

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

Union - Discipline – Travail



MINISTÈRE DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE
ET DE LA DIGITALISATION

**Projet d'Accélération Digitale en Côte d'Ivoire (PADCI)
(P180059)**

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

VERSION FINALE

Mai 2025

SOMMAIRE

LISTE DES TABLEAUX.....	5
LISTE DES FIGURES.....	5
LISTE DES PLANCHES.....	5
SIGLES ET ABREVIATIONS	6
DÉFINITIONS DES CONCEPTS ET MOTS CLÉS	7
I. INTRODUCTION.....	10
1.1. Contexte et justification.....	11
1.2. Champ d'application du PMPP	12
II. DESCRIPTION DU PROJET ET DE SA ZONE D'INTERVENTION	13
2.1. Objectif de développement du Projet	13
2.2. Composantes du Projet.....	13
2.3. Zone d'intervention et durée du Projet.....	15
2.3.1. Organisation administrative de la Côte d'Ivoire	15
2.3.2. Caractéristiques économiques de la Côte d'Ivoire	16
2.3.3. Les caractéristiques socio-démographiques	17
2.4. Cadre institutionnel de mise en œuvre du projet.....	18
2.4.1. Comité de pilotage	18
2.4.2. Cellule technique de suivi	18
2.4.3. Unité de Coordination du Projet.....	19
2.4.4. Agence Nationale De l'Environnement (ANDE)	19
2.4.5. Collectivités territoriales	19
2.4.6. Entreprises des travaux.....	19
2.4.7. Bureaux de contrôle.....	20
2.4.8. ONG et associations communautaires.....	20
2.5. Effets et risques environnementaux et sociaux	20
2.5.1. Impacts positifs	20
2.5.1. Impacts négatifs.....	21
III. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES ..	23
3.1.1. Consultation des parties prenantes : synthèse des suggestions et remarques.....	23
3.1.2. Avis général.....	23
3.1.3. Préoccupations/ craintes	23
IV. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	28
4.1. Objectifs.....	28
4.2. Catégories de parties prenantes	28
4.3. Identification des parties prenantes dans le cadre du projet PADCI	28
4.3.1. Parties touchées	28

4.3.2. Autres parties concernées	29
4.3.3. Personnes défavorisées ou vulnérables	30
4.4. Analyse et évaluation des parties prenantes	31
4.2. Synthèse des besoins des parties prenantes	33
V. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	36
5.1. Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes	36
5.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations	37
5.3. Stratégie proposée pour les consultations et la participation des parties prenantes	43
5.4. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables	45
5.5. Examen des commentaires	46
5.6. Phases ultérieures de mise en œuvre du Projet	46
VI. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	48
6.1. Ressources	48
6.2. Personnes chargées de la mise en œuvre du PMPP	48
6.3. Budget de mise en œuvre du PMPP	49
VII. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	51
7.1. Champs d'application et exclusion	52
7.2. Objectifs de la gestion des plaintes	52
7.3. Avantages	53
7.4. Principes généraux	54
7.5. Mode d'informations	55
7.6. Catégorisation des plaintes	55
7.6.1. Nature des plaintes	55
7.7. Procédure d'enregistrement et gestion des plaintes	61
7.7.1. Réception de la plainte	61
7.7.2. Enregistrement la plainte	62
7.7.3. L'accusé de réception par le Projet	62
7.1.4. Évaluation de l'éligibilité de la plainte	62
7.3.5. Examen et résolution de la plainte	63
7.3.6. Mise en œuvre de la résolution	63
7.3.7. Procédure d'appel	63
7.3.8 Recours au tribunal	64
7.3.9. Suivi-évaluation et documentation de la mise en œuvre de la solution	64
7.3.10. Clôture et archivage	64
7.8 Gestion des plaintes liées à l'exploitation et abus sexuels, harcèlement sexuel	66

7.8.1. Champ d'application	66
7.8.2. Principes directeurs de la gestion des Plaintes liées aux VBG/EAS/HS.....	67
7.8.3. Procédures de dépôt et de traitement des plaintes de VBG/EAS/HS.....	68
7.8.4. Constitution du Comité de gestion des plaintes	69
7.8.5. Traitement des plaintes VBG	70
7.8.6. Protocole de prise en charge.....	74
7.9. Diffusion du mécanisme.....	75
7.10. Suivi de la mise en œuvre du MGP	76
7.11. Le Plan d'action de mise en œuvre du MGP	76
VIII. SUIVI-EVALUATION ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS	79
8.1. Suivi de la mise en œuvre du PMPP	79
8.2. Implication des parties prenantes dans les activités de suivi	79
8.3. Rapports aux groupes de parties prenantes	80
8.4. Indicateurs de suivi du PMPP	80
CONCLUSION	83
BIBLIOGRAPHIE	84
Annexe 1 : Détails des consultations menées.....	86
Annexe 1.1 : Détails des consultations menées dans le cadre du CGES.....	86
Annexe 1.1.1. Plan de mobilisation des parties prenantes	86
Annexe 1.2 : Détails des consultations menées dans le cadre du PMPP.....	91
Annexe 2 : Visite de quelques sites du projet	105
Annexe 43 : Modèle de formulaire d'enregistrement des plaintes.....	106
Annexe 4 : Registre d'enregistrement et du suivi des plaintes	107
Annexe 5 : Registre des réclamations excluant les plaintes relatives aux EAS / HS.....	107
Annexe 6 : Synthèse trimestrielle du traitement des plaintes.....	108
Annexe 7 : Modèle de Procès-verbal de conciliation.....	108
Annexe 8 : Formulaire d'enregistrement des plaintes liées aux EAS/HS.....	109
Annexe 9 : Modèle de code de conduite sensible aux EAS/HS (à adapter).....	111
Annexe 10 : Formulaire de consentement pour les fournisseurs de services médicaux aux survivantes de VBG	118
Annexe 11 : Fiche de Suivi Individuel de la survivante en Counseling	119

