

REPUBLIQUE DU TCHAD



Unité-Travail-Progrès

Ministère de l'Eau et de l'Énergie



LA TCHADIENNE D'ÉLECTRICITÉ
الشركة التشاردية للكهرباء

Cellule d'Exécution du Projet

PROJET D'ACCROISSEMENT DE L'ACCÈS À L'ÉNERGIE AU TCHAD (PAAET)

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Novembre 2021

Table des matières

DEFINITION DE CONCEPTS CLES.....	6
INTRODUCTION	8
DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET.....	9
1.1 Les composantes du projet	9
1.2 Arrangement institutionnel de mise en œuvre	10
1.3 Couverture territoriale du projet.....	10
1.4 Risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du Projet	11
RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS ANTÉRIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	12
2.1 Consultation au niveau national lors de la formulation du projet	12
2.2 Principaux résultats des consultations publiques lors l'élaboration du PMPP et autres instruments de sauvegarde	13
3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....	15
3.1 Les parties directement affectées par le projet	15
3.2 Les autres parties intéressées par le projet	15
3.3 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	18
3.4 Synthèse des besoins des parties prenantes au projet	19
PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	20
4.1 Synthèse de mobilisation des parties prenantes lors de la préparation du projet	20
4.2 Méthodes de diffusion de l'information	20
4.3 Synthèse des besoins des parties prenantes et des méthodes, techniques et outils mobilisation des parties prenantes	21
4.4 Stratégie proposée pour la prise en Compte des points de vue des groupes vulnérables	25
4.5 Calendriers	25
4.6 Examen des commentaires	26
4.7 Phases de mise en œuvre du Projet.....	26
4.8 Ressources	26
4.9 Ressources financières.....	26
4.10 Ressources humaines	27
4.11 Fonctions de gestion et responsabilités	27
5. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	28
5.1 Description du mécanisme de gestion des plaintes	28
5.2 Budget pour la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes :	31
6. SUIVI ET REPORTING	32
6.1 Participation des différents acteurs concernés au comité de suivi	32
6.2 Le rapport aux groupes de parties prenantes	33
CONCLUSION	34
ANNEXES.....	35

Annexe 1 : Procédures de gestion des plaintes	35
Annexe 2 : Formulaire fiche de plainte.....	36
Annexe 3 : Registre des plaintes	38
Annexe 4 : Synthèse trimestrielle du traitement des plaintes	38

Liste des tableaux

Tableau 1 : Les trois phases de l'Approche Programmatique avec leur budget et leur échéancier	9
Tableau 2 : Risques et mesures d'atténuation	11
Tableau 3 : Résultats des réunions avec les institutions du secteur	12
Tableau 4 : Synthèse des consultations du public	14

Liste des abréviations

ADERM	Agence pour le Développement de l'Électrification Rurale et la Maîtrise de l'Énergie
AMO	Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage
ARSE	Autorité de Régulation du Secteur de l'Énergie Électrique
BM	Banque Mondiale
CGES	Cadre de Gestion Environnemental et Social
COVID-19	Maladie du Coronavirus 2019
DEELPC	Direction des Évaluations Environnementales et de la Lutte contre les Pollutions et les Nuisances
EAS/HS	Exploitation et Abus Sexuels / Harcèlement Sexuel
EDE	Exploitation Des Enfants
ER	Énergies Renouvelables
HT	Haute Tension ; Tension supérieure à 66 000 Volts
IDA	Association Internationale de Développement
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MT	Moyenne Tension ; Tension comprise entre 1000 Volts et 66 000 Volts
MW	Méga Watt
NES	Norme Environnementale et Sociale
OCB	Organisations Communautaires de Base
ODP	Objectif de Développement de Projet
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PAAET	Projet d'Accroissement de l'Accès à l'Énergie au Tchad
PGES	Plan de Gestion Environnemental et Social
PIB	Produit Intérieur Brut
PIRECT	Projet d'Interconnexion des Réseaux Électriques Cameroun-Tchad
SCPE	Solutions de Cuisson Propre et Efficace
TchadElec	la Tchadienne de l'Électricité

DEFINITION DE CONCEPTS CLES

Abus sexuel : Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p. 5).

Autres parties prenantes : L'expression « autres parties prenantes » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt quelconque dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels.

Exploitation sexuelle : Le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p.6).

Harcèlement sexuel : Tout avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle.

Groupes vulnérables : personnes qui peuvent être touchées de manière disproportionnée ou plus désavantagées par le (s) projet (s) par rapport à tout autre groupe en raison de leur statut vulnérable, et qui peuvent nécessiter des efforts d'engagement spéciaux pour assurer leur représentation égale dans la consultation et la prise de décision processus associé au projet

Impacts environnementaux et sociaux : Les impacts environnementaux et sociaux s'apportent à tout risque potentiel ou réel : (i) sur l'environnement physique, naturel ou culturel, et (ii) aux impacts sur la communauté environnante et les travailleurs résultant de l'activité du projet à financer

Mécanisme de gestion des plaintes : Un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'amélioration à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liés au projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties affectées par le projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce.

Partie prenante : selon le CES de la Banque mondiale (NES 10/Banque mondiale, version numérique, page 2) le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui :

- a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et
- b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

Parties affectées par le projet : L'expression « parties affectées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être négativement affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales.

Personnes défavorisées ou vulnérables : L'expression « défavorisée ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d'être

exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière.

Travailleur du projet : Il s'agit de toute personne employée directement par l'Emprunteur (y compris le promoteur du projet et/ou les agences de mise en œuvre du projet) pour effectuer des tâches qui sont directement liées au projet (travailleurs directs) ; (b) les personnes employées ou recrutées par de tierces parties pour effectuer des travaux liés aux fonctions clés du projet, indépendamment du lieu (travailleurs contractuels) ; (c) les personnes employées ou recrutées par les fournisseurs primaires de l'Emprunteur (employés des fournisseurs primaires) ; et (d) les personnes employées ou recrutées pour exercer un travail communautaire (travailleurs communautaires). Il s'agit des travailleurs à temps plein, à temps partiel, temporaires, saisonniers et migrants. Les travailleurs migrants sont des travailleurs qui ont migré d'un pays à l'autre ou d'une région d'un pays à une autre afin de trouver un emploi.

Risque environnemental et social : Le risque environnemental et social est une combinaison de la probabilité de la survenue de certains dangers et de la gravité des impacts dus à cette survenue.

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

INTRODUCTION

Le Projet d'Accroissement de l'Accès à l'Energie au Tchad (PAAET) fait partie d'une approche programmatique (AP) en trois phases qui vise à aider le gouvernement du Tchad à augmenter l'accès à l'électricité du pays jusqu'à 50% d'ici 2032.

Le PAAET vise à augmenter le taux d'accès à l'électricité au Tchad à 30% d'ici 2027 par mini-réseaux dans les villes secondaires, systèmes solaires autonomes (SSA) dans les zones rurales, et la poursuite de l'électrification dans la capitale Ndjamena à travers la densification du réseau existant de la TCHADELEC. En outre, le projet permettra d'accroître l'accès à l'énergie des réfugiés et leurs communautés hôtes grâce aux SSA, aux mini-réseaux et aux solutions de cuisson propre. Les mini-réseaux et les SSA serviront de solution d'électrification dans les localités qui seront plus tard connectées au réseau électrique national.

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes fait partie des documents requis par la Banque mondiale en vue de garantir de garantir la performance environnementale et sociale du projet avec la participation et l'implication des parties prenantes. Il identifie les principales parties prenantes affectées par le Projet, directement ou indirectement (y compris les groupes vulnérables), ainsi que celles ayant d'autres intérêts susceptibles d'influencer les décisions relatives au projet. Il décrit l'approche d'engagement et les stratégies permettant un engagement opportun, pertinent et accessible aux parties prenantes tout au long de la mise en œuvre du Projet.

Le PMPP décrit les moyens par lesquels le PAAET communiquera avec les parties prenantes et comprend un mécanisme par lequel elles peuvent faire part de leurs préoccupations, fournir des commentaires ou porter des plaintes. L'implication de la population locale est essentielle à la réussite du projet afin d'assurer une bonne collaboration entre le personnel du projet et les communautés et pour minimiser et atténuer les risques environnementaux et sociaux.

Le présent rapport du PMPP est structuré autour des points suivants :

- Description du projet ;
- Brève description des activités de consultation et de participation des parties prenantes ;
- Identification et analyse des parties prenantes ;
- Plan de mobilisation des parties prenantes ;
- Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes ;
- Mécanismes de gestion des plaintes ;
- Suivi et établissement des rapports du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET

Le Projet d'Accroissement de l'Accès à l'Energie au Tchad (PAAET) fait partie d'une approche programmatique (AP) en trois phases qui vise à aider le gouvernement du Tchad à augmenter l'accès à l'électricité du pays jusqu'à 50% d'ici 2032. Les projets des Phases 2 et 3 seront déterminés lors de la mise en œuvre de la Phase 1 du programme. Le PAAET vise à augmenter le taux d'accès à l'électricité au Tchad à 30% d'ici 2027 par mini-réseaux dans les villes secondaires, systèmes solaires autonomes (SSA) dans les zones rurales, et la poursuite de l'électrification dans la capitale Ndjamea à travers la densification du réseau existant de la TCHADELEC. En outre, le projet permettra d'accroître l'accès à l'énergie des réfugiés et leurs communautés hôtes grâce aux SSA, aux mini-réseaux et aux solutions de cuisson propre. Les mini-réseaux et les SSA serviront de solution d'électrification dans les localités qui seront plus tard connectées au réseau électrique national.

