres spécialistes du Projet ; Services techniques ; Consultants	Permanent	forfait par région par an	10 000 000	30 000 000
e) Acquisition et mise en place du matériel et fourniture nécessaires au fonctionnement du MGP	Coordonnateur de l'UGP	Spécialistes Sauvegarde Sociale, Responsable Service Financier	Dès la mise en place des organes	Matériel et consommables informatique ; Communication/interne pour 03 ans	15 000 000	45 000 000
f) Elaboration des outils de travail nécessaires et suivi de leur mise en œuvre fonctionnelle	Spécialiste Sociale, Spécialiste en VBG/EAS/HS	Consultants	Dès la mise en place des organes	Missions de terrains par an ; renforcement des capacités par an	25 000 000	75 000 000
g) Recrutement d'une ONG pour la mise en œuvre du MGP, prévention atténuation des VBG et communication sociale	UGP	Spécialiste social et spécialiste VBG	Dès le démarrage des travaux	Forfait à éclater dans les termes de référence	1	800 000 000
Total						1 020 000 000

8. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PMPP

Suivi du Plan de Mobilisation et d'Engagement des Parties Prenantes.

Le suivi des activités de mobilisation et d'engagement des parties prenantes sera sous la supervision du responsable environnemental et/ou social du projet. Il suit l'atteinte des indicateurs des activités du projet (Rapports de suivi et documentation de la performance environnementale et sociale du Projet) ainsi que celles de mobilisation des parties prenantes et collecte périodiquement des données à travers la consultation des parties prenantes pour s'assurer de leur implication effective aux activités du projet. Il suit particulièrement les petits prestataires (sous contractants) du projet et leur impose des exigences préalables avant la signature des contrats.

L'UGP aura comme objectif principal, la coordination permanente de gestion et de suivi du projet. Elle constitue un espace de concertation régulière entre les parties prenantes pour assurer la bonne mise en œuvre, gestion et suivi du projet afin d'atteindre tous les résultats escomptés du projet. En plus des PV des réunions, le responsable de suivi évaluation assurera le partage et la diffusion des PV et des rapports des réunions et actes d'atelier aux différentes parties prenantes. D'autre part, il assurera la diffusion et la communication des résultats et impacts du projet selon un plan de communication élaboré au début du projet.

Tableau 7 : Tableau des indicateurs à documenter

Engagement avec les PAP et les personnes ayant un intérêt au projet
Nombre et lieu des réunions formelles avec les PAP, les personnes intéressées et vulnérables Nombre et lieu des réunions informelles avec les PAP Nombre et lieu des réunions communautaires de sensibilisation ou de formation Nombre d'hommes, de femmes et de groupes vulnérables tels que les PA qui ont assisté à chacune des réunions ci-dessus Nombre, lieu, présence et documentation des réunions tenues avec les municipalités et communautés ou autres parties prenantes Pour chaque réunion, le nombre et la nature des commentaires reçus, les actions convenues au cours de ces réunions, le statut de ces actions et la façon dont les commentaires ont été inclus dans le PGES du projet. Les procès-verbaux des réunions formelles et la note de synthèse des réunions informelles seront annexés au rapport. Ils résumeront le point de vue des participants et feront la distinction entre les commentaires soulevés par les hommes, les femmes ou les PA Engagement avec d'autres parties prenantes
MGP
<ul style="list-style-type: none">• Nombre et nature des activités d'engagement avec d'autres parties prenantes, ventilées par catégorie d'acteurs (ministères, municipalités, CTD, ONG)• Problèmes soulevés par les ONG et autres parties prenantes, actions convenues avec elles et état d'avancement• Les procès-verbaux des réunions seront annexés au rapport semestriel• Nombre et nature des documents du projet rendus publics• Nombre et nature des mises à jour du site Web du projet• Nombre et catégories de commentaires reçus sur le site Web
<ul style="list-style-type: none">• Nombre de doléances reçues, au total et au niveau local, au niveau des bureaux de la coordination, sur le site internet, désagrégé par sexe du plaignant et mode de réception (téléphone, e-mail,

discussion),

- Nombre de plaintes reçues des personnes affectées, des parties prenantes externes,
- Nombre de réclamations qui ont été (i) ouvertes, (ii) ouvertes depuis plus de 30 jours, (iii) ceux qui ont été résolus, (iv) fermés, et (v) le nombre de réponses qui ont satisfait les plaignants, au cours de la période de référence, ventilés par catégorie de grief, le sexe, l'âge et le lieu de résidence du plaignant,
- Durée moyenne du processus de résolution des plaintes, ventilée par sexe des plaignants et catégories de plaintes,
- Nombre de réunions locales du GRC et résultats de ces réunions (procès-verbaux des réunions signés par les participants, y compris les plaignants à annexer au procès-verbal)
- Tendances dans le temps et comparaison du nombre, des catégories et du lieu des plaintes avec périodes de déclaration précédentes

Rapportage

Le rapport de l'activité de mobilisation et d'engagement des parties prenantes est élaboré périodiquement par l'expert social de l'UGP et prend en compte toutes les activités menées dans ce domaine. Ce rapport est référé au rapport du responsable du Suivi-Evaluation et indiquera périodiquement (03 mois) un rapport d'activités des actions mises en place spécifiquement et les problèmes éventuellement rencontrés.

Les activités relatives au PMPP seront déclinées dans les plans (annuels, trimestriels et mensuels) de mise en œuvre. Ces plans préciseront entre autres pour chaque action ou activité prévue, le responsable, les acteurs impliqués, les ressources nécessaires (budget) et les délais de mise en œuvre. Des outils de suivi correspondant (rapports annuels, trimestriels et mensuels) seront élaborés pour être capitalisés dans le document global de suivi des activités courantes du projet. Les rapports de suivi mettront en exergue les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les acquis de la mise en œuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées. Les informations clés du projet seront affichées sur le site Web de PACRI. Les réseaux sociaux (principalement via la page Facebook du projet et un groupe WhatsApp pour les PAP et autres parties prenantes) seront également utilisés pour rendre compte différentes parties prenantes. Le PMPP sera également divulgué sur la page Web du projet.

Le responsable du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au PMPP est le Spécialiste en sauvegarde sociale, et le Spécialiste VBG/EAS/HS pour les aspects y relatifs, lesquels seront assistés du Spécialiste en suivi-évaluation du Projet.

9. REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

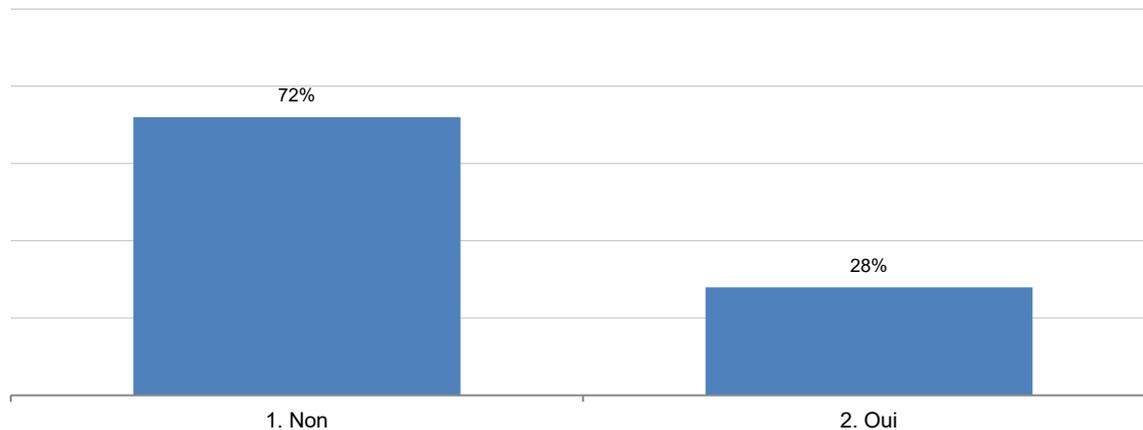
1. Banque mondiale, (2022), Aides mémoires des deux missions de préparation du PACRI (avril et novembre 2022) ;
2. Banque mondiale (2016). « **Cadre environnemental et social de la Banque mondiale.** », Washington, D.C., Licence : Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO ;
3. CEMAC TRANSPORT & TRANSIT FACILITATION PROJECT: Cameroon Component P079736 (November 2016), Updated Social Assessment and Inputs for The Project Preparation Documents Final Report

4. Ministère des Travaux Publics du Cameroun (2023) « **Cadre de Réinstallation (CR)** PACRI (P172805).», Version provisoire.
5. Project Information Document (**PID**) », Concept stage ; date prepared/updated 15 June 2022, Report No PIDC3340.12p
6. P. André, G. Lanmafankpotin, K. Samoura, L. Côté, R. Beaudet, M. Bernier (2013). « **La participation publique dans l'évaluation environnementale en Afrique francophone** », OIF, IFDD, 2013, 188p

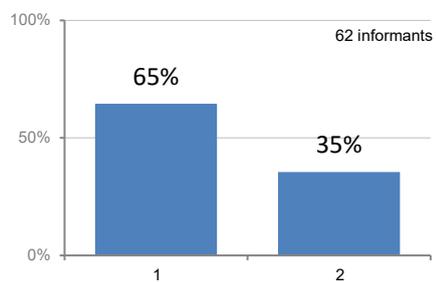
Annexe 1 : Résultats des consultations publiques

Connaissez-vous le PACRI?

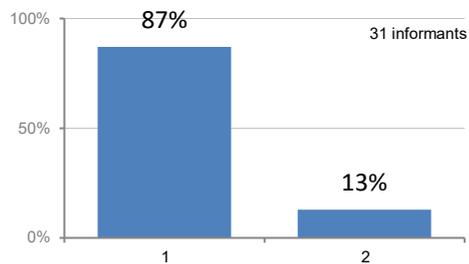
93 informants



Masculin

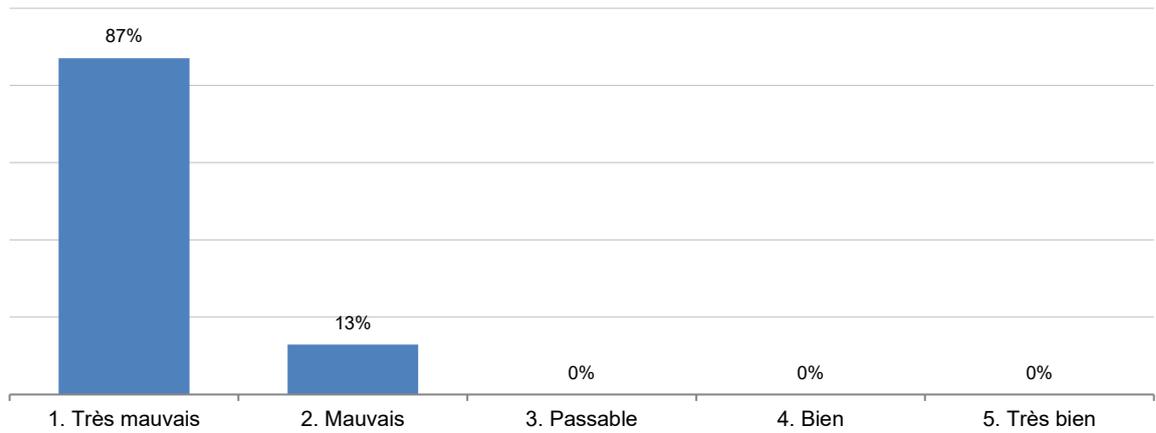


Féminin

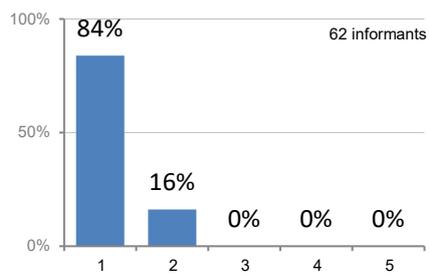


Comment trouvez-vous l'état de la route?

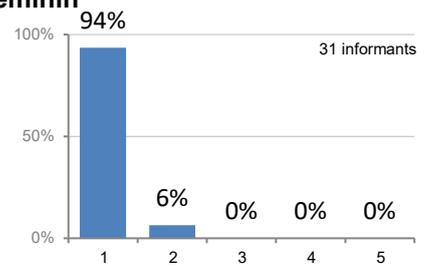
93 informants



Masculin

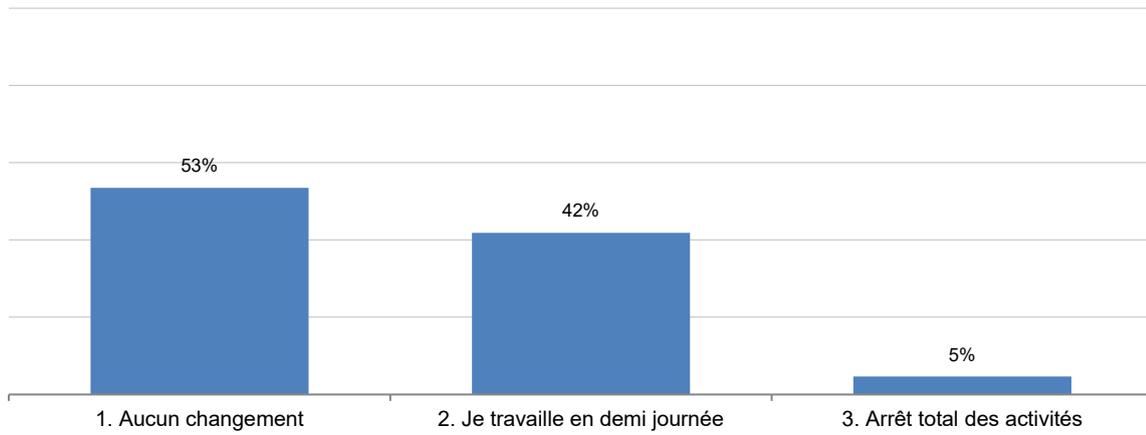


Féminin

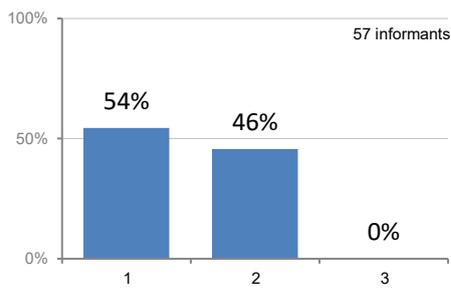


Comment vous organisez-vous pendant le jeûn du ramadan?