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Répartition des populations par région cible du projet	18
Tableau 2 : Statistique de participation aux consultations des parties prenantes	24
Tableau 3 : Synthèse des principales préoccupations et craintes des différentes consultations publiques	25
Tableau 4 : Synthèse des résultats des consultations individuelles avec les parties prenantes	27
Tableau 5 : Synthèse de l'analyse des parties prenantes	32
Tableau 6 : Synthèse des besoins des parties prenantes	33
Tableau 7 : Calendrier global du PMPP	36
Tableau 8 : Principaux médias et principales émissions d'écoute	38
Tableau 9 : Stratégie d'information des parties prenantes suivant le cycle du Projet.....	40
Tableau 10 : Equipe de gestion du PMPP	48
Tableau 11 : Coût estimatif de mise en œuvre du PMPP	49
Tableau 12 : Quelques principes et mesures d'application	54
Tableau 13: Catégorisation des plaintes dans le cadre des Projets de développement	56
Tableau 14 : Niveau de saisine et responsabilité.....	59
Tableau 15. Principes directeurs du mécanisme de gestion des plaintes VBG/EAS/HS	67
Tableau 16 : Plan d'action de mise en œuvre du MGP	77
Tableau 17 : Indicateurs de suivi du PMPP	81
Tableau 18 : Détails des différentes consultations publiques des parties prenantes	91
Tableau 19 : Synthèse des consultations individuelles	95
Tableau 20 : Synthèse des focus groups.....	100

LISTE DES FIGURES

Figure 1. Présentation des régions et districts autonomes concernés par la phase 1 du PADCI	16
Figure 2. Organigramme du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	65
Figure 3. Circuit du protocole de référencement pour les plaintes sensibles	75

LISTE DES PLANCHES

Planche 1. Illustration de quelques sites visités dans le cadre de la consultation des parties prenantes.....	105
--	-----

SIGLES ET ABREVIATIONS

AGR	Activité Génératrice de Revenus
AE	Agence d'Exécution
ARV	Antirétroviral
Bm	Banque mondiale
CES	Cadre Environnemental et Social
CGP	Comité de Gestion des Plaintes
CP	Comité de Pilotage
Dollar US	Dollar américain
DPI	Dossier Patient Informatisé
DR	Direction Régionale
DROS	Déni de Ressources, d'Opportunités ou de Services
EAS	Exploitation et Abus Sexuel
EMSP	Ecole Multinationale Supérieure des Postes
ESATIC	Ecole Supérieure Africaine des TIC
ESPC	Etablissements Sanitaires de Premier Contact
HIMO	Haute Intensité de Main d'Œuvre
HS	Harcèlement Sexuel
IST	Infection Sexuellement Transmissible
MDA	Ministères, Départements et Agences
MENA	Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation
MEPS	Ministère de l'Emploi et de la Protection Sociale
MFEE	Ministère de la Femme, de la Famille et de l'Enfant
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MSHP	Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique
MST	Maladies Sexuellement Transmissibles
MTND	Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation
NES	Normes Environnementales et Sociales
NNI	Numéros Nationaux d'identité
ODP	Objectif de Développement du Projet
OEV	Orphelins et Enfants Vulnérables
ONG	Organisme Non gouvernemental
OSC	Organisation de la Société Civile
PGMO	Plan de Gestion de la Main d'Œuvre
PN LVBG	Programme National de Lutte contre les Violences Basées sur le Genre
POS	Procédures Opérationnelle Standards
PTF	Partenaires Techniques et Financiers
PV	Procès-Verbal
SDSG	Spécialiste en Développement Social et Genre
SIDA	Syndrome d'Immunodéficience Acquise
SNDI	Société Nationale de Développement Informatique
SNLVBG	Stratégie Nationale de Lutte contre les Violences Basées sur le Genre
SSE	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale
UGP	Unité de Gestion du Projet
VBG	Violences Basées sur le Genre
VCE	Violence Contre les Enfants
VFE	Violences Faites aux Enfants
VIH	Virus de l'Immunodéficience Humaine

DÉFINITIONS DES CONCEPTS ET MOTS CLÉS

Abus sexuel : Toute atteinte sexuelle commise avec force, contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, la menace d'une telle atteinte constituant aussi l'abus sexuel (UNFPA, <https://gbvguidelines.org> : *Prise en charge de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, guide de la formation en ligne, annexe 4*).

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

Autres parties concernées : Tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt 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 (NES 10 CES-Banque mondiale, version numérique, page 2, note d'orientation 5.2).

Bénéficiaires : Personnes qui tireront directement profit des activités mises en œuvre dans le cadre du projet. Il s'agit des personnes directement ciblées par les interventions du projet. Les bénéficiaires directs sont les personnes qui participeront directement au projet et bénéficieront ainsi de son existence ; quant aux bénéficiaires indirects, il s'agit de toutes les personnes ou familles qui vivent dans la zone d'influence du projet (FAO, *préparation et analyse des avant projets d'investissement*).