Le budget estimatif du programme est de 470 millions dollars américains (USD), comme détaillé dans le tableau ci-dessous :

Tableau 1 : Les trois phases de l'Approche Programmatique avec leur budget et leur échéancier

Étapes	Montant estimatif du don IDA en millions USD	Période de mise en œuvre
Phase 1 – PAAET	250	2022-2027
Phase 2	120	2025-2030
Phase 3	100	2027-2032
Total	470	2022-2032

1.1 Les composantes du projet

Les composantes du projet PAAET se présentent comme suit :

Composante 1 : Électrification de N'Djamena par la densification du réseau et des villes secondaires via des systèmes d'alimentation isolés

Cette composante soutiendra la poursuite de l'électrification de N'Djamena et de 12 villes secondaires, et fournira un accès à l'électricité à d'autres villes et communes du pays. Elle comporte 3 sous-composantes : (1.1) qui vise à accroître considérablement l'accès à l'électricité dans la capitale N'Djamena grâce à des investissements publics dans les installations de distribution et en soutenant les investissements privés dans la capacité de production d'électricité ; (1.2) la sous composante vise à dynamiser l'électrification de 12 villes secondaires du Tchad accueillant une population d'environ 950 000 personnes ; (1.3) cette sous-composante vise à électrifier les villes secondaires via des systèmes électriques isolés et les villes voisines - via des mini-réseaux. Il s'agit notamment des villes et villages situés à moins de 25 kilomètres des camps de réfugiés. La majeure partie de la capacité de production d'électricité dans tous les nouveaux systèmes et mini-réseaux sera basée sur l'énergie solaire photovoltaïque avec stockage sur batterie.

Composante 2 : Électrification des zones rurales via Système solaire Autonome (SSA)

La composante fournira un accès à l'électricité pour les usages productifs, les entités publiques et les ménages, y compris les zones abritant des réfugiés et des communautés d'accueil, en mettant l'accent sur les zones rurales et périurbaines qui ne seront probablement pas électrifiées par les réseaux au cours de cette décennie. Elle est subdivisée en 3 sous-composantes : (2.1) usages productifs de l'électricité qui vise à soutenir les activités génératrices de revenus en fournissant un accès à l'électricité et des équipements pour des usages productifs ; (2.2) électrification des entités publiques qui permet d'électrifier 700 centres médicaux et 700 écoles, dont 150 centres médicaux et 200 écoles pour les réfugiés et les communautés d'accueil ; (2.3) : la sous-composante vise à fournir un accès à l'électricité à environ 1 000 000 de ménages, y compris ceux résidant dans les camps de réfugiés et les communautés d'accueil.

Composante 3 : Solutions cuisson propre et gestion des ressources naturelles

La Composante vise à ; (i) réduire la demande de bois de feu, (ii) promouvoir un approvisionnement durable en optimisant la consommation de bois de feu et en diversifiant les options de substitution du combustible, y compris via des foyers solaires et GPL, et (iii) restaurer les forêts/zones dégradées affectées par la collecte de bois de feu. Elle comprend 3 sous-composantes : (3.1) Évaluation de la demande et des chaînes d'approvisionnement en bois de feu ; (3.2) Solutions de cuisson propre ; (3.3) Restauration et gestion durable des ressources naturelles.

Composante 4 : Gestion du projet et Assistance technique

Cette composante financera les dépenses de fonctionnement des Cellules d'Exécution et les activités d'Assistance Technique, ainsi que le renforcement des capacités nécessaires à la mise en œuvre du projet. Elle comprend les sous-composantes suivantes : (4.1) Gestion et supervision du projet ; (4.2) Conseils et études à l'appui de la mise en œuvre du projet et de la préparation de nouveaux projets ; (4.3) Renforcement institutionnel et assistance technique des entités énergétiques tchadiennes.

Composante 5 : Interventions d'Urgence

La Composante d'intervention d'urgence en cas d'urgence est incluse dans le projet conformément aux paragraphes 12 et 13 de la Politique de financement des projets d'investissement, pour les situations de besoin urgent d'assistance et les contraintes de capacité. Elle permettra de réallouer les fonds non engagés pour faire face aux situations d'urgence.

1.2 Arrangement institutionnel de mise en œuvre

Le Ministère du Pétrole et de l'Energie (MPE) assumera la responsabilité globale de la mise en œuvre du PAAET. Il fournira des orientations stratégiques, exercera une supervision du projet et assurera la coordination entre les différents organismes impliqués, notamment la Société Nationale d'Électricité (TCHADELEC), l'Agence pour le Développement de l'Électrification Rurale et la Maîtrise de l'Energie (ADERM), l'Autorité de Régulation du Secteur de l'Energie Électrique (ARSEE). La gestion quotidienne sera déléguée et le choix sera convenu avec le MPE. La composante 3 du PAAET sera exécutée par la TchadElec car elle est directement liée à la composante 3 du PIRECT mis en œuvre par cette dernière. La mise en œuvre des autres composantes du PAAET sera déléguée à une entité sélectionnée de façon compétitive et qui travaillera sous la direction et la supervision du MPE.

La Cellule d'Exécution assurera les missions suivantes : (i) la coordination des activités et gestion des collaborations avec les structures partenaires ; (ii) préparation et mise en œuvre des plans d'action et budgets annuels ; (iii) préparation des rapports d'activité du projet ; et (iv) suivi et gestion des contrats des prestataires. Elle est l'organe d'exécution du projet.

La supervision du projet sera assurée par le Gouvernement et la Banque mondiale en tant que bailleur de fonds. L'unité de Gestion du projet comprend un coordonnateur, les responsables des composantes, le personnel fiduciaire, les différents experts (sauvegardes environnementales et sociales, suivi et évaluation, infrastructures, informatique, communication ainsi que le personnel de soutien).

La mise en œuvre technique du projet se fera conformément au manuel de procédures du projet (PIM) qui sera adopté avant l'entrée en vigueur du projet en tant que recueil de procédures pour la mise en œuvre du projet, comprenant les procédures administratives, fiduciaires, de suivi-évaluation et en matière de sauvegarde environnementale et sociale.

1.3 Couverture territoriale du projet

Le projet d'Accroissement de l'Accès à l'Energie au Tchad PAAET couvre l'étendue du territoire national qui est très vaste, de l'ordre de 1 284 000 Km². Le Tchad a un faible taux d'accès d'électricité qui est de 6,4 % avec une grande disparité entre la capitale (35 %) et les autres provinces (1 %). L'objectif est d'augmenter l'accès à l'électricité du pays jusqu'à 50% d'ici 2032.

1.4 Risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du Projet

Le PAAET vise à augmenter le taux d'accès à l'électricité au Tchad à 30% d'ici 2027 par mini-réseaux dans les villes secondaires, systèmes solaires autonomes (SSA) dans les zones rurales, et la poursuite de l'électrification dans la capitale Ndjama à travers la densification du réseau existant de la TCHADELEC. Au nombre des impacts positifs du projet, on notera : (i) l'amélioration des conditions de vie de près de 1 100 000 foyers qui accèderont à l'électricité ; (ii) le développement d'activités génératrices de revenus (commerce, transformation des produits agricoles, vente de produits congelés...) ; (iii) la création de revenus financiers du fait des emplois permanents et temporaires qui seront créés au profit des populations locales, notamment les jeunes ; (iv) l'amélioration de la fourniture des services sociaux de base grâce à l'électricité (conditions d'étude pour les élèves, meilleur fonctionnement des centres de santé, éclairage public...) ; (v) la création de nouveaux métiers artisanaux pour les hommes et les femmes (soudure, vulcanisation, coiffure, restauration) etc. Toutefois, la réalisation des investissements nécessaires à la mise en œuvre des activités du projet susceptible d'engendrer des risques et impacts négatifs.

Les risques et impacts du projet durant les différentes phases de son évolution sont présentés dans le tableau ci-après :

Tableau 2 : Risques et mesures d'atténuation

Sources de risques	Risques identifiés	Mesures proposées
Phase préparatoire du projet y compris préparation des travaux		
Recrutement de la main d'œuvre	Risque de développement du travail des enfants	- Sensibiliser les entreprises en charge des travaux sur la nécessité de respecter l'interdiction d'utiliser les enfants sur les chantiers
	Frustration sociale en cas de non-emploi de la main- d'œuvre locale	- Sensibiliser les populations sur les procédures de sélection, - Prioriser le recrutement de la main-d'œuvre locale non qualifiée.
Libération et dégagement des emprises	Pertes de biens et d'actifs Perte de revenus et de moyens de subsistance	- Recensement des personnes impactées - Inventaire des biens et évaluation des pertes - Paiement des compensations avant le démarrage des travaux
Circulation des engins et véhicules de chantier pendant les travaux	Risque d'accidents de circulation et de chantiers	- Organiser des sensibilisations sur les règles de sécurité routière et doter tous les chantiers de porte-drapeau pour réguler la circulation - Baliser et signaler les différents chantiers
Phase exploitation		
Afflux de la main d'œuvre extérieure à la localité	Augmentation des risques de transmission des IST/MST/VIH-SIDA et COVID-19	- Sensibiliser les usagers sur les risques de contamination des IST/MST/SIDA et la COVID-19, - Doter tous les usagers de cache-nez puis installer des points de lavage des mains dans les endroits clés des sites.
Interactions entre le personnel des chantiers et les populations locales	Risques de survenue de violences basées sur le genre (exploitation et abus sexuels et harcèlement sexuel...) et/ou de violence contre les apprenants	- Sensibilisation des populations et des travailleurs du projet sur les risques liés aux EAS/HS et les conséquences encourues par les coupables,

Sources de risques	Risques identifiés	Mesures proposées
		- Élaborer et mettre en œuvre dans les établissements un code de bonne conduite, - Élaborer un plan spécifique de gestion des EAS/HS ; - Mettre en place un MGP.
Défaut de qualité des matériaux et équipements utilisés	Risque de dégradation précoce des infrastructures	- Veiller à la qualification des entreprises et élaborer et mettre en œuvre un manuel de gestion des infrastructures
Défaut d'informations et de sensibilisation des groupes vulnérables	Risques d'exclusion de certains groupes vulnérables y compris au sein du groupe cible	- Sensibiliser tous les groupes vulnérables sur les conditions et la démarche en vue d'être pris en compte

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS ANTÉRIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

2.1 Consultation au niveau national lors de la formulation du projet

Le processus de préparation du PAAET a été lancé 12/10/2021. Les types d'activités d'engagement des parties prenantes ayant eu lieu depuis sont les suivants :

- **Communication formelle et informelle** : Dans le cadre de la préparation du projet, plusieurs réunions ont été tenues avec les représentants des institutions ministérielles et les responsables des différentes agences dans le domaine de l'Energie. Il s'agit de : Le Ministère de l'Économie, de la planification et du Développement, le Ministère de l'Environnement de la Pêche et du Développement Durable, le Ministère de l'Éducation Nationale, le Ministère du Pétrole et de l'Energie à travers sa Direction Générales, ses différentes agences et sociétés ci-après : Autorité de Régularisation du Secteur de l'Energie Électrique (ARSE), Agence pour le Développement de l'Électrification Rurale et la Maîtrise de l'Energie (ADERM) ; la TCHADELEC
- **Visioconférences** : organisées en date du 29 au 03 juin 2021 entre l'équipe de la Banque mondiale et le comité de préparation du Projet PAAET. L'objectif de cette rencontre est de discuter et de convenir des objectifs du projet, des secteurs cibles, des priorités régionales et autres données à la préparation du projet.
- **Consultations publiques** : organisées dans les provinces de : Abéché, Amdjarass, Lac, Bol en octobre 2021 dans le cadre de la préparation du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) et le Cadre de politique de Réinstallation (CPR).