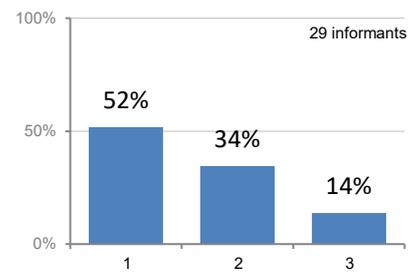
86 informants



Masculin

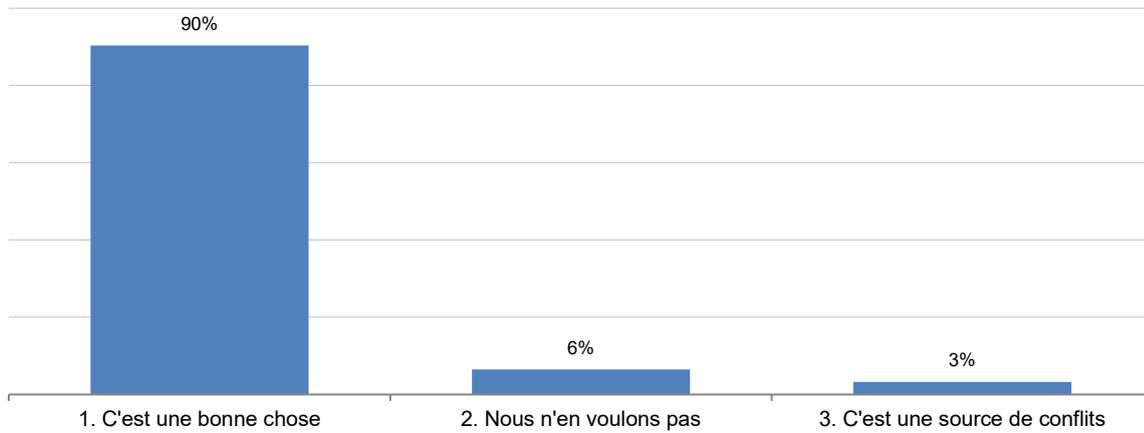


Féminin

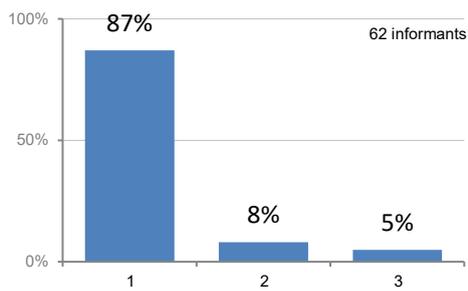


Que pensez-vous de l'afflux du personnel venant des autres régions?

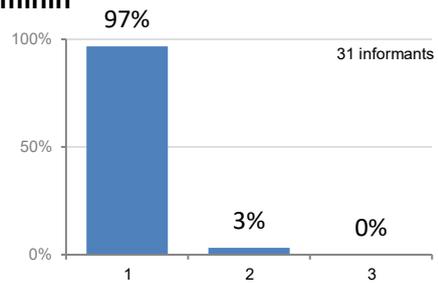
93 informants



Masculin

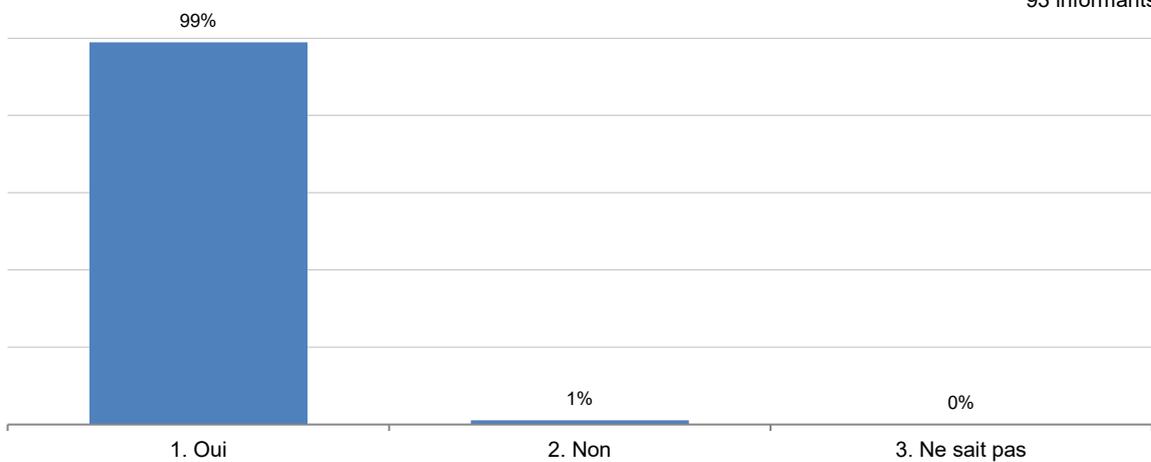


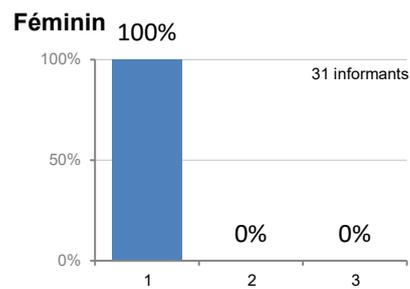
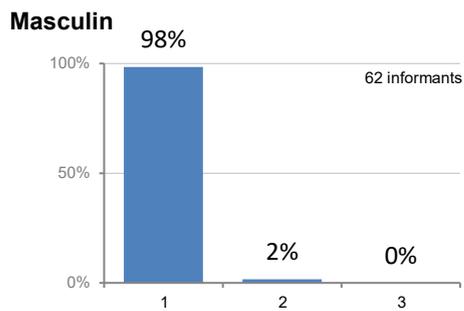
Féminin



Pour la réalisation de ce projet, pensez-vous qu'il est préférable de recruter du personnel dans la localité?