Confidentialité : Pour créer un environnement où les parties prenantes peuvent aisément soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs de l'absence de représailles, il faut garantir des procédures confidentielles. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection des personnes qui déposent une plainte ainsi que leurs cibles. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.

Digitalisation : Intégration de technologies digitales aux processus de gestion existants.

Les doléances : ce sont des requêtes adressées par un tiers aux responsables (autorités, responsables) essentiellement pour faire des remarques, ou pour exprimer un souhait.

Exploitation sexuelle : Le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique. Certains types de « prostitution forcée » peuvent également entrer dans cette catégorie (UNFPA)

<https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/GBV>, *Prise en charge de la violence basée sur le genre dans les situations d'urgence, guide de la formation en ligne, annexe 4*).

Harcèlement sexuel : Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle. C'est également « Toute forme de comportement verbal, non verbal ou physique non désiré de nature sexuelle ayant pour but ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, en particulier lorsqu'il crée un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Il peut s'agir d'avances sexuelles importunes ou de demandes de faveurs sexuelles, et cela peut se produire dans le

cadre d'activités en ligne ou de communications mobiles, ainsi qu'en personne » (ESF for IPF Operations, 2022, p. viii).

Mécanisme de gestion des plaintes : Un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au Projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au Projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le Projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce. (*NES 10 CES-/Banque mondiale, version numérique, page 8, note d'orientation 26.1*).

Numérisation : Conversion d'informations et de documents analogiques au format numérique.

Parties prenantes : Selon le CES de la Banque mondiale (*NES 10 CES-/Banque mondiale, version numérique, page 2*), le terme « parties prenantes » 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 touchées par le Projet : Personnes susceptibles d'être 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 (*NES 10 CES-/Banque mondiale, version numérique, page 2, note d'orientation 5.1*).

Parties concernées par le Projet : Tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt 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.

Personnes défavorisées ou vulnérables : 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 (*NES 10 CES-/Banque mondiale, page 19, note de bas de page 28*).

Survivant-e-s : Toute personne ayant subi des violences basées sur le genre. Les termes « victime » et « survivant(e) » peuvent être utilisés indifféremment. Le terme « victime » est souvent utilisé en droit et en médecine, tandis que le terme « survivant(e) » est généralement préféré par les secteurs sociaux et psychologiques en raison de la notion de résilience qu'il implique

(https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2016/03/2015-IASC-Directrices-VBG_version-francaise.pdf, IASC, 2005, Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire, page 1).

Transformation digitale : Refonte totale de l'expérience client, des modèles économiques et des opérations. Comment ? En mettant en place de nouvelles méthodes pour engendrer de la valeur, générer des revenus et gagner en efficacité.

Transparence : Les parties prenantes seront clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'elles l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence.

Violences Basées sur le Genre (VBG) : La violence basée sur le genre résulte d'un acte ou d'une pratique exercée en fonction du sexe ou du rôle social d'une personne, entraînant souffrance ou préjudice physique, sexuel, psychologique ou économique. Elle se manifeste par un contrôle et une domination de force, principalement de l'homme sur la femme, dus au rapport de force inégal entre les sexes. La violence basée sur le genre se traduit en plusieurs formes dont : la violence conjugale ; la violence sexuelle ; les pratiques traditionnelles néfastes (mutilations génitales féminines, meurtres liés à la dot, mariages d'enfant...) ; le féminicide ; le harcèlement sexuel, dont les attaques verbales, physiques, psychologiques et sexuelles; la prostitution et le trafic sexuel où les femmes et les filles sont attirées, généralement, par de fausses promesses d'emploi; la violence physique et la violence sexuelle lors des conflits et après les conflits incluant le viol, l'enlèvement, des grossesses forcées et parfois la réduction en esclavage de populations civiles féminines; les abus à l'encontre des enfants qui peuvent être physiques, sexuels, psychologiques et / ou inclure la privation des ressources et des droits comme l'éducation ou les soins ; le VIH et le SIDA, quand les rapports de force inégaux entre les hommes et les femmes, notamment dans le cadre du mariage, permettent difficilement aux femmes d'exiger des rapports sexuels protégés, les mettant en danger de contracter le virus IH, ou quand les demandes des femmes pour des rapports protégés peuvent entraîner des violences (*Inter Press Service, 2009. Violences basées sur le genre : un manuel à l'intention des journalistes, page 10*).

Violences contre les enfants : La violence contre les enfants recouvre de multiples formes à savoir les violences physiques, psychologiques, sexuelles et les négligences. Ces violences ont toutes des conséquences pour les enfants qui en sont victimes et sont toutes punies par la loi. Elles entraînent un préjudice réel ou potentiel pour la santé de l'enfant, sa survie, son développement ou sa dignité dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. La violence est omniprésente dans la société où les enfants grandissent. Elle est intégrée aux normes économiques, culturelles et sociétales dont est pétri l'environnement de l'enfant. (*Organisation Mondiale de la Santé, 2018*).