Tableau 3 : Résultats des réunions avec les institutions du secteur

Lieu	Date	Participants	Points discutés/synthèse
Vidéo-conférences	29 au 03 juin 2021	Équipe de la Banque Mondiale Comité de préparation du Projet PAAET	Discussion sur les objectifs du projet, Définitions des composantes du projet : composante 1 : électrification des chefs-lieux ; composante 2 : Électrification rurale ; Composante 3 : développement des capacités et gestion du projet Définition d'un plan de travail et les prochaines étapes
N'Djamena Direction des Énergies Nouvelles et Renouvelables	12/10/2021	Alwaly Haroun Tchong Tchong	La prise en compte de tous les villages le long de la ligne ; Tenir compte de la réinstallation des PAPS ; Éviter au niveau de l'état et des bailleurs de faire des projets double au niveau des villes bénéficiaires ;

Lieu	Date	Participants	Points discutés/synthèse
			Tenir compte du schéma directeur de l'énergie
N'Djamena Bureau de l'ADERM	13/10/2021	Représentant du DG	Objectifs de l'ADERM ; le Rôle de l'ADERM ; Le taux d'électrification rurale est de 0,6% sur un taux général d'électrification de 6,4% La Vision de l'ADERM d'ici 2030 est de 20% d'électrification rurale pour un taux générale de 53% et 82% d'électrification de la ville de N'Djamena Les textes réglementaires existants et en cours de réalisations de l'ADERM ; Risques environnementaux et sociaux du projet et mesures d'atténuation
Autorité de régularisation du secteur de l'énergie Électrique (ARSE)	13/10/2021	Mariam Ikhlas Haroun (Directrice Générale Adjointe Jean Paul M'Batna	Le processus d'octroi de licence ; Les subventions de l'ARSE au niveau de l'état ; Les textes règlementaires de l'ARSE ; L'implication du ministre de l'énergie 'pour la bonne marche de l'ARSE ; Les ressources humaines de l'ARSE ; La mauvaise implication de la TCHADELEC au tout début lors de préparation des nouveaux projets d'énergétiques financés par les bailleurs
Direction des Évaluations Environnementales et de la Lutte contre les Pollutions et les Nuisances	15/10/2022	Ramadan Hassan Directeur Adjoint des Évaluations Environnementales et de la lutte contre les pollutions et nuisances	Insécurité foncière par rapport à l'intervention des projets ; difficulté dans l'application des textes en raison des contraintes financières de l'État ; conditions de délivrance du permis environnemental
Direction des Projets, de la Coopération, et du Partenariat en Éducation (DPCPE)	19/10/21	ABAKAR MAHADOUT ABAKAR	un maillon important du secteur éducatif. Cette gestion doit se faire dans la cohérence avec les autres parties prenantes du système ; Organisation des ateliers à l'intérieur du pays pour disséminer des documents du projet et permettre une meilleure information des parties prenantes à tous les niveaux

2.2 Principaux résultats des consultations publiques lors l'élaboration du PMPP et autres instruments de sauvegarde

Les consultations publiques ont été organisées à AMdjarass, Abéché et LAC. Le tableau ci-après résume les résultats des consultations :

Tableau 4 : Synthèse des consultations du public

Lieu/Acteurs	Points discutés	Risques, préoccupations et craintes	Suggestions et Recommandations
Amdjarass Commerçants ; Société civile ; Autorités locales ; Technicien TCHADELEC	Problèmes environnementaux et sociaux de la localité du projet Impacts potentiels du projet Mécanisme de gestion des conflits Les attentes par rapport au projet ; problèmes liés au foncier et l'expropriation ; Perception et appréciation du projet par les personnes rencontrées	La population ne sera pas associée durant la phase de réalisation du projet ; Pour la réussite du projet, crainte de la non-participation active du gouvernement tchadien et des principaux bénéficiaires Le réseau électrique sera-t-il jusqu'aux portes des bénéficiaires ? La population vulnérable aura-t-elle accès à l'électricité dans le cadre de ce projet ?	Pour la réussite du projet, il faut une participation active du gouvernement tchadien et des principaux bénéficiaires Faire associer la population lors de la phase de la réalisation ; Amener le réseau électrique jusqu'aux portes des bénéficiaires ; Donner accès à l'électricité aux populations vulnérables
Abéché Commerçants ; Société civile ; Autorités locales ; Technicien TCHADELEC	Problèmes environnementaux et sociaux de la localité du projet Impacts potentiels du projet Mécanisme de gestion des conflits Les attentes par rapports au projet Appréciation du projet par les personnes rencontrées	Le besoin d'une électricité en permanence ; Les coûts et les critères de branchements La prise en compte des réalités socioéconomiques locales en ce qui concerne les frais de branchement Le problème de non-prélèvement des compteurs et de la non-disponibilité des factures	Avoir de l'électricité à un coût faible ; Tenir compte des réalités socioéconomiques de la ville en ce qui concerne les branchements ; Le prélèvement des compteurs et la disponibilité des factures à des bonnes échéances
LAC Commerçants ; Société civile ; Autorités locales ; Technicien TCHADELEC	Problèmes environnementaux et sociaux de la localité du projet Impacts potentiels du projet Mécanisme de gestion des conflits Les attentes par rapports au projet ; problèmes fonciers ; Appréciation du projet par les personnes rencontrées	Craintes de l'Embauche des femmes pour la main d'œuvre ; Craintes d'Acquisition des terres ; La non Implication de tout le monde lors de la phase d'exécution du projet et banaliser le prix au KWh	Embaucher les femmes et les jeunes locaux pour la main d'œuvre ; Compenser l'acquisition des terres en espèces ou en natures ; Développer les activités de microfinance et intermédiation financière grâce à l'électrification

3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Le bénéficiaire direct du projet est le Ministère du Pétrole et de l'Énergie (MPE), la TCHADELEC et ses Agences provinciales et les parties prenantes du projet sont définies comme des particuliers, des groupes ou d'autres entités :

3.1 Les parties directement affectées par le projet

Il s'agit des parties prenantes susceptibles d'être touchées par le projet, directement ou indirectement, positivement ou négativement. Les parties directement affectées par le projet sont : les travailleurs directs du projet pour les petites œuvres de réhabilitation et rénovation, les Associations de la Société civile, les communautés locales en générales et en particulier celles qui sont proches des centres des centrales électriques qui seront construites, et pouvant être directement touchées par la gestion des opérations d'exploitation de ces centrales, les groupes vulnérables. Pour ces groupes, des mesures spécifiques seront prises afin de faciliter leur accès aux bénéfices du projet.

3.2 Les autres parties intéressées par le projet

Les autres acteurs qui pourraient être intéressés par le projet à cause de son emplacement, du secteur d'activité ou des acteurs participant au projet etc. Il pourra s'agir de représentants de l'administration locale, de responsables de communautés ou d'organisations de la société civile, en particulier celles qui œuvrent au sein des communautés touchées ou à leurs côtés. Les autres parties intéressées par le projet sont : la TCHADELEC, ses services déconcentrés, les représentants des communautés locales : les autorités traditionnelles, les autorités locales (Mairies), les leaders religieux, les leaders des Jeunes et des Femmes, et la société civiles (ONG locales).

Ces parties, particulièrement les représentants des communautés joueront un important rôle dans la sensibilisation et la mobilisation des communautés locales. Ces parties seront identifiées et impliquées dans le projet aussi à la phase de préparation que de mise en œuvre. La Cellule d'Exécution du Projet (CEP) travaillera en étroite collaboration avec ces parties intéressées du projet.

La coopération et les négociations avec les parties prenantes tout au long de la préparation du projet, exigent souvent d'identifier également les personnes qui agissent en tant que représentants légitimes de leurs groupes respectifs de parties prenantes, à savoir les individus à qui les autres membres du groupe ont confié la charge de défendre les intérêts du groupe durant le processus de dialogue et de concertation avec le projet. Ces représentants peuvent fournir des renseignements utiles sur les réalités locales et être le principal moyen de diffusion des informations concernant le projet et le premier lien de communication ou d'échange entre le projet et les communautés visées ainsi que les réseaux qu'elles auront établis.

Ceci comprendra la consultation régulière avec les membres communautaires, notamment y compris des femmes et des membres des groupes vulnérables, pour garantir que les points d'entrée et le mécanisme conçu pour gérer les plaintes soient accessibles et appropriés et que les services fournis sont adaptés aux besoins des survivantes en cas d'incident de VBG/EAS/HS. Le projet élaborera aussi un plan de travail et de renforcement des capacités des membres des différentes commissions de gestion des plaintes, y compris sur la gestion éthique et le référencement vers les services pour les plaintes VBG/EAS/HS. Les informations recueillies auprès des personnes du milieu communautaire aideront à ce que le Projet réponde à leurs besoins. Ceci comprendra une analyse des risques de violence basée sur le genre (VBG), exploitation et abus sexuel (EAS), et harcèlement sexuel (HS) liés aux activités du projet. Le projet développera des relations de confiance entre le Projet et les parties prenantes ce qui contribuera à des interactions proactives afin d'éviter, si possible, les conflits inutiles basés sur la rumeur et la désinformation. Le projet identifiera à travers l'engagement des parties prenantes les structures et processus à travers lesquels les conflits et plaintes seront gérés au lieu de tenter de les étouffer ; donnant ainsi au Projet une meilleure compréhension des problèmes et des attentes des parties prenantes et en augmentant de ce fait les possibilités d'accroître la valeur ajoutée du Projet aux parties prenantes locales. En réponse aux risques de VBG/EAS/HS identifiés, le projet prépara un plan de prévention et de prise en charge des VBG/EAS/HS, parallèlement au mécanisme de gestion des plaintes, et le mettra en œuvre.