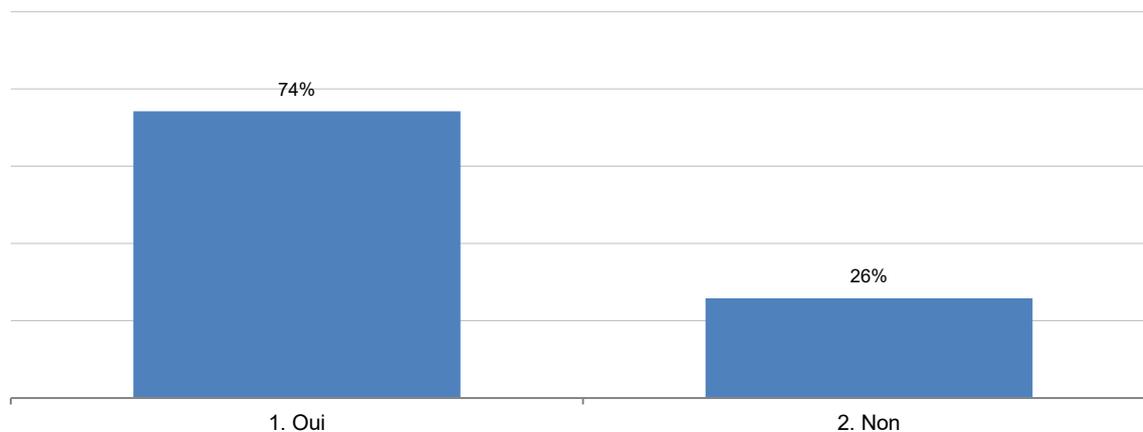
93 informants





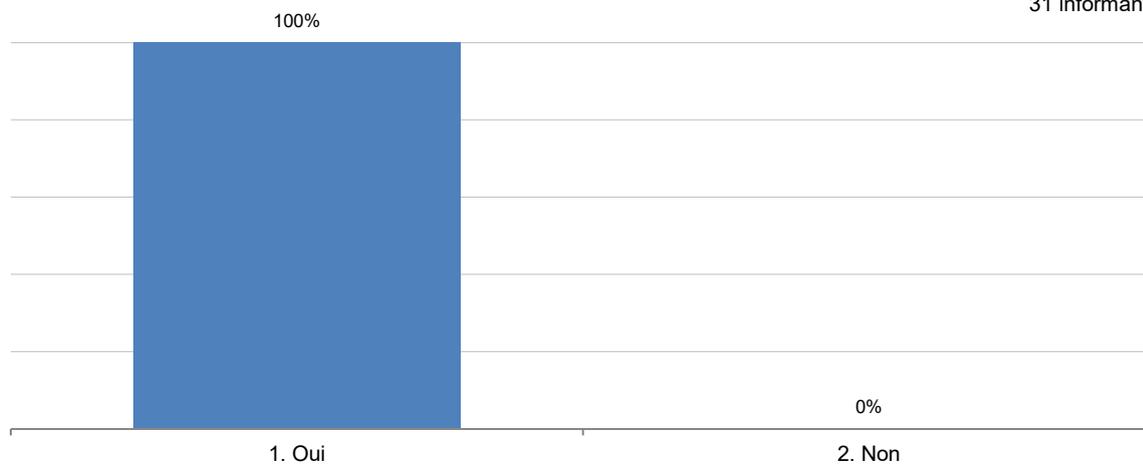
Pouvez-vous accepter que votre épouse/fille travaille dans le projet?

62 informants



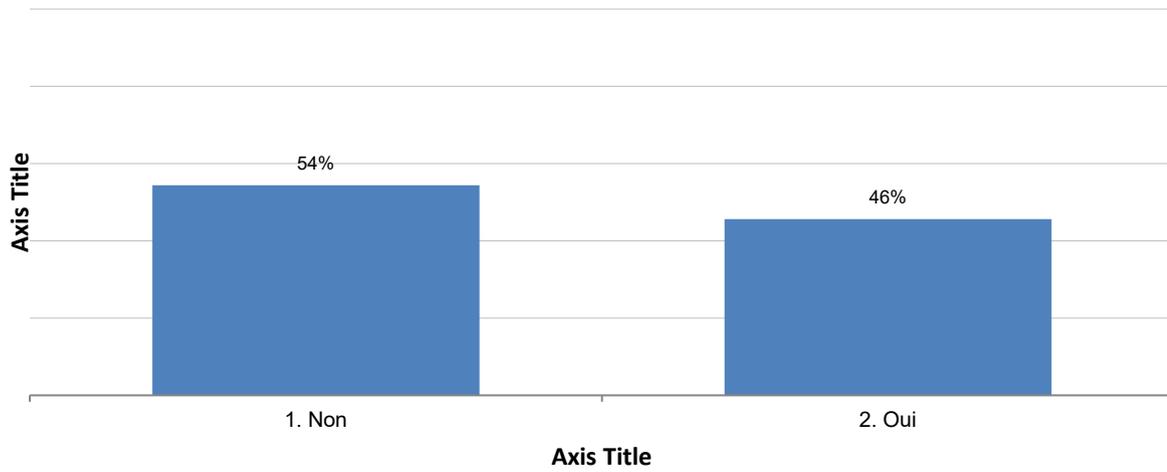
Pouvez-vous accepter que votre époux travaille dans le projet?

31 informants

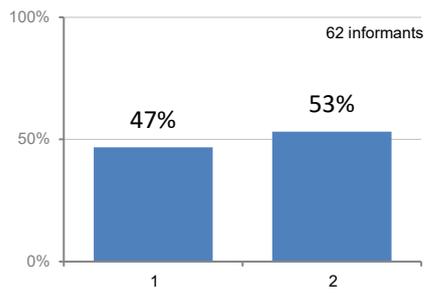


Avez-vous connaissance sur l'interdiction du travail des enfants?

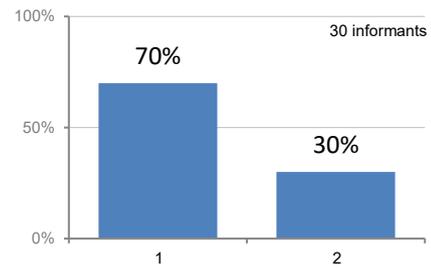
92 informants



Masculin

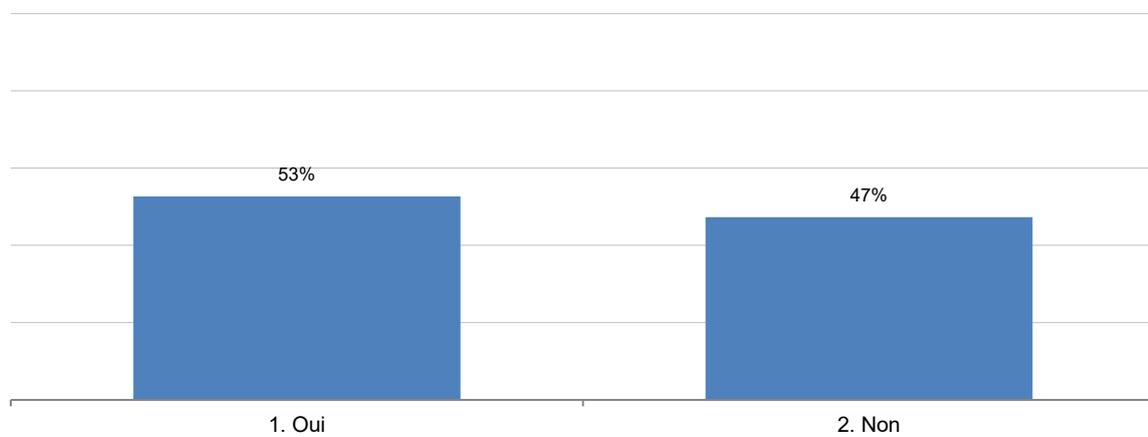


Féminin

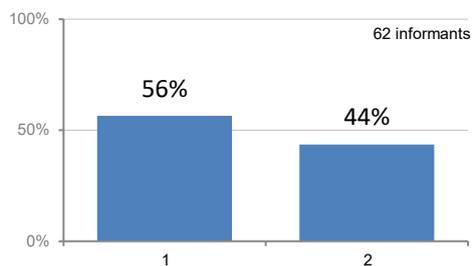


Avez-vous connaissance sur l'interdiction du travail forcé?