I. INTRODUCTION

La plupart des économies du monde sont dans un processus de transformation digitale accélérée. En effet, la révolution mobile a permis à de nombreux pays de franchir plusieurs étapes de leur développement et continue de remodeler l'économie mondiale avec les nouvelles innovations technologiques. Ainsi, le développement du numérique apparaît comme une opportunité pour plusieurs pays surtout africains pour transformer la structure de leurs économies afin d'accélérer le développement économique et social. La transformation digitale a le potentiel d'améliorer considérablement la productivité et d'accroître la prospérité. Mais, elle peut être à l'origine de multiples risques qui doivent être gérés avec soin. Il convient donc de prendre la mesure des chantiers à engager et à accompagner pour garantir des externalités et des impacts positifs pour l'économie et la société.

En Côte d'Ivoire, la contribution remarquable de l'économie numérique dans la formation de la richesse nationale, a fait de ce secteur clé, un pilier essentiel sur lequel le pays s'est appuyé pour accélérer la transformation structurelle de son économie. Ainsi, dans le but de changer en profondeur le fonctionnement de l'économie sociale et créer les fondamentaux pour une économie du savoir au service des populations ivoiriennes, le gouvernement ivoirien a engagé plusieurs réformes sectorielles depuis 2011 (PND 2011-2025, Tome 1).

En outre, la Stratégie nationale de développement numérique (SNDN) 2021-2025 vise à faire de la Côte d'Ivoire un pays leader en termes d'innovation d'ici 2025. La stratégie se concentre sur sept piliers, notamment les infrastructures numériques, les services numériques, les services financiers numériques, les compétences numériques et la cybersécurité. En stimulant l'utilisation de la technologie numérique, en améliorant l'efficacité des secteurs public et privé et en créant de nouveaux emplois, la Côte d'Ivoire vise à atteindre une croissance économique forte et durable grâce à l'économie numérique.

C'est dans ce contexte que la Côte d'Ivoire a initié, avec l'appui financier du Groupe de la Banque mondiale, le Projet d'Accélération Digitale en Côte d'Ivoire (PADCI). Ce projet est placé sous la tutelle administrative du Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation (MTND) et sous la gestion fiduciaire et la coordination opérationnelle d'une Unité de Coordination de Projet (UCP) et sera mis en œuvre conformément au Plan National de Développement (PND 2021-2025), à la Stratégie Nationale de Développement Numérique (SNDN) 2021-2025 et la stratégie de cybersécurité 2021-2025.

Le projet sera préparé et mis en œuvre sous une approche programmatique multi-phases (MPA) avec deux phases qui se chevauchent, chacune d'une durée de cinq (05) ans et qui couvrent une période globale de huit (08) ans (2025 – 2033). La première s'étend sur la période de 2025 à 2030 et la deuxième phase de 2028 à 2033. Le gouvernement ivoirien a en effet, reconnu la nécessité d'une stratégie globale et à long terme pour relever les défis multiformes et saisir les opportunités de la transformation numérique, telle que décrite dans la Stratégie nationale de développement numérique (SNDN), qui souligne la nécessité d'investir massivement et durablement dans le secteur numérique.

Dans le cadre de la mise en œuvre du Projet et pour se conformer aux directives du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale et la réglementation nationale en matière de gestion environnementale et sociale, notamment la loi n° 2023-900 du 23 novembre 2023 portant Code de l'Environnement, le décret n° 2024-595 du 26 Juin 2024 déterminant les règles et procédures applicables aux évaluations environnementales et sociales et l'article 50 sur le Cadre de Mobilisation des Parties Prenantes qui découle dudit décret, le Gouvernement de Côte d'Ivoire à travers le PADCI doit élaborer un certain nombre d'instruments de

sauvegardes environnementale et sociale dont le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).

1.1. Contexte et justification

La première phase du PADCI sera mise en œuvre dans 11 régions administratives et les Districts les districts autonomes de Yamoussoukro et d'Abidjan. Elle sera axée sur l'établissement des fondements juridiques et institutionnels de la numérisation des services publics, le comblement des principales lacunes juridiques et réglementaires, l'intégration de mesures d'inclusion tenant compte du genre et l'adoption d'approches de politique environnementale telles que les normes TIC vertes. Le projet soutiendra l'élaboration d'une nouvelle Stratégie nationale de développement numérique (SNDNCI) 2025-2035, renforcera la gouvernance et la coordination interministérielle, et mettra en œuvre de nouvelles stratégies numériques telles que l'IA et la gestion des données.

Par la nature, la localisation, les caractéristiques et l'envergure des activités envisagées dans le cadre de l'exécution du Projet, celui-ci est potentiellement associé à des risques et impacts environnementaux et sociaux et par conséquent s'est vu classé dans la catégorie de « risque substantiel » conformément à la loi n°2023-900 du 23 novembre 2023 portant Code de l'Environnement et les critères de classification environnementale et sociale de la Banque mondiale. Ainsi, huit (08) normes environnementales et sociales sont applicables au projet, à savoir : (i) NES 1 « Évaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux » ; NES 2 « Emploi et conditions de travail » ; NES 3 « Utilisation rationnelle des ressources et prévention et gestion de la pollution » ; NES 4 « Santé et sécurité des populations » ; NES 5 « Acquisition des terres, restrictions à l'utilisation des terres et réinstallation involontaire » ; NES 6 « Préservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles biologiques » ; NES 8 « Patrimoine culturel » et NES 10 « Mobilisation des parties prenantes et information ».