La vérification du mandat des représentants des parties prenantes (autrement dit le processus par lequel leur légitimité est confirmée et il est établi qu'ils sont les véritables défenseurs de la communauté qu'ils représentent) reste une tâche importante dans le processus de prise de contact avec les parties prenantes. Cette vérification peut se faire dans le cadre d'échanges informels avec un échantillon aléatoire de membres des communautés concernées et en prenant en compte leurs points de vue s'agissant des personnes à même de les représenter le plus efficacement.

Compte tenu du contexte de la COVID-19, l'identification des parties prenantes se fera davantage sur une base individuelle, ce qui exige différents moyens pour atteindre les personnes touchées.

Trois grandes catégories de bénéficiaires sont ou pourraient être directement affectées par les activités du Projet, à savoir : des populations [en milieu rural, agriculteurs, éleveurs] ; des ménages exploitants agricoles ; et des ménages non exploitants agricoles [éleveurs].

Par ailleurs, certaines parties prenantes sont, à différents niveaux, impliquées d'une manière directe dans la coordination, gestion, mise en œuvre et suivi des différentes activités du projet.

- Parties prenantes au niveau central :

- Le Comité de Pilotage sera composé des représentants des différentes parties prenantes institutionnelles, doté d'un personnel du Ministère ou éventuellement du personnel dédié, du Ministère de l'Économie, de la planification de développement et de la Coopération Internationale et d'autres départements.
- La CEP, et des points focaux au niveau des départements ministériels.

- Parties prenantes au niveau régional :

- Dans chaque Gouvernorat, le Conseil Provincial (CP), présidé par le gouverneur et composé des représentants des principales institutions et administrations régionales.
- Au niveau des gouvernorats participants, le Service des Collectivités locales.
- Une institution partenaire chargée d'appuyer les Communes participantes

- Parties prenantes au niveau de chacune des Communes participantes :

- Le Conseil communal des Communes participantes.
- Le Comité pour le Développement et le Suivi du PDL (CDS/PDL)

- Parties prenantes au niveau local :

- Le nombre de foyers électrifiés : Environ 1 100 000 ménages (rattachés administrativement aux zones d'intervention du projet. La plupart de ces personnes adhèrent à différentes organisations de la société civile. D'un point de vue socio-économique, ces parties prenantes locales pratiquent l'élevage, l'agriculture et comme aussi des activités d'artisanat. Ils sont caractérisés par une spirale constante et persistante d'appauvrissement, due à de nombreux facteurs, tels que : l'augmentation des coûts de production ; la diminution de la taille des terres familiales ; la réduction des quotas d'eau pour l'abreuvement de leurs troupeaux ; la détérioration des termes de l'échange pour les produits animaliers, agricoles ; et les tendances à la baisse des prix des produits.

À part ces acteurs qui jouent un rôle direct dans la mise en œuvre du projet, il y a d'autres parties prenantes qui portent un intérêt actif dans le projet, et qui peuvent jouer un rôle spécifique et être sollicitées à fournir des services ponctuels. Il s'agit des institutions suivantes :

- Ministère du Pétrole et de l'Énergie ;
- Ministère de l'Économie, de la Planification de développement et de la Coopération Internationale ;
- Ministère de l'Environnement et des Ressources halieutiques ;
- Ministère des Affaires Foncières, du Développement de l'Habitat et de l'Urbanisme ;
- Ministère de la Femme, de la Famille et de la protection de l'Enfance ;

Méthodologie

Pour une meilleure approche de bonne pratique dans le cadre de la mobilisation des parties prenantes le projet adoptera les principes suivants :

- Organisation de consultations publiques ouvertes à toutes les communautés de la zone de mise en œuvre du projet permettant leur participation active et sans intimidation ou coercition. Des détails seront fournis concernant les protocoles internationaux anti-transmission qui seront utilisés pour éviter l'infection et la transmission pendant ces consultations publiques.
- Large diffusion de l'information et opportunités pour permettre à diverses parties prenantes d'émettre des avis, de soulever des problèmes dont une analyse de solution est menée avec elles. La diffusion de l'information devrait permettre également d'établir des relations positives entre les communautés locales et le projet.
- Une participation inclusive basée sur l'accès égalitaire à l'information, avec une attention particulière aux groupes vulnérables (Femmes, jeunes filles et garçons, personnes âgées, les personnes handicapées), la prise en compte des besoins spécifiques de mobilisation et de participation de chaque partie prenante, particulièrement les femmes, les jeunes, les personnes âgées ainsi que la prise en compte de la spécificité culturelle des divers groupes ethniques.

Par rapport aux évaluations des risques et effets sociaux, l'emploi et condition du travail, la santé et sécurité des populations, et la mobilisation des parties prenantes, il est impératif aussi de prendre en considération les orientations de la Banque mondiale de la Note de Bonne Pratique EAS/HS, surtout pour considérer les risques et mesures pour les projets jugés à risque substantiel d'EAS/HS comme ce projet.

Aux fins d'un engagement efficace et personnalisé, les parties prenantes du projet proposé peuvent être réparties dans les catégories principales suivantes :

- **Parties affectées** : personnes, groupes et autres entités dans la zone d'influence du projet qui sont directement influencés [réellement ou potentiellement] par le projet et/ou qui ont été identifiés comme les plus susceptibles de changer associés au projet, et qui ont besoin être étroitement impliqué dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décisions sur les mesures d'atténuation et de gestion ;
- **Autres parties intéressées** : individus/groupes/entités qui peuvent ne pas subir les impacts directs du projet, mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le projet et/ou qui pourraient affecter le projet et le processus de sa mise en œuvre d'une manière ou d'une autre ;
- **Groupes vulnérables** : personnes qui peuvent être touchées de manière disproportionnée ou plus désavantagées par le (s) projet (s) par rapport à tout autre groupe en raison de leur statut vulnérable, et qui peuvent nécessiter des efforts d'engagement spéciaux pour assurer leur représentation égale dans la consultation et la prise de décision processus associé au projet.

Absence d'exclusion et prise en compte des besoins divers et variés : les parties prenantes seront identifiées afin d'améliorer la communication et de bâtir des relations solides. Le processus de participation au projet a pour but de ne pas faire d'exclus. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. Toutes les parties prenantes bénéficient d'un accès égal à l'information. La prise en compte des besoins des parties prenantes est le principe fondamental qui sous-tend le choix des modes de dialogue et de concertation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables, en particulier les femmes, les jeunes et les personnes âgées, et aux réalités culturelles des différents groupes ethniques. Il est important que le projet assure la prise en compte des opinions exprimées par tous les groupes et organisations identifiés, en tenant compte des principes d'égalité entre les sexes et de l'inclusion de tous les groupes vulnérables (femmes, jeunes, personnes âgées et handicapées, etc.). Des consultations ciblant les femmes et filles, ainsi qu'avec d'autres groupes vulnérables d'être exclus afin de comprendre leur perspective sur le projet et en particulier sur l'accessibilité aux bénéfices du projet, les obstacles et les risques sociaux.

Les mesures d'atténuation des VBG/EAS/HS feront également objet des consultations, notamment avec les femmes et les groupes particulièrement vulnérables tels que, les veuves, les femmes Cheffes de ménage, les femmes handicapées ou ayant en charge une personne handicapée, les filles et jeunes femmes, les filles mères, etc.). Il en est de même pour le suivi de l'exploitation au travail. L'appropriation du projet pour mieux prendre en compte les attentes de la communauté devra mettre en place une communication forte et un engagement citoyen pour recevoir le feedback des bénéficiaires, avec des stratégies particulières pour identifier les barrières à la participation des femmes et pour les surmonter. Ceci peut être fait, par exemple, par l'organisation des ateliers de consultation, des forums communautaires et l'implication des relais communautaires, les radios communautaires et les Organisations Communautaires de Base (OCB), y compris les groupements des femmes et autres parties prenantes vulnérables.

Parties affectées

Les Parties affectées comprennent les individus, les réfugiés dans les camps, les groupes et les communautés directement touchés par les interventions du projet et d'autres parties qui peuvent être soumises à des impacts directs du Projet.

Autres parties intéressées

Les parties prenantes du projet désignent aussi des individus, groupes ou entités qui ne sont pas directement touchés par le projet. Sinon au regard des activités envisagées, les parties prenantes susceptibles d'être directement affectées par le projet pourraient se composer de :

- Les travailleurs directs (le personnel de la CEP, le personnel de la TCHADELEC) ;
- Les travailleurs indirects (les agents des entreprises, fournisseurs, partenaires du projet et des agents des entreprises en sous-traitance, etc) ;
- Les politiciens ;
- Les Organisation Non Gouvernementales intervenant dans le domaine de l'énergie ;
- Le grand public.

3.3 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Il est particulièrement important de déterminer si les effets du projet pourraient toucher de façon disproportionnée des individus ou des groupes défavorisés ou vulnérables qui, souvent, n'ont pas les moyens de faire entendre leurs préoccupations ou de saisir la portée des répercussions d'un projet. Il est également important de veiller à ce que les actions de sensibilisation et de mobilisation des parties prenantes axées sur les individus ou groupes défavorisés.

En attendant les résultats de l'évaluation sociale qui vont définir avec précision les catégories de personnes et de groupes vulnérables dans le cadre du PAAET, il ressort de cela qu'ils seront, entre autres :

- De manière générale, les femmes, adolescentes et filles qui peuvent être traditionnellement exclues des processus décisionnels et de participation communautaire ;
- Les femmes et filles potentiellement vulnérables aux VBG/EAS/HS ;
- Les personnes vivant avec un handicap/une déficience ;
- Les personnes du troisième âge notamment celles vivant en milieu rural ;
- Les personnes réfugiées et déplacées au Tchad ;
- Les personnes en situation de précarité extrême et/ou de difficultés spécifiques (orphelins majeurs, personnes démunies vivant seules, veuves, les personnes sans domicile fixe ou vivant dans la rue, etc.) ;
- Les personnes appartenant à des groupes de minorité « défavorisée » tels que les communautés minoritaires en nombre ou avec un mode de vie spécifique (transhumants), les personnes avec orientation sexuelle particulière, les professionnels du sexe/prostitués, les malades chroniques, Personnes âgées ;
- Personnes analphabètes ;

- Minorités ethniques ou religieuses ;

3.4 Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

De façon générale, le PAAET va contribuer à renforcer les capacités du pays en matière d'accès à l'énergie pour tous. Le principal besoin exprimé est d'accéder de façon permanente à une énergie électrique abordable et fiable. Par rapport à l'emploi les populations souhaitent que le projet emploie prioritairement les jeunes et qu'il les aide à acquérir des compétences. Les acquisitions de terre qui pourraient intervenir dans le cadre du projet, constituent une réelle préoccupation car les expériences en la matière n'ont pas toujours été positives. Les indemnités ne sont généralement pas payées et si elles le sont c'est avec beaucoup et avec des montants inférieurs aux pertes subies. Le besoin d'une compensation juste et préalable (avant le démarrage des travaux) a été largement exprimé.

PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Le but du plan de mobilisation des parties prenantes est d'identifier les parties prenantes et leurs préoccupations, définir les rôles et les responsabilités des différents acteurs qui interviennent dans sa mise en œuvre ainsi que les échéances d'exécution des activités et les coûts (au besoin) liés aux consultations et des activités de participation.

4.1 Synthèse de mobilisation des parties prenantes lors de la préparation du projet

Il est essentiel de communiquer au public ce que l'on sait sur le projet PAAET, ce qui est inconnu, ce qui est fait et les mesures à prendre régulièrement. Les activités de préparation du projet doivent être menées de manière participative, et être informées par les communautés et continuellement optimisées en fonction des commentaires de la communauté pour détecter et répondre aux préoccupations, aux rumeurs et à la désinformation. Les changements dans les interventions de préparation doivent être annoncés et expliqués à l'avance et élaborés en fonction des perspectives de la communauté. Une messagerie réactive, empathique, transparente et cohérente dans les langues locales via des canaux de communication fiables, utilisant des réseaux communautaires et des influenceurs clés et renforçant les capacités des entités locales, est essentielle pour établir l'autorité et la confiance.

4.2 Méthodes de diffusion de l'information

Le PAAET utilisera des supports de communication traditionnelle, ainsi que des canaux de communication de masse (télévision, radio, presse écrite, réseaux sociaux) et d'autres canaux de communications.

Communication scriptovisuelle :

- **Panneaux d'affichage** : les panneaux d'affichage peuvent bien fonctionner dans les collectivités rurales et impliquent aussi la diffusion d'informations par le biais des affichages, les grandes voies de circulation, et les entrées des lieux de travail. C'est un support approprié pour diffuser les informations. Les panneaux seront placés dans toutes les zones d'intervention.
- **Boîtes à image** : permet de transmettre les messages à travers les images et touche les cibles et même non alphabétisés.
- **Lettres** : peuvent être utilisées pour transmettre des messages très spécifiques. Alternativement, cela est utilisé comme une méthode formelle pour demander de l'information et inviter les parties prenantes à participer à des événements de consultation.
- **Courriels** : largement utilisés pour la communication avec les agences gouvernementales, les ONG et d'autres acteurs institutionnels. Le partage d'informations, la sollicitation d'experts sur les sauvegardes et la diffusion de documents de sauvegardes directement aux principales parties prenantes peuvent être effectués efficacement par courriel. En outre, la communication par courriel offre un accès direct aux parties prenantes lors de l'organisation de réunions.
- **Journaux** : les journaux sont généralement appropriés pour les annonces formelles ou pour atteindre rapidement un large éventail de parties prenantes. Il est important que le contenu du message soit soigneusement compilé, car il s'agit d'un moyen de communication à sens unique et susceptible de créer un quiproquo, un malentendu ou une confusion si elle n'est pas clairement écrite. Le PAAET peut divulguer les informations clés (y compris les annonces de réunions de consultation) dans les journaux nationaux les plus populaires au Tchad.

Les médias audiovisuels

Les principaux médias audiovisuels au Tchad sont la radio et la télévision. Radio et Télévision sont de bons moyens pour stimuler la sensibilisation et préparer les parties prenantes pour des événements plus importants ou une communication raffinée à venir. Ces médias audiovisuels sont utiles pour alerter le public sur les réunions communautaires planifiées. Afin de diffuser les informations, le PAAET utilisera les médias suivants :

- La Radio nationale ou provinciale/locale ou Communautaire ;
- Les chaînes des Télévisions nationales dans tous les chefs-lieux des provinces des zones d'intervention du Projet.

Autres moyens de communication

- **La téléphonie mobile** : l'utilisation du téléphone portable est toujours considérée comme la méthode préférée de communication en raison de l'accessibilité et de la rapidité. Avoir une discussion sur un téléphone afin d'assurer la compréhension mutuelle entre deux parties est plus rapide et plus facile par rapport à l'envoi d'un e-mail et en attente de réponses. Cette approche exige la compilation de bases de données antérieures avec numéros de contacts des parties prenantes clés pertinents. Les réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook et autres seront également utilisés, notamment par les jeunes).
- **Les crieurs publics** : Ces crieurs sont très efficaces pour la large diffusion des informations en langue locale.
- **De séances de théâtre et d'animation dans les langues locales** : permet de transmettre les messages à travers les images, les gestes, les communications orales et de toucher les cibles et même non alphabétisés

Les méthodes de consultation des parties prenantes seront adaptées aux cibles visées et aux thèmes abordés. Par exemple, dans toutes les stratégies de communication décrites dans ce document, les questions relatives à l'impact des activités du projet sur les filles et les femmes seront abordées et en particulier sur les risques de EAS/HS. Les consultations avec les femmes se tiendront de manière séparée de celles des hommes et seront impérativement animées par une/des femme(s). Les filles et les femmes seront également informées du contenu du code de conduite et consultées sur les moyens sûrs et accessibles par lesquels les survivantes d'EAS/HS pourraient signaler une méconduite du personnel du projet, elles seront également informées des services disponibles pour les survivantes de la EAS/HS dans leurs communautés. Ces consultations se concentreront sur les tendances générales liées aux risques EAS/HS et les défis/obstacles auxquels les membres de la communauté (en particulier les femmes et les filles) sont confrontés et ne devront dans aucun cas essayer d'identifier les survivant(e)s de la violence ni identifier les cas d'expériences individuelles de VBG. Cependant, si une personne, pendant ou après la réunion de consultation, révèle la violence dont elle est survivante, la facilitatrice devra l'orienter vers le fournisseur de services de VBG le plus proche (les informations sur les services disponibles localement devant être recueillies avant les consultations).

4.3 Synthèse des besoins des parties prenantes et des méthodes, techniques et outils de mobilisation des parties prenantes

- Diversifier les moyens de communication et solliciter davantage les réseaux sociaux et les médias en ligne. Lorsque cela est possible et approprié, mettre en place des plateformes dédiées en ligne et des groupes de discussion virtuels adaptés à l'objectif, en fonction du type et des catégories de parties prenantes ;
- Utiliser les voies de communication classiques (télévision, presse écrite, radio, lignes téléphoniques dédiées et courrier postal) lorsque les parties prenantes n'ont pas accès aux médias numériques ou ne les utilisent pas fréquemment. Les médias classiques peuvent aussi être hautement efficaces pour relayer les informations pertinentes aux parties prenantes, et leur offrir une plateforme pour donner leurs avis et suggestions ;
- Lorsque la concertation directe avec les populations touchées par le projet ou les bénéficiaires de ce dernier est nécessaire, déterminer les moyens de communiquer directement avec chaque ménage touché via une combinaison de messages électroniques ou postaux, de plateformes numériques, de services téléphoniques dédiés gérés par des opérateurs compétents, en tenant compte du contexte ;
- Pour chaque méthode de concertation proposée, indiquer clairement comment les parties prenantes pourront donner leurs avis et commentaires.

Conformément à l'approche de précaution décrite ci-dessus, différentes techniques de mobilisation sont proposées et répondent à différents besoins des parties prenantes, à savoir :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra à la Cellule d'Exécution du Projet (CEP) de bien identifier ces dernières et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive ;
- Identifier systématiquement et exhaustivement toutes les parties prenantes affectées par le projet, concernées par le projet ou susceptibles d'avoir une influence sur le projet en veillant particulièrement à assurer l'inclusion sociale des groupes vulnérables susceptibles d'être exclus ou marginalisés dans le processus de consultation et concevoir des outils qui garantissent qu'ils soient pleinement inclus dans ce processus avec une réelle écoute et prise en compte de leurs points de vue ;
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale ;
- Concevoir et planifier la mise en œuvre des activités d'information et de consultation du projet avec ses parties prenantes de manière appropriée, efficace et accessible en tenant compte et en adaptant les outils et messages aux contextes culturels locaux ;
- Établir et maintenir un dialogue constructif entre le projet et ses parties prenantes lors des étapes restantes de son cycle de vie en capitalisant sur les leçons apprises des activités d'information et de consultation mises en œuvre jusqu'à présent ;
- Partager l'information et dialoguer sur le Projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer une collaboration ouverte et transparente, renforcer l'adhésion et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le Projet ;
- Assurer un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation et sans frais de participation ;
- Mettre en place des mécanismes de rétro-information et de gestion des plaintes/griefs qui permettent l'expression et le traitement des plaintes, préoccupations, doléances, retours d'information des personnes affectées et intéressées par le projet ou toute activité qui s'y rapporte ou des personnes qui subissent des VBG/EAS/HS qui sont accessibles aux femmes et aux enfants.