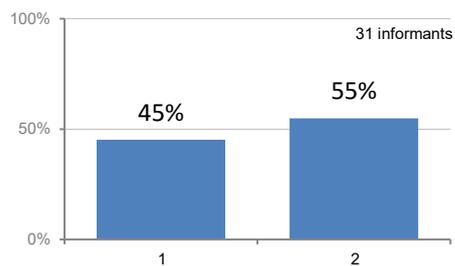
93 informants



Masculin



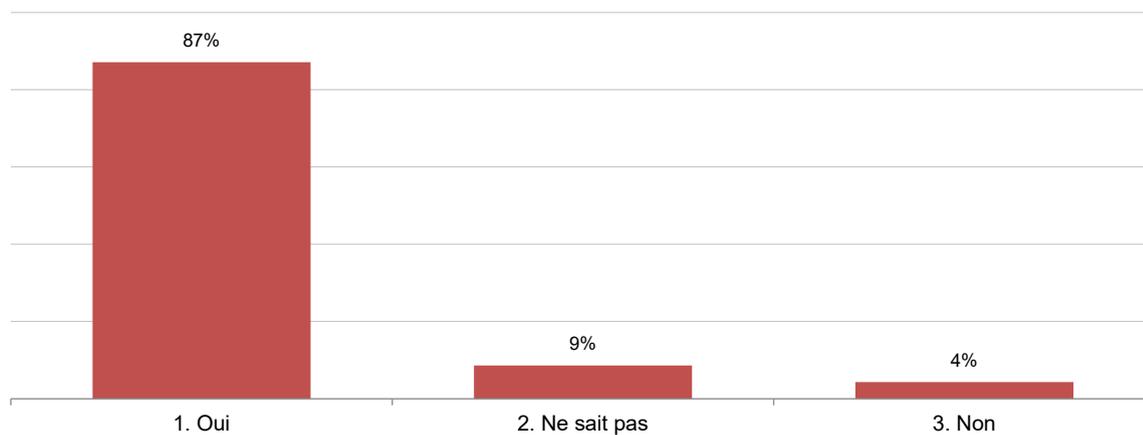
Féminin



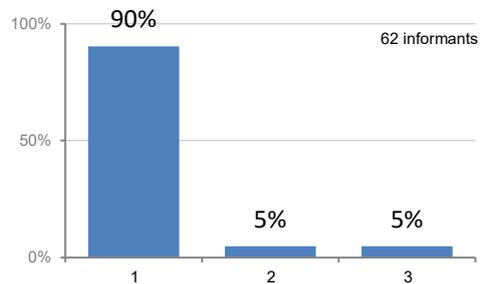
Y a-t-il un mécanisme de règlement des litiges dans votre localité?

Percentage selecting each option

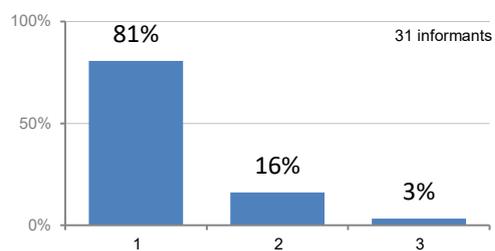
93 informants



Masculin

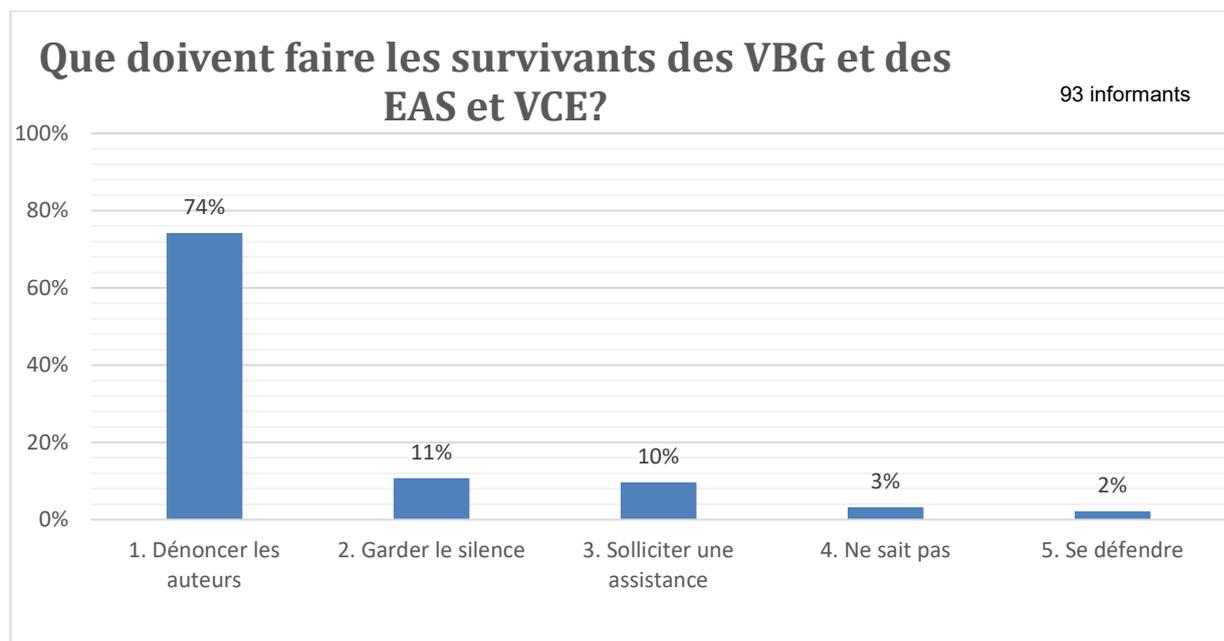
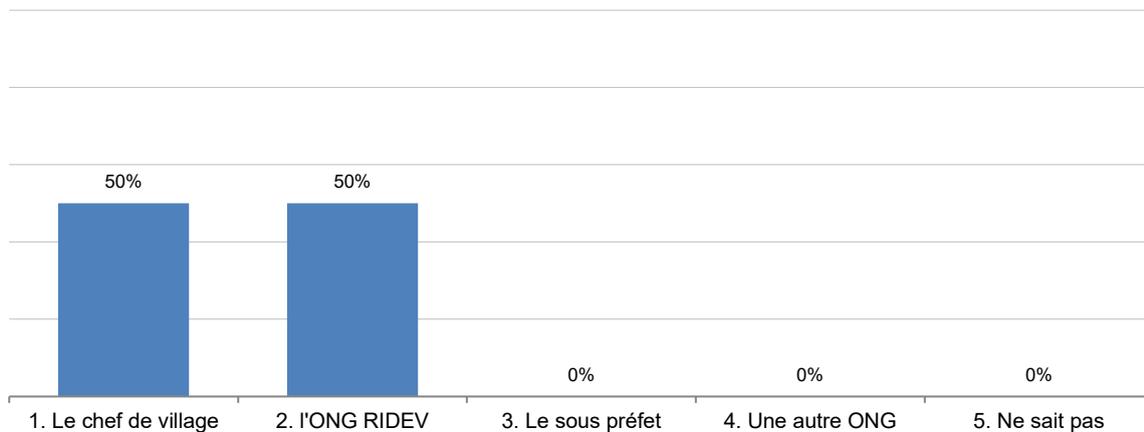


Féminin



Lequel de ces acteurs était responsable du Mécanisme de Gestion des plaintes?