Ainsi, le gouvernement se doit de préparer, les instruments environnementaux et sociaux suivants : (i) un Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES)); (ii) un Plan de gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques (PGDEEE); (iii) un Cadre de Réinstallation ; (iv) un Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) ; (v) des Procédures de Gestion de la Main-d'œuvre (PGMO) ; (vi) un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) comprenant un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) et (vii) un document d'évaluation des risques sécuritaires (ERS) assortit d'un Plan de Gestion des Risques Sécuritaires (PGRS).

A l'instar des autres instruments de sauvegardes environnementale et sociale, le PMPP devra être élaboré, revu, validé et divulgué en Côte d'Ivoire ainsi que sur le site Web de la Banque mondiale avant le passage du projet devant le Conseil d'Administration de la Banque.

L'élaboration du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes, conformément aux exigences la NES 10 et à la législation nationale, est élaboré afin d'établir une collaboration ouverte et transparente, inclusive et participative avec l'ensemble des parties prenantes du projet. De plus, cet instrument a pour fonction de définir la stratégie de mobilisation effective mise en place par le Projet en vue de prévenir les risques environnementaux et sociaux tout au long du cycle de vie du Projet. Il s'agira donc de renforcer l'adhésion et la participation des parties prenantes du Projet à travers une planification des actions en établissant un rapport étroit avec les autres normes qui régissent le cadre environnemental et sociale.

1.2. Champ d'application du PMPP

Le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), identifiera le plus possible les principales parties prenantes susceptibles d'être affectées directement ou indirectement par le Projet, ainsi que celles ayant d'autres intérêts susceptibles d'influencer les décisions relatives à la mise en œuvre des activités du Projet. En effet, la NES 10, qui est applicable dans le cadre de ce Projet et qui est relative à l'élaboration d'un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte et transparente entre le projet et les parties prenantes du projet, élément essentiel des bonnes pratiques internationales. La mobilisation effective des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets, renforcer l'adhésion aux projets, et contribuer significativement à une conception et une mise en œuvre réussie du projet.

La NES 10 donne les modalités de l'engagement des parties prenantes tout le long du projet. Ainsi, l'identification des parties prenantes, l'élaboration d'un plan de consultation et l'établissement d'une communication adéquate proportionnellement à la nature et à l'ampleur du projet sont un impératif. Tout cela doit être couronné par la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes accessibles pour l'ensemble des parties prenantes.

Le PMPP qui sera proposé, présentera selon la NES 10 au point 13.2 : (i) la description du projet et de ses effets environnementaux et sociaux anticipés, tels qu'ils sont connus à ce moment, (ii) une liste des groupes de parties prenantes recensés, y compris les personnes ou groupes défavorisés ou vulnérables, (iii) le programme envisagé de mobilisation des parties prenantes (exposant notamment les enjeux autour desquels les parties prenantes se mobiliseront, le mode de notification des parties prenantes, les méthodes de mobilisation, une liste d'informations/documents à publier, les langues dans lesquelles ces informations seront diffusées, la durée de la période de consultation et les possibilités de formuler des observations), (iv) une indication des ressources requises et du partage des responsabilités de la mise en œuvre des activités de mobilisation, (v) une brève description du mécanisme de gestion des plaintes, (vi) les coordonnées des responsables du PMPP et (vii) une description de la méthode requise pour obtenir de plus amples informations.

II. DESCRIPTION DU PROJET ET DE SA ZONE D'INTERVENTION

Le Projet d'Accélération Digitale en Côte d'Ivoire ambitionne de créer les conditions pour une transition digitale accélérée, inclusive et harmonisée. Il capitalisera les résultats des actions entreprises en matière de développement de l'économie numérique.

2.1. Objectif de développement du Projet

Accroître l'utilisation inclusive et résiliente de l'internet à haut débit et des services numériques dans certains secteurs et régions, et améliorer les compétences numériques.

2.2. Composantes du Projet

Le PADCI est structuré en quatre (4) composantes qui sont :

- Composante 1 : Renforcement des Fondamentaux du Numérique
- Composante 2 : Expansion de la Connectivité à Haut Débit Résiliente au Climat
- Composante 3 : Prestation de Services Publics Numériques
- Composante 4 : Gestion du Projet

☞ **Composante 1 - Renforcement des fondamentaux numériques (50 millions de dollars)**

Cette composante vise entre autres à établir un environnement propice à la numérisation des services publics, d'améliorer l'adoption de l'IA, de renforcer la capacité à fournir des compétences numériques intermédiaires à avancées pour répondre aux exigences de l'économie numérique et de renforcer la confiance du public dans les transactions numériques. Elle soutiendra également le développement du marché des télécommunications, reconnaissant qu'une connectivité abordable et fiable est essentielle à la prestation efficace de services publics numériques.

Cette composante est subdivisée en deux (2) sous-composantes qui sont décrites ci-dessous :

✓ **Sous-composante 1.1 : Fondements juridiques et institutionnels de la numérisation des services publics (5 millions de dollars)**

Cette sous-composante vise à combler les principales lacunes juridiques et réglementaires, y compris l'intégration de mesures d'inclusion tenant compte du genre et d'approches de politique environnementale, telles que les normes de TIC vertes, dans des domaines critiques et prioritaires pour le développement de la numérisation des services publics et de l'économie numérique au sens large, tout en renforçant la gouvernance, la coordination interministérielle et l'élaboration de stratégies et de nouvelles réformes juridiques pour l'économie numérique (telles que l'IA et les mégadonnées).