Tableau 5 : Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Phase du projet/sous-projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux /dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Préparation	- Contenu du Projet ; - Participation à la formulation des instruments de sauvegarde - Facilitation des consultations	- Mail - Téléphone - Réunion sur site par focus groupe ; - Entretien individuel - Diffusion documents projet	- Pendant la préparation des instruments de sauvegarde E&S - Salle de réunion des acteurs institutionnels - Salle de réunion Banque mondiale / pendant la préparation	- La coordination du PAAET et les Spécialiste Sauvegarde environnementale et sociale - TCHADELEC ; ADERM - Bénéficiaires du projet y compris les groupes vulnérables	Équipe projet de les responsables du Ministère de l'Energie et du Pétrole
	Objectifs, Impacts et mesures d'atténuation des risques liés au projet, opportunités, moyens de participation	- Mail - Téléphone - Réunion sur site - Consultation parties prenantes - Diffusion du résumé du projet - Vidéo-conférence	- Salle de réunion des acteurs institutionnels - Salle de réunion Banque mondiale / pendant la formulation du projet	- Spécialiste Sauvegarde environnementale et sociale du projet - Bénéficiaires du projet y compris les groupes vulnérables - Consultants ;	Les responsables des Ministères concernés, UGP
Exécution	- Contenu des documents de sauvegarde environnementale et sociale - Méthodes de mise en œuvre des mesures de sauvegarde environnementales et sociales - Échéance de mise en œuvre des activités de sauvegarde	- Mail - Téléphone - Réunion sur sites - Diffusion documents - Formations	- Salle de réunion des acteurs institutionnels au cours de la mise en œuvre	- MEP - Comité de Pilotage du Projet - TTL Projet - UGP PAAET - Bénéficiaires du projet y compris les groupes vulnérables - PAP potentiels	Comité de pilotage Spécialiste Sauvegarde environnementale et sociale

Phase du projet/sous-projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux /dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
	environnementales et sociales - Rôle et responsabilités des différents acteurs chargés de la mise en œuvre				
Suivi-évaluation	- Indicateurs de suivi - Méthodes/techniques de collecte des données - Rôles des acteurs dans collecte données - Période de collecte des données	- Mail - Téléphone - Réunion sur site - Diffusion documents - Formation	- Bureau UGP - Banque mondiale	- MEP - Comité de Pilotage du Projet - UGP PAAET - Bénéficiaires du projet y compris les groupes vulnérables	Spécialistes Suivi-Évaluation UGP

4.4 Stratégie proposée pour la prise en Compte des points de vue des groupes vulnérables

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

- Les entretiens seront organisés avec les différents acteurs étatiques (ministères et structures concernés, etc.) ;
- Les enquêtes, sondages et questionnaires seront utilisés pour prendre les avis des personnes susceptibles d'être affectées par le projet ;
- Les ateliers d'information à l'intention des acteurs ;
- Les organisations de la société civile en s'appuyant sur les Associations des femmes telle que la Cellule de Liaison et d'Information des Associations Féminines (CELIAF) et ses membres affiliés) feront partie de l'équipe de mobilisation afin d'assurer l'engagement des femmes de manière confortable dans les activités du projet ;
- Les réunions publiques ou communautaires ou des focus groups seront régulièrement organisés dans les zones d'intervention du projet à l'intention des acteurs les plus éloignés. Les parties prenantes seront bien identifiées et impliquées suivant les thématiques à débattre.

Les consultations avec les communautés seront organisées sur le principe d'inclusion, à savoir la participation de tous les segments des communautés, y compris les personnes de mobilité réduite et les autres personnes vulnérables. Si nécessaire, une assistance logistique serait fournie aux représentants des régions éloignées, aux personnes à capacité physique réduite et aux moyens financiers insuffisants pour leur permettre d'assister aux réunions publiques organisées par le Projet.

Dans les cas où le statut vulnérable peut entraîner la réticence ou l'incapacité physique des personnes à participer à des réunions communautaires à grande échelle, le projet organisera des discussions séparées en petits groupes dans un lieu facilement accessible, ce qui permet au projet de contacter les groupes qui le souhaitent dans des circonstances normales. Pour faciliter les contacts, certaines des options permettant d'atteindre les groupes vulnérables sont suggérées :

- Identifier les leaders des groupes vulnérables et marginalisés pour tendre la main à ces groupes ;
- Impliquer les leaders de la communauté, les sociétés civiles et les ONG ;
- Organiser des entretiens individuels et des focus groups avec les personnes vulnérables dans différentes localités ;
- Faciliter l'accès de ces personnes au mécanisme de gestion des plaintes mis en place par le Projet.

Cette démarche sera utilisée tout au long de la mise en œuvre du projet sur la base des résultats de la mission d'évaluation des risques sociaux du projet et les éventuels plans de gestion des risques sociaux.

4.5 Calendriers

Le PAAET communiquera suffisamment d'informations sur les risques et effets potentiels du projet dans le cadre de ses consultations avec les parties concernées. Ces informations seront communiquées dans des délais raisonnables, dans un lieu accessible et sous une forme et dans des termes compréhensibles pour les parties touchées par le projet et les autres parties concernées, conformément à la NES no 10, afin que celles-ci puissent contribuer valablement à l'élaboration des mesures de conception et d'atténuation envisagées dans le cadre du projet.

La stratégie proposée dans le PMPP prévoit différents moyens pour consulter les parties prenantes touchées par le projet. À l'issue de ces consultations, il conviendra de publier un PMPP actualisé.

4.6 Examen des commentaires

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires, l'unité de coordination du projet comportera en son sein des experts en charge des questions environnementales et sociales. Ils seront chargés de l'examen régulier et de la prise en compte des commentaires provenant des parties prenantes au Projet.

Les commentaires (écrits et oraux) seront recueillis et examinés. Un registre sera ouvert à cet effet. Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes sont compilées dans un formulaire de feedback qui sera rempli durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes ont la possibilité d'envoyer leur feedback par courriel et courrier physique ou par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web de l'UGP.

Les feedbacks compilés par le personnel dédié de l'UGP du PAAET sont partagés avec le Coordonnateur du Projet pour une prise en charge, au besoin. Le cas échéant, la décision sera notifiée formellement à l'intéressé par courrier. Pour les personnes ne sachant ni lire, ni écrire, le projet doit leur assurer la traduction orale des documents. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- Un résumé de la compréhension du commentaire soumis ;
- Les explications sur la ou les solution (s) proposée (s) ;
- La solution retenue (expliquée à la personne concernée) ;
- La procédure de mise en œuvre de la solution retenue y compris les délais.

4.7 Phases de mise en œuvre du Projet

Au fur et à mesure que le Projet sera mis en œuvre, les activités effectuées et celles programmées seront portées à l'attention des parties prenantes. Ainsi, elles seront tenues au courant de l'évolution de l'exécution du Projet par la stratégie de la redevabilité. Ces points seront faits à travers des documents de synthèse des rapports trimestriels, semestriels et annuels d'activités.

4.8 Ressources

Les ressources qui seront consacrées à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes portent essentiellement sur :

Dans le cas du PAAET, les principaux responsables de la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) seront les Spécialistes des sauvegardes sociales environnementales et sociales de l'UGP. Ils seront appuyés par les structures du projet présentes sur le terrain et les ONG locales avec lesquelles le Projet va contractualiser pour assurer l'intermédiation.

4.9 Ressources financières

Les ressources allouées aux activités de mobilisation des parties prenantes seront intégrées dans les composantes du Projet. Un budget indicatif de 100 millions de F CFA est élaboré pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes (cf. tableau ci-après) :

Tableau 6 : Budget estimatif des activités de mobilisation

Activité	Quantité	Coût unitaire (F CFA)	Total (en F CFA)
Publicité dans les journaux/radios/TV	20	3 000 000	60 000 000
Réunions de consultation (locations de salles, fournitures, dépenses diverses)	20	1 000 000	20 000 000
Audit de la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes	1	20 000 000	20 000 000
TOTAL			100 000 000

4.10 Ressources humaines

Les informations sur les coordonnées de la personne chargée de répondre aux commentaires ou aux questions sur le Projet ou le processus de consultation, à savoir le numéro de téléphone, l'adresse, le courriel et l'intitulé du poste de cette personne, en l'occurrence l'expert en charge des sauvegardes sociales au sein de l'UGP. Le tableau ci-après donne la liste des personnes chargées de répondre aux commentaires et autres sollicitations :

Tableau 7 : Personnes en charge des commentaires

Personne de contact	Adresse physique	Contacts
Coordonnateur du Projet	M. Bechir Ali Medellaye	Tél : + 235 66 21 53 57 Mail : b.medellaye@gmail.com
Expert Sauvegarde Sociale	Alladou Kemoral	Tél : +235 66 64 94 47 Mail : kemoral2@yahoo.fr
Expert Environnementaliste	Djimingar Boull	Tél : +235 66 69 10 81 Mail : djimingarboull@gmail.com
Spécialiste de Suivi Évaluation	Yacoub Kadi	Tél : +235 63 33 83 40 Mail : yacoubkadi748@yahoo.fr
Spécialiste en VBG	Bolongar Beleya	Tél : +235 66 87 95 16 Mail : bolongarbeleya@yahoo.fr

4.11 Fonctions de gestion et responsabilités

Les activités de mobilisation des parties prenantes font partie intégrante des mesures de sauvegardes environnementale et sociale. À ce titre, toutes ces activités devront être dans ce volet et s'exécuteront sous la responsabilité des spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale. L'expert en sauvegarde sociale animera le processus de mobilisation des parties prenantes. Il sera appuyé dans sa tâche par le Coordonnateur du projet, le responsable suivi et évaluation du Projet et le spécialiste en gestion financière dans la mise en œuvre de ses activités. Comme appui extérieur, le spécialiste en sauvegarde sociale pourra compter sur des consultants externes, notamment pour l'évaluation indépendante de la performance des activités de mobilisation des parties prenantes.

Les informations seront transmises au spécialiste en sauvegarde sociale à travers un processus fonctionnel établi avec les autres acteurs à la base. Cette transmission se fera sous forme écrite sur la base de registres, ou autres fiches établies et acceptées de tous. La fréquence de transmission sera retenue de commun accord. Elle peut être mensuelle, bimensuelle ou trimestrielle.

5. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est un « système permettant de répondre aux doléances, questions ou demandes de clarifications sur les projets, de résoudre les problèmes de mise en œuvre et de traiter efficacement les doléances. » L'intégration du MGP dans les opérations financées par la banque mondiale a longtemps été considérée comme un élément clé de la conception et la mise en œuvre des projets de développement. Le MGP a, ainsi, été mis en exergue dans le cadre du Programme de Gouvernance et de lutte contre la Corruption et du Cadre stratégique pour l'intégration de l'engagement des citoyens aux opérations de la banque mondiale, et fait donc partie intégrante du Cadre Environnemental et Social (CES) qui est entré en vigueur le 1^{er} octobre 2018.