60 informants

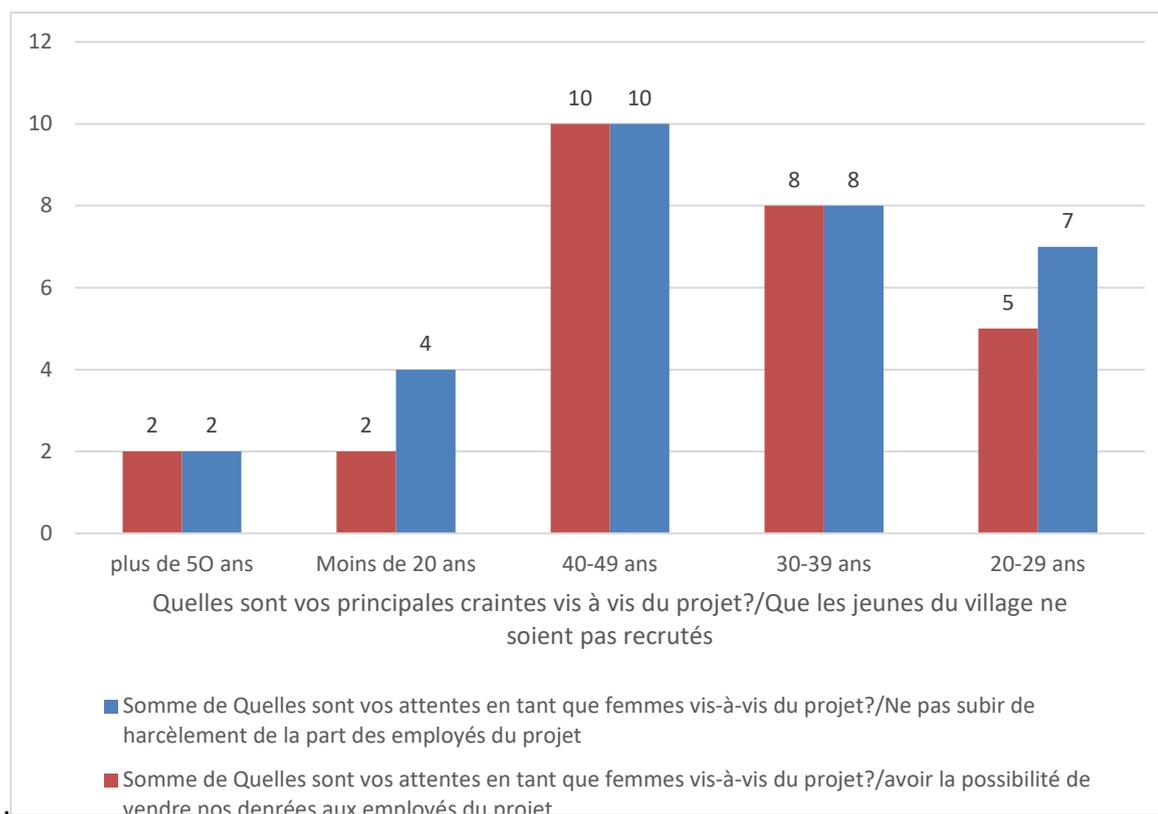


Cette question était à choix unique pour amener les répondants à prioriser. La grande majorité (74%) estime que la première chose à faire est de dénoncer les auteurs. Dans la plupart des cas les raisons évoquées c'est qu'il faut non seulement punir les auteurs mais surtout dissuader toute personne qui serait tentée de poser de tels actes.

11% de répondants estiment qu'il vaut mieux que la victime garde le silence afin de préserver sa dignité. Ils estiment qu'en dénonçant les actes de VBG/EAS la victime hypothèque ses « chances » de trouver un mari surtout s'il s'agit du viol. Ils estiment également qu'en dénonçant le bourreau, la victime pourrait subir des représailles.

Seuls 10% des répondants estiment que l'action prioritaire à entreprendre est de solliciter une assistance. On pourrait penser que les répondants ne mesurent pas la gravité des VBG sur la survivante et les risques encourus en particulier sur le plan de la santé.

Les femmes ayant participé à l'enquête expriment presque dans les mêmes proportions par tranche d'âge que les employés du projet les harcèlent et que les accidents se multiplient



Toutes les personnes (Hommes et femmes) ayant participé à l'enquête préfèrent que les personnes vulnérables soient accompagnées à travers des activités génératrices de revenus et/ou reçoivent une aide . Le nombre de personnes enquêtées qui propose que les personnes vulnérables soient recrutées dans le projet est moins important.

Statut matrimonial

93 informants

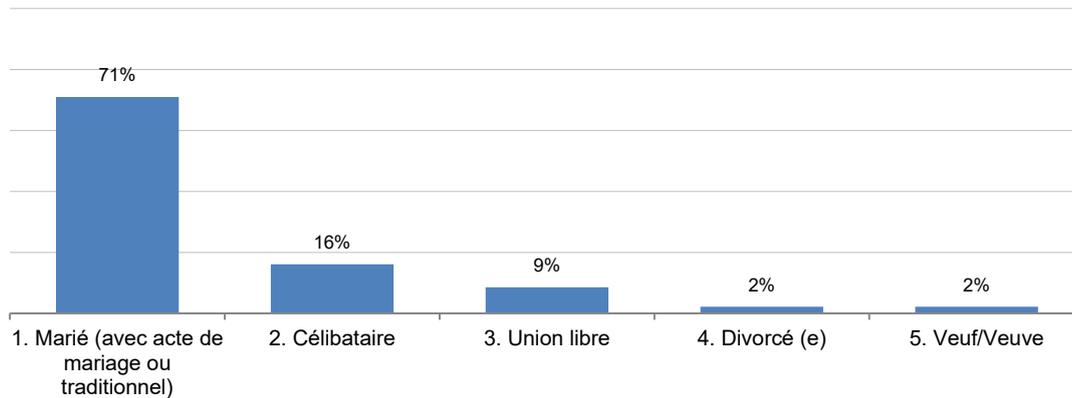


Figure 2: Statut matrimonial des répondants au PMPP

71% des répondants déclarent qu'ils sont mariés officiellement ; il convient toutefois de préciser que la grande majorité de cette catégorie de répondant évoquent davantage le mariage traditionnel. Ces répondants sont pour la très grande majorité de religion musulmane. Le mariage dans cette confession religieuse est bien codifié et comporte des étapes qui lui confèrent un caractère officiel. On note une forte tendance à encourager le mariage dans les villages le long de l'axe Mora-Dabanga-Kousseri et seuls les élèves et les adolescents peuvent se permettre d'être célibataires. Cette propension à encourager le mariage a pour finalité de responsabiliser le jeune garçon et de permettre à la jeune fille de respecter les codes de la tradition. Une jeune fille qui n'est pas mariée et qui de surcroît donne naissance à un enfant est considérée comme une « honte » pour les parents.