✓ **Sous-composante 1.2 : Développement des compétences numériques intermédiaires et avancées (45 millions de dollars)**

vise à renforcer les compétences numériques intermédiaires et avancées pour répondre à la demande croissante sur le marché du travail en Côte d'Ivoire, l'employabilité des nouveaux talents numériques, et à favoriser l'innovation et l'adoption des services numériques, de l'IA et des nouvelles technologies

☞ **Composante 2 - Développer une connectivité haut débit résiliente au changement climatique (45 millions de dollars)**

Cette composante vise à étendre la connectivité haut débit abordable en étendant la connectivité du dernier kilomètre aux équipements publics (éducation, santé et mairies) qui sont électrifiés mais non connectés à Internet. L'ambition du gouvernement est de fournir à tous les établissements d'éducation et de santé ainsi qu'aux mairies une connectivité haut débit abordable, de haute qualité et résiliente, afin de soutenir la numérisation et la prestation harmonieuse des services publics dématérialisés. Elle sera mise en œuvre à travers deux (2) composantes à savoir :

✓ **Sous-composante 2.1 : Extension de la connectivité haut débit aux institutions publiques ciblées (30 millions de dollars)**

Cette sous-composante permettra de fournir un accès Internet à large bande aux installations publiques prioritaires qui sont déjà raccordées à l'électricité. **Sous-composante 2.2 : Protection et résilience des infrastructures critiques (15 millions de dollars)**

Cette sous-composante visera à mettre à jour et à rendre opérationnel le Plan de protection des infrastructures critiques (PPIC) et à soutenir le démantèlement des sites radioélectriques abandonnés et vénérables.

☞ **Composante 3 - Fourniture de services publics numériques (45 millions de dollars)**

S'appuyant sur les bases établies par les composantes 1 et 2, cette composante vise à faciliter et à accélérer la numérisation de certains services publics à fort impact et tirés par la demande, ainsi que leur adoption. Cette composante permettra en effet de poursuivre la numérisation verticale de secteurs clés tels que la santé, l'état civil, l'éducation et la justice, qui ont été identifiés comme des priorités par le gouvernement et la population ivoirienne.

Cette composante est subdivisée en deux (2) composantes que sont :

✓ **Sous-composante 3.1 : Numérisation des services publics dans des secteurs clés (20 millions de dollars)**

Cette sous-composante donne la priorité à la numérisation des services à large impact, bénéficiant à de larges segments de la population et améliorant considérablement l'efficacité de l'administration publique

✓ **Sous-composante 3.2 : Accès et inclusion dans les services publics numériques (25 millions de dollars)**

Cette sous-composante vise à déployer de nouveaux canaux d'accès pour les populations éloignées et vulnérables, afin qu'elles bénéficient de la disponibilité de services publics numériques. Cette sous-composante financera la phase pilote de déploiement de centres d'utilisateurs numériques physiques et mobiles (« Maison des services publics » – MSP) afin d'évaluer divers modèles de prestation de services en partenariat avec la poste de Côte d'Ivoire et certaines sous-préfectures.

☞ **Composante 4 - Gestion du Projet**

Cette composante fournira un appui à la gestion et à la mise en œuvre des activités du projet. Le financement de projets au titre de cette composante couvrira les coûts de fonctionnement et de personnel d'une unité d'exécution des projets qui sera créée dans le cadre de MTND pour la première phase de la mise en œuvre du projet, y compris le recrutement d'experts clés. Cette composante vise à assurer la coordination et la gestion administrative, technique et financière

du projet ainsi que le suivi et l'évaluation des performances et des effets du projet. Elle prendra aussi en charge les questions de communication, de sauvegarde environnementale, sociale et de sécurité et des Plans d'Actions de Réinstallations (PAR) des Personnes qui seront Affectées par le Projet (PAP).

La sous composante « sauvegarde environnementale, sociale et sécurité » permettra d'élaborer un plan de gestion environnementale et sociale conforme aux dispositions réglementaires en matière de gestion de l'environnement et de sauvegarde sociale en cohérence avec les exigences du cadre environnemental et social de la Banque mondiale. Il s'agira aussi de sécuriser l'ensemble des interventions du projet.