Le principal objectif d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est d'aider à résoudre les plaintes et les griefs d'une manière opportune, efficace et efficiente qui satisfasse toutes les parties concernées. Plus précisément, il fournit un processus transparent et crédible pour des résultats justes, efficaces et durables. Il renforce également la confiance et la coopération en tant que composante intégrante d'une consultation communautaire plus large qui facilite les actions correctives. Plus précisément, le MGP :

- Fournit aux personnes concernées des moyens de déposer une plainte ou de résoudre tout différend qui pourrait survenir au cours de la mise en œuvre du projet ;
- Veille à ce que des mesures de réparation appropriées et mutuellement acceptables soient identifiées et mises en œuvre à la satisfaction des plaignants ; et
- Évite la nécessité de recourir à des procédures judiciaires.

Les types de plaintes rencontrés sont : problèmes fonciers, les conflits entre communautés, agropasteurs et pasteurs, éleveurs, la mauvaise évaluation des biens impactés, la non-utilisation de la main d'œuvre locale, les violences basées sur le genre (Violence sexuelle dont le harcèlement sexuel (HS) et les différentes formes d'exploitation et abus sexuel (EAS)), mauvaise gestion des déchets, pollution et nuisances, violence psychologique (intimidation, humiliation, chantage, proposition déplacée), agression physique (un acte de violence physique qui n'est pas de nature sexuelle), et l'exclusion des personnes vulnérables (veuves ou veufs pauvres, personne vivant avec un handicap).

5.1 Description du mécanisme de gestion des plaintes

La procédure de gestion des plaintes dans le cadre des actions du Projet fait appel à neuf (9) étapes partant de l'enregistrement de la plainte à son règlement final et l'archivage du dossier de résolution. À la phase de mise en œuvre du Projet, le MGP sera formellement élaboré sur la base des neuf (9) étapes décrites ci-dessous. Le rapport préliminaire fera l'objet d'une validation nationale par les représentants des parties prenantes du projet. Le rapport final intégrant les amendements de l'ensemble des parties prenantes sera établi et publié avant le démarrage des activités prévues dans le cadre du Projet. Des procédures séparées seront élaborées et annexes au MGP pour les plaintes sensibles telles que la VBG/EAS/HS. Ceci comprendra un système de référencement fait à base d'une cartographie des services en utilisant l'outil sur GEMS/ODK Collecte. Le mécanisme de gestion des plaintes efficace pour répondre aux plaintes de EAS/HS doit être doté de canaux multiples pour porter plainte. Ce mécanisme doit prévoir des procédures particulières pour les questions de VBG/EAS/HS, notamment le signalement confidentiel des cas et leur enregistrement en toute sécurité (en utilisant un code unique et en gardant les informations sur le survivant dans les fichiers gardés à clés/mot de passe en précisant les personnes qui auront accès à ces fichiers) et dans des conditions éthiques.

L'élaboration et la mise en œuvre correcte du mécanisme de règlement des plaintes relèveront de la responsabilité du Ministère de pétrole et de l'Energie, par l'intermédiaire de l'Unité de Gestion du Projet (UGP). Les plaintes seront catégorisées en deux groupes : les plaintes sensibles et les plaintes non sensibles :

- Les plaintes non sensibles concernent le processus de mise en œuvre des activités du projet ; Il peut concerner les choix, méthodes, résultats obtenus, etc.

- Les plaintes sensibles portent habituellement sur des fautes personnelles (notamment mais non exhaustivement, injustice, abus de pouvoir, discrimination, VBG/EAS/HS, etc.).

Il est garanti aux parties prenantes que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter d'éventuelles représailles ou toute atteinte à la sécurité des plaignants.

Étape 1 : Réception et enregistrement des plaintes (pour les plaintes non-sensibles)

Les canaux de réception des plaintes sont diversifiés et adaptés au contexte socioculturel de mise en œuvre du Projet. Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est enregistrée immédiatement dans un registre disponible au niveau du comité national de gestion des plaintes ou de ses structures intermédiaires. Le plaignant reçoit un accusé de réception dans un délai de 48 h après le dépôt de sa plainte. Les canaux de transmission des plaintes sont les boîtes à plaintes, le téléphone, la saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales, association de défense des droits humains, etc.).

La réception de la plainte va se faire :

- Au niveau village ou quartier par le Chef de villages ou du quartier ;
- Au niveau préfectoral ou communal par le représentant du Comité Communal d'Actions (CCA) ou le Comité Départemental d'Actions (CDA);
- Au niveau de la province par le représentant du Comité Provincial d'Action (CPA);
- Au niveau du **PAAET** à l'UGP du projet.

Étape 2 : Etude des plaintes (pour les plaintes non-sensibles)

Un tri est opéré pour distinguer les plaintes sensibles, non sensibles ou farfelues et une procédure d'étude adaptée à chaque type est adoptée. Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires que par l'instance nationale. Quant aux plaintes sensibles, elles seront gérées au niveau national. Les plaintes sensibles, après enregistrement au niveau local, sont immédiatement transmises au niveau national qui assure les investigations nécessaires au traitement des plaintes. L'issue du traitement de la plainte est adressée directement au plaignant. Le temps nécessaire à l'analyse d'une plainte ne peut excéder cinq (05) jours ouvrables après accusé de réception pour les plaintes non sensibles et dix (10) jours ouvrables pour celles sensibles. Il est à noter que les instances indiquées ne sont pas encore mises en place et quelles se feront dans le cadre de la mise en place du mécanisme de gestion du Projet.

Étape 3 : Investigation sur la vérification du bien-fondé de la plainte (pour les plaintes non-sensibles)

A cette étape seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse aux interrogations ou réclamations du plaignant. Le traitement des plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences spécifiques qui peuvent ne pas être directement disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées sont sollicitées. Un délai maximal de cinq (05) jours ouvrables après la classification et l'analyse préliminaire est retenu pour cette étape pour toutes plaintes nécessitant des investigations supplémentaires pour sa résolution.

Étape 4 : Propositions de réponse (pour les plaintes non-sensibles)

Sur la base des résultats des investigations, une réponse est adressée au plaignant. Cette réponse met en évidence la véracité des faits décriés ou au contraire, le rejet de la plainte. Il est notifié à l'intéressé par écrit, qu'une suite favorable ne peut être donnée à sa requête que si les faits relatés dans la requête sont fondés et justifiés après les résultats des investigations. Lorsque la plainte est justifiée, l'organe de gestion des plaintes (selon le niveau), notifie au plaignant par écrit, les résultats clés de leurs investigations, les solutions retenues à la suite des investigations, les moyens de mise en œuvre des mesures correctrices, le planning de mise en œuvre et le budget. La proposition de réponse intervient dans un délai de deux (2) jours ouvrables après les investigations.

Étape 5 : Révision des réponses en cas de non-résolution en première instance (pour les plaintes non-sensibles)

Les mesures retenues par les organes du MGP peuvent ne pas obtenir l'adhésion du plaignant. Dans ce cas, il lui est donné la possibilité de solliciter une révision de la résolution du comité de gestion des plaintes saisi. La durée de la période admise pour solliciter une révision des décisions est de dix (10) jours ouvrables au maximum à compter de la date de réception de la notification de résolution de la plainte par le plaignant. Dans ce cas, l'organe de gestion dispose de cinq (5) jours ouvrables pour reconsidérer sa décision et proposer des mesures supplémentaires si besoin ou faire un retour à la requête du plaignant. Au cas où la révision n'offre pas de satisfaction au plaignant, ce dernier est libre d'entamer une procédure judiciaire auprès des instances habilitées.

Étape 6 : Plaintes sensibles

Les plaintes sensibles comprennent :

- La discrimination ethnique ou religieuse
- Manque de respect des règles de confidentialité et de l'approche centrée sur les survivants de VBG
- Méconduite financière (fraude, corruption, extorsion, détournement, etc.)
- Non-paiement des prestations de services au niveau des structures partenaires
- Violences basées sur le genre, exploitation sexuelle, harcèlement sexuel
- Violation des droits des enfants
- Décès d'une personne lié aux activités du Projet

Les plaintes liées aux VBG suivront une procédure spécifique. A cet effet, il est souhaitable que le Projet recrute un prestataire (une ONG) qui l'appuiera dans la réception et le traitement des plaintes liées aux VBG/EAS/HS, étant donné que la Cellule d'Exécution ne dispose pas des compétences nécessaires.

Il est garanti aux parties prenantes que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter d'éventuelles représailles ou toute atteinte à la sécurité des plaignants.

Étape 7 : Mise en œuvre des mesures correctrices

La mise en œuvre des mesures préconisées par la résolution du comité de gestion des plaintes ne peut intervenir sans un accord préalable des deux parties. La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions correctrice(s) sera entamée cinq (05) jours ouvrables après l'accusé de réception par le plaignant, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et en retour à la suite à l'accord du plaignant consigné dans un Procès-Verbal (PV) de consentement. L'organe de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu. Un PV signé par le Président du comité de gestion des plaintes saisi et le plaignant, sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions.

Étape 8 : Clôture ou extinction de la plainte

La procédure sera clôturée par les instances de l'organe de gestion des plaintes si la médiation est satisfaisante pour les différentes parties, en l'occurrence le plaignant, et l'entente prouvée par un PV signé des deux parties. La clôture du dossier intervient au bout de trois (03) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la réponse attestée pour les instances locales ou intermédiaires et de cinq (5) jours ouvrables par l'instance nationale. L'extinction sera alors documentée par ces différentes instances selon le/les niveaux de traitement impliqués.

La durée estimative entre le dépôt de la plainte jusqu'à sa clôture est de 45 jours calendaire

Étape 9 : Rapportage

Toutes les plaintes reçues dans le cadre du MGP du Projet seront enregistrées dans un registre de traitement cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution, pour les instances locales ou intermédiaires et sept (07) jours ouvrables pour l'instance nationale. Cette opération permettra de documenter tout le processus de gestion des plaintes et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données simple et adaptée conçue à cet effet. La base de données signalera également les problèmes soumis le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes, les résolutions appliquées, les suggestions ou meilleures pratiques, etc.