Situation professionnelle

93 informants

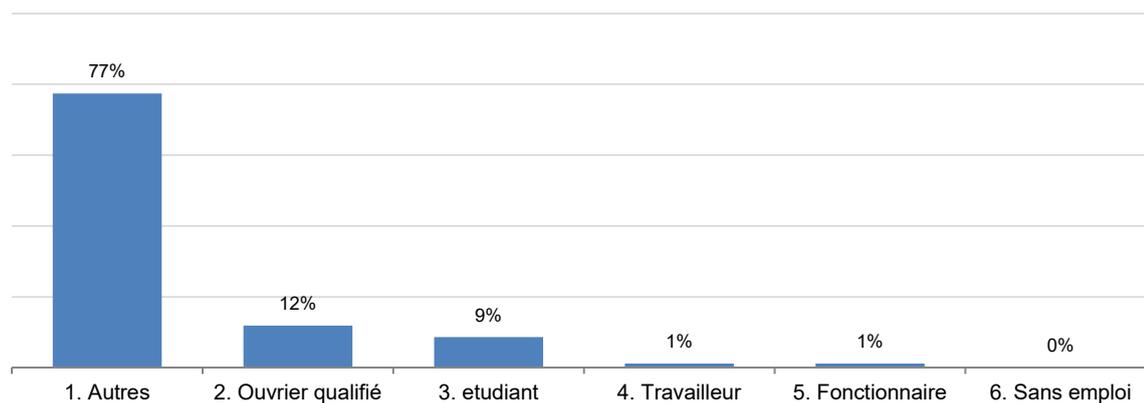


Figure 3 Statut professionnel des répondants au questionnaire PMPP

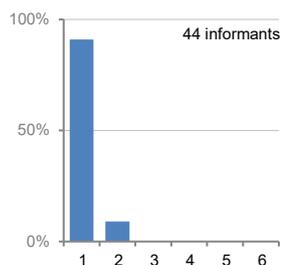
99% des répondants ont une occupation. Il ressort des réponses que beaucoup de répondants qui ont pour activité principal l'agriculture ou l'élevage ne se considèrent pas comme travailleurs. Pour eux la notion de travail correspondrait à une situation d'un emploi rémunéré à la fin du mois. C'est

probablement cette perception du travail qui explique que la catégorie « autres » regroupe 77% de répondants.

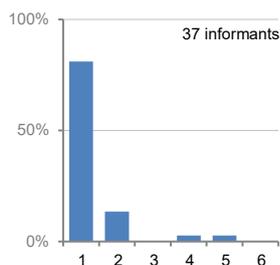
La proportion d'ouvriers qualifiés ne représente que 12 % des 93 personnes enquêtées. Ce pourcentage peut être expliqué par le manque d'opportunités de formation professionnelle dans la zone d'influence du projet.

Situation professionnelle selon le niveau d'études

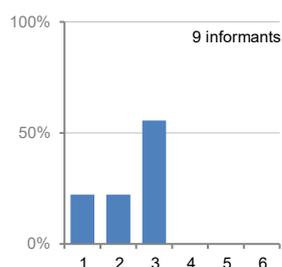
Ecole coranique



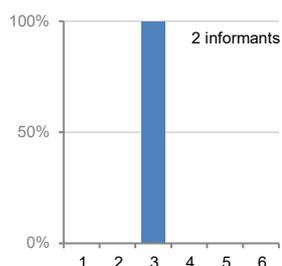
Primaire



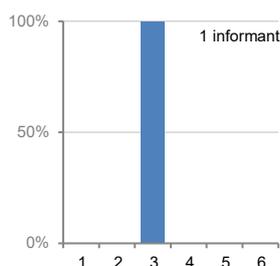
Secondaire 1er cycle



Supérieur

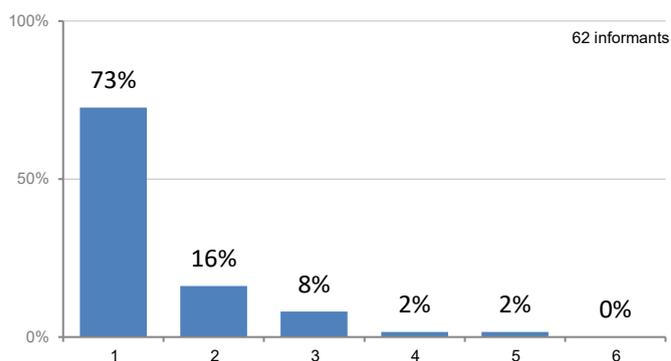


Secondaire 2nd cycle



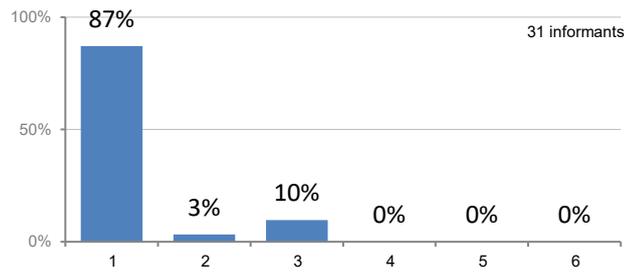
Situation professionnelle par sexe

Masculin



- 1-Autres
- 2-Ouvrier qualifié
- 3-Etudiant/Elève
- 4-Travailleur
- 5-Fonctionnaire
- 6-Sans emploi

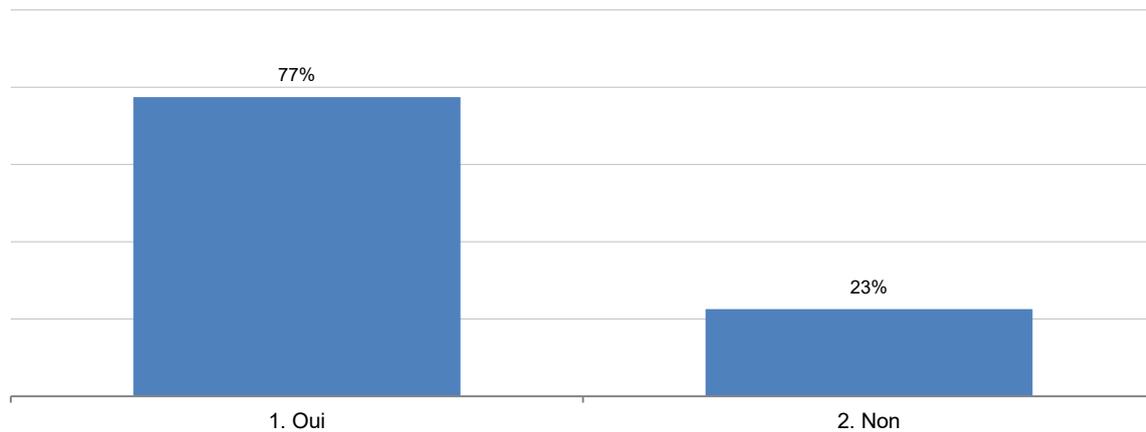
Féminin



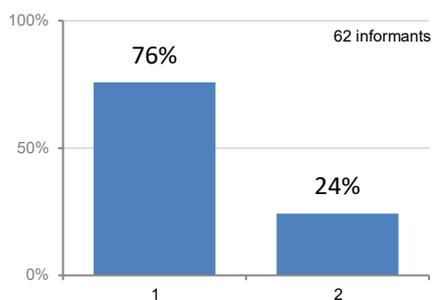
Seules 3% des femmes ayant participé à l'enquête déclarent être des ouvriers qualifiés. Ce résultat pourrait être interprété comme traduisant le manque d'opportunité pour les femmes pour une formation professionnelle.