2.3. Zone d'intervention et durée du Projet

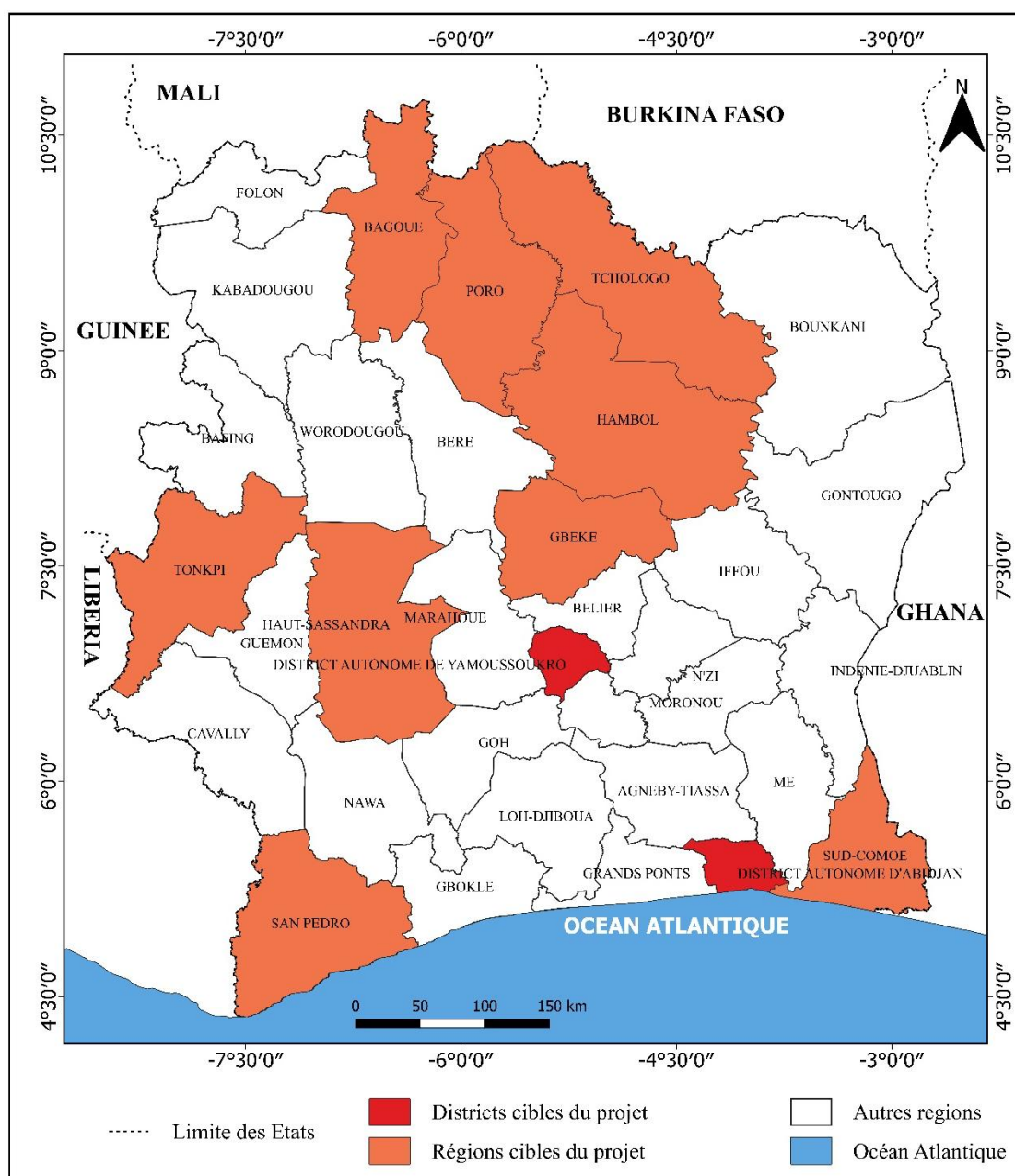
Le Projet d'Accélération Digitale en Côte d'Ivoire (PADCI), est un projet qui vise l'amélioration de la connectivité et l'accroissement de l'utilisation des services numériques. Pour la première phase, le projet couvre les deux Districts autonomes (Abidjan et Yamoussoukro) et onze (11) régions prioritaires à savoir : le Tonkpi, le Sud Comoé, San Pedro, la Nawa, le Bafing, le Hambol, le Poro, le Tchologo, la Bagoué, le Haut Sassandra et le Gbêkê. Cette première phase du projet couvre la période 2025 – 2030.

2.3.1. Organisation administrative de la Côte d'Ivoire

La Côte d'Ivoire est subdivisée en 111 départements, regroupés en 31 régions et 14 districts autonomes. Les départements sont à leur tour subdivisés en 509 sous-préfectures.

Dans le cadre de la première phase de ce projet, onze (11) régions et 2 districts autonomes sont concernés. La carte suivante présente les régions et districts concernés par cette phase du projet.

Figure 1. Présentation des régions et districts autonomes concernés par la phase 1 du PADCI



Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars – avril 2025

2.3.2. Caractéristiques économiques de la Côte d'Ivoire

La Côte d'Ivoire fait figure de puissance économique sous régionale, contribuant à 40% du PIB de l'UEMOA et des exportations de la zone. Le pays possède également la base industrielle la plus importante de l'UEMOA. Il demeure le 1^{er} producteur mondial de cacao (plus de 40% de part de marché) et est depuis 2015 le 1^{er} producteur mondial d'anacarde (autour de 40% de la production mondiale en 2023). Le secteur primaire est principalement axé sur l'agriculture (20% du PIB en 2021) ; le secteur secondaire (29% du PIB) concerne principalement l'industrie extractive, l'énergie, l'agro-alimentaire et le BTP ; enfin, le secteur tertiaire (51% du PIB), est dominé par les télécommunications, les transports, le commerce et les activités financières. La performance et la résilience de l'économie ivoirienne reposent

également sur la stabilité monétaire que lui confère son appartenance à l'UEMOA et qui se traduit par une inflation relativement faible.