Étape 10 : Archivage

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

5.2 Budget pour la mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes :

L'Unité de préparation du projet mettra en place un budget de gestion des plaintes. Ce budget devra être inscrit au budget de gestion du projet. Toutefois, un budget indicatif est proposé (à proposer par le consultant) au tableau x et sera actualisé à la mise en œuvre du projet. Compte tenu du fait que le consultant aura prévu un budget du MGP dans le PMPP, il ne sera plus question de donner un budget du MGP dans les autres documents environnementaux et sociaux (CGES, CPR).

Tableau 8 : Mise en œuvre du Mécanisme de gestion des Plaintes

Actions	Responsables	Acteurs associés	Échéance	Budget prévisionnel en FCFA
Mise à jour et diffusion du MGP du PAAET	Spécialiste Sauvegarde et Sociale, Coordonnateur	Coordonnateur de l'UGP ; Autres spécialistes du Projet ; Services techniques ; Consultants	Deux mois après recrutement de l'équipe du Projet y compris les experts en charge des questions environnementales et sociales	5 000 000
Mise en place des différents organes (village, commune, région et national) du mécanisme de gestion des plaintes (en les adaptant aux mécanismes déjà existants et fonctionnels en les renforçant au besoin)	Coordonnateur de l'UGP	Spécialiste Sauvegarde Sociale	Trois mois après la finalisation du document du MGP	20 000 000
Formation des membres des organes sur le contenu du MGP	Spécialiste Sauvegarde Sociale	Autres spécialistes du Projet ; Services techniques ; Consultants	Deux mois après la mise en place des organes	10 000 000
Informations/sensibilisation et communication	Spécialiste Sauvegarde Sociale	Autres spécialistes du Projet ;	Permanent	5 000 000

Actions	Responsables	Acteurs associés	Échéance	Budget prévisionnel en FCFA
sur les dispositions du mécanisme à l'endroit du personnel et des communautés		Services techniques ; Consultants		
Acquisition et mise en place du matériel et fourniture nécessaires au fonctionnement du MGP	Coordonnateur de l'UGP	Spécialiste Sauvegarde Sociale Responsable Service Financier	Dès mise en place des organes	4 000 000
TOTAL				44 000 000

6. SUIVI ET REPORTING

6.1 Participation des différents acteurs concernés au comité de suivi

Le PMPP permettra de donner l'occasion aux parties prenantes du projet intéressées et affectées d'exprimer leurs opinions, leurs intérêts et préoccupations au sujet du projet, en veillant à ce que les avantages du projet reviennent aux membres de la communauté. Il est obligatoire que l'UCP, par le biais des canaux de communication existants, fasse rapport aux parties prenantes, montrant comment les contributions et les préoccupations des parties prenantes ont été abordées ainsi que celles qui n'ont pas été incluses et pourquoi. Si les parties prenantes ne sont pas satisfaites, elles peuvent utiliser le MGP pour présenter des plaintes relatives aux impacts du projet ou, en fait, au processus de consultation et d'engagement mis en œuvre par le projet.

Le PMPP sera révisé et actualisé de manière périodique, au besoin, durant la mise en œuvre du projet, afin de s'assurer qu'il contient des informations cohérentes et à jour, et que les méthodes de mobilisation retenues restent appropriées et efficaces dans le contexte et aux différentes phases du projet. Tout changement majeur dans les activités du projet et le calendrier de mise en œuvre sera dûment signalé dans le PMPP.

Des synthèses mensuelles et des rapports internes sur les plaintes émanant du public, les enquêtes et les incidents connexes, ainsi que sur l'état d'avancement de la mise en œuvre des actions correctives/préventives associées, seront préparés par le personnel compétent et transmis à la haute direction du projet. Les synthèses [mensuelles] seront l'occasion d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité du projet à y donner suite dans les meilleurs délais et d'une manière efficace. L'information sur les activités de consultation du public entreprises par le projet durant l'année pourra éventuellement être communiquée aux parties prenantes de la manière suivante :

- Par la publication d'un rapport annuel indépendant sur les interactions du projet avec les parties prenantes, ou
- Par le suivi régulier d'un certain nombre d'indicateurs de performance clé par le projet, notamment les paramètres suivants :

Les indicateurs suivants permettent d'évaluer le niveau de performance de l'équipe du projet en matière de mobilisation des parties prenantes :

- 80 % des parties prenantes satisfaites de la communication du projet sur le MGP et les informations sur les activités et le calendrier associé avec vue à comprendre si les parties prenantes ont reçu un niveau de l'information qui leur a permis de porter plainte ou nécessaire ou d'être au courant des étapes et activités du projet ;
- 90 % de plaintes sont résolues localement ;

- Au moins 15 et Réunions et/ou rencontres annuelles organisées avec les parties prenantes (chaque réunion sera accompagnée d'un procès-verbal partagé entre les participants et la Banque mondiale) ;
- Nombre de décisions prises lors des consultations avec les parties prenantes et le nombre de celles qui ont été exécutées.

Le responsable de suivi des indicateurs est le Spécialiste en Développement Social du projet assisté par son collègue Spécialiste en Suivi-évaluation.

6.2 Le rapport aux groupes de parties prenantes

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

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

Le spécialiste en sauvegarde sociale, assisté de l'expert en sauvegarde environnementale et du spécialiste en suivi-évaluation du projet auront comme tâche principale la coordination permanente de la gestion et de suivi de la mise en œuvre du programme de mobilisation élaboré. Ils doivent à cet effet se concerter avec toutes les parties prenantes pour assurer la bonne mise en œuvre de ce volet afin d'atteindre tous les résultats escomptés du projet. En plus de l'élaboration des procès-verbaux des réunions et des ateliers, ces experts assureront le partage et la diffusion de ces PV, des rapports de synthèse de traitement des plaintes aux différentes parties prenantes. Ils évoqueront dans leur rapport de communication et ce tous les 6 (six) mois, les actions de mobilisation mises en place spécifiquement, les problèmes rencontrés et les solutions apportées pour les résoudre.

CONCLUSION

Le présent PMPP est élaboré dans le but d'intégrer l'évaluation environnementale et sociale préliminaire, la conception et la mise en œuvre du Projet tel que préconisé dans la NES n°1. Il identifie les parties prenantes et décrit principalement les moyens, les échéanciers et modalités de leur mobilisation dans la mise en œuvre du Projet.

A cet effet, une consultation a été menée aux fins d'informer les parties prenantes sur le projet d'une part, et de recueillir leurs avis, préoccupations et recommandations afférents aux interventions du Projet d'autre part.

L'identification des parties prenantes et leur implication à toutes les étapes est un des gages de succès du projet. Il est par conséquent nécessaire que la mise en œuvre du Projet tienne compte des préoccupations et des recommandations de l'ensemble de ces acteurs et que leur participation à toutes les étapes du projet soit assurée par des actions d'information et de communications.

Ainsi, le PMPP s'avère être l'un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre du PAAET. En effet, dans le cadre des dispositifs du nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale, ce plan fait partie intégrante des documents contractuels à élaborer avant l'approbation de tout Projet. Il décline les principales actions à mener pour favoriser l'adhésion et l'implication des différentes parties prenantes, tout au long de la mise en œuvre du Projet.

Le PAAET étant préparé dans un contexte mondial marqué par la pandémie de la COVID-19, les activités de communication doivent par conséquent, être développées en prenant rigoureusement en compte les mesures barrières contre la COVID-19 tout comme celles relatives à la gestion des risques environnementaux et sociaux du Projet.

ANNEXES

Annexe 1 : Procédures de gestion des plaintes

Étape	À faire	Procédures
Accès	Créer des procédures de dépôt de plaintes simples et accessibles. • Maintenir des registres (voir Annexe 3) à différents niveaux pour enregistrer les plaintes, les requêtes, et les suggestions reçues (, ou la mise en place d’une application informatique). • Faire connaître à travers une communication large la/les procédures de dépôt de plaintes. Définir clairement qui est le responsable du traitement des différents types de plaintes. Établir des calendriers clairs pour le processus de traitement des plaintes. Attribuer à chaque plainte un identifiant unique (no.)	
Accusé de réception	Informar les utilisateurs des étapes et du processus de traitement des plaintes. Se tenir à des calendriers convenus pour répondre aux plaintes.	Déchargé par le bureau d’ordre
Vérification et action	Évaluer objectivement la plainte sur la base des faits. Mettre en place une action qui soit proportionnelle à la plainte.	Étudier le dossier et choisir l’action à entreprendre
Suivi et évaluation	Signaler l’importance des plaintes Mettre en place un système de suivi pour enregistrer et classer les plaintes. Analyser les données portant sur les plaintes et apporter des améliorations et des corrections au système de gestion.	Initier le mode de règlement convenu Mettre en place un système de suivi pour enregistrer (voir Annexe 3) et classer les plaintes Analyser les données portant sur les plaintes et apporter des améliorations et des corrections au système de gestion.
Retour d’information	Contactar les utilisateurs pour leur expliquer comment leurs plaintes ont été réglées. Faire connaître de manière plus large les résultats des actions liées au système des gestions des plaintes, afin d’améliorer sa visibilité et renforcer la confiance de la population	Informar les parties concernées

Annexe 2 : Formulaire fiche de plainte

Date : _____

Province -----

Dossier N° -----

PLAINTÉ

Nom du plaignant _____

Adresse _____

Province -----

Terrain et/ou autre bien affecté _____

DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ :

(Le cas échéant, les photos, documents, ou autres justificatifs sont à inclure en pièce jointe)

Fait à ----- le -----

Signature du plaignant

cadre réservé au responsable des plaintes

Numéro de plainte :

Date de réception de la plainte :

Date limite de traitement de la plainte :

Nom et Signature du responsable :

OBSERVATIONS

Fait à ----- le -----

Signature

RÉPONSE DU PLAIGNANT :

Fait à, le

Signature du plaignant

RÉSOLUTION

Fait à, le

(Signature du point focal) (Signature du plaignant)

Annexe 3 : Registre des plaintes

	Information sur la plainte						Suivi du traitement de la plainte		
No de la plainte	Nom et prénoms du réclamant	Date du dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type du projet et emplacement	Autres remarques	Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne ressource)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

Annexe 4 : Synthèse trimestrielle du traitement des plaintes

Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période :	
Résumé synthétique du type de plaintes :	
Nombre de plaintes traitées dans un délai de xx jours (explications) :	
Nombre de plaintes non traitées dans un délai xx jours (explications) :	