Avez-vous des enfants?

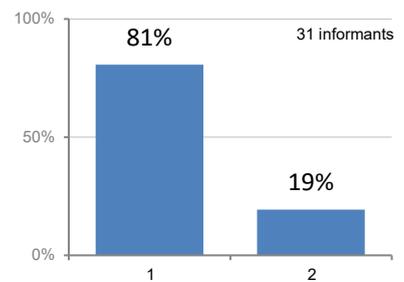
93 informants



Masculin

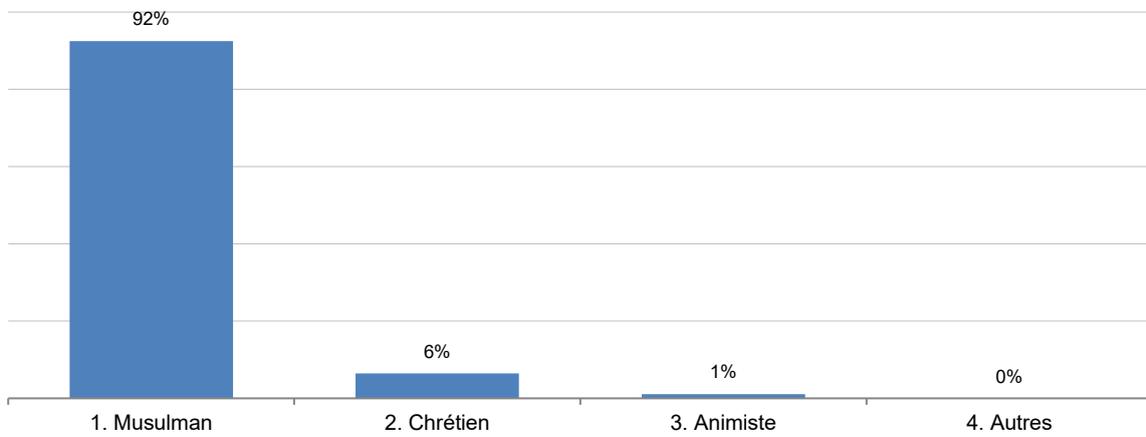


Féminin



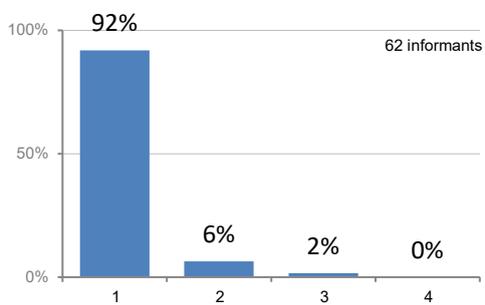
Religion

93 informants

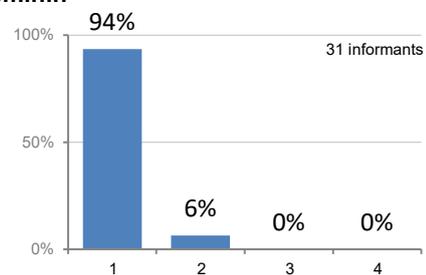


92% des répondants sont des musulmans. Si l'islam est la religion prédominante le long du corridor Mora-Dabanga-Kousseri, il est vrai que l'on rencontre également beaucoup de chrétiens. Des villes comme Mora et Kousseri sont cosmopolites.

Masculin

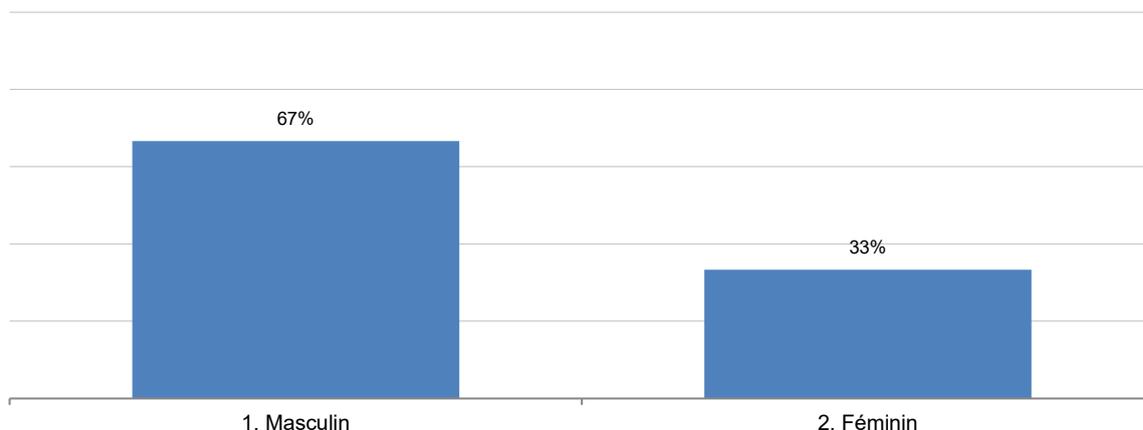


Féminin



Sexe des répondants

93 informants



Annexe 2 : Résultats des consultations publiques

Consultations à Kousseri

Liste des personnes rencontrées à Kousseri

N°	Lieu	Méthode utilisée	Contacts et fonctions des personnes consultés
		Entretien	Préfet du Logone et Chari
01		Entretien	MINAS Déléguée Départementale des Affaires Sociales du Logone et Chari .694 99 41 54
04		Entretien	Présidente du syndicat des transporteurs, 6 99.33.20.09 ; Email :

Annexe 3 :Fiche de présence des consultations publiques

La liste des personnes affectés par le projet en termes de réinstallation qu'ont participé des consultations le 25 février 2023 se trouve disponible dans l'unité de préparation du projet. Une base de données de ces PAP fait partie de ce Plan. Les noms et autres données ne sont pas publiés en réponse à la protection des données personnelles.

Photographie des consultations (Ces personnes ont marqué leurs accords pour la publication de leur image)
Echanges à Mora (Mayo Sava)



Echanges avec le Gouverneur de l'extrême nord
Echanges avec les parties prenantes à Waza



Echanges avec le préfet du Logone et Chari(Kousseri)





Echanges avec les autorités de Kousseri