Placée depuis 2012 sur un sentier de croissance soutenue, l'économie ivoirienne présente des signes de transformation structurelle, comme en témoignent l'émergence d'une transformation locale de matières premières et la diversification des exportations. Le PND 2021-2025, en cours de mise en œuvre, se fixe pour objectifs entre autres : l'accélération de la transformation structurelle de l'économie, avec une croissance moyenne sur la période de plus de 7% ; et l'accès de la Côte d'Ivoire au rang des pays à revenu intermédiaire de la tranche supérieure d'ici 2030. Ce plan prévoit un investissement global sur la période d'environ 90 Mds EUR, porté au ¾ par le secteur privé.

En 2020, du fait de l'impact de la COVID-19, la croissance a ralenti à +2% puis a marqué un fort rebond en 2021, à +7%. Elle s'est établie à 6,7% en 2022, tirée principalement par la consommation privée et l'investissement public.

Le maintien d'une croissance dynamique témoigne de la résilience de l'économie en dépit des chocs externes. En 2023, la croissance s'élève à 6,2% (un peu plus de 9% en nominal), porté principalement, s'agissant de la demande, par des investissements dans les infrastructures en lien avec la coupe d'Afrique des nations (CAN) 2024, et s'agissant de l'offre par le secteur extractif (via la mise en service du champ pétrolier Baleine en août 2023) et le secteur tertiaire (en particulier par les transports et communications). La croissance en 2024 est projetée à 6,5%, soutenue par la consommation et l'investissement privé.

A moyen terme, les perspectives sont toutefois soumises à d'importants risques baissiers, dont principalement l'impact du conflit en Ukraine, le durcissement des conditions d'emprunt et l'instabilité sécuritaire dans le Sahel.

En dépit de ces bonnes performances économiques, le pays reste marqué par la persistance de disparités socio-économiques et géographiques majeures. Sa population est estimée à 31,1 M d'habitants en 2023, dont environ 22% d'étrangers principalement constitués des communautés de la CEDEAO (Mali, Burkina Faso...). Avec une espérance de vie à la naissance estimée à 59 ans en 2022 (2 ans de moins que la moyenne subsaharienne), le pays se classe 166^{ème} sur 193 au classement IDH 2022 du PNUD et l'incidence de la pauvreté est évaluée à 37,5% en 2021. Des disparités géographiques majeures persistent entre Abidjan, capitale économique, et le reste du pays : 80% de l'activité économique du pays relèverait d'Abidjan (abritant 22% de la population). Par ailleurs, l'économie est largement informelle (estimée à 51% du PIB) ; l'emploi informel occupant, lui, plus de 90% de la force de travail.

2.3.3. Les caractéristiques socio-démographiques

La population vivant habituellement sur le territoire ivoirien (population résidente) se chiffre à 29 389 150 habitants, selon les résultats globaux définitifs du Recensement général de la Population et de l'Habitat (RGPH 2021).

La population est composée en majorité d'hommes. Avec un effectif de 15 344 990, la population de sexe masculin représente 52,2% de la population totale résidente, contre un effectif de 14 044 160 de femmes, soit 47,8%. Il en découle un Rapport de Masculinité (RM) global de 109 hommes pour 100 femmes en Côte d'Ivoire.

La population de nationalité ivoirienne âgée de 18 ans et plus est de 12 593 428 individus, soit 55,1% de la population totale ivoirienne.

Tableau 1 : Répartition des populations par région cible du projet

District ou Région	Population		
	Femme	Homme	Total
Abidjan	3 110 034	3 210 983	6 321 017
Yamoussoukro	204 897	217 176	422 072
Tonkpi	646 973	740 936	1 387 909
Sud Comoé	377 278	407 615	784 893
San Pedro	368 099	422 143	790 242
Nawa	544 603	620 869	1 165 472
Bafing	125 932	136 919	262 850
Hambol	290 261	321 767	612 029
Poro	515 929	524 531	1 040 461
Tchologo	294 046	309 037	603 084
Bagoué	250 661	265 229	515 890
Haut Sassandra	819 275	920 422	1 739 697
Gbêkê	653 085	699 816	1 352 900

Source : RGPH 2021

La répartition de la population de nationalité ivoirienne par grands groupes ethniques et selon leur importance donne le classement suivant : les akan 38,0%, les gour (22,0%), les mandé du Nord (22,0%), les krou (9,1%), les mandé du Sud (8,6%) et les naturalisés (0,3%).

2.4. Cadre institutionnel de mise en œuvre du projet

Les principales structure/entités impliquées dans la mise en œuvre du PADCI sont entre autres ; le Comité de pilotage, la cellule technique de suivi, l'unité de coordination du projet, l'agence nationale de l'environnement, les collectivités territoriales, les entreprises de travaux, les bureaux de contrôle, les ONG et associations communautaires.

2.4.1. Comité de pilotage

Le Comité de Pilotage (CP) est l'instance d'orientation et de conseil auprès du projet. Il est responsable de la gestion globale, de la supervision et du suivi des progrès de la mise en œuvre du projet. Le CP (i) valide les objectifs annuels du projet ; (ii) approuve les plans de travail et le budget annuel ; (iii) fournit des orientations stratégiques ; (iv) veille au respect des modalités techniques, financières et du plan d'engagement environnemental et social du projet ; (v) supervise les indicateurs de performance du projet, et (vi) assure une collaboration efficace entre toutes les principales parties prenantes.

2.4.2. Cellule technique de suivi

La cellule technique de suivi est chargée d'assurer le suivi opérationnel de la mise en œuvre technique du projet, de préparer les réunions du Comité de pilotage et élaborer les documents préparatoires aux séances du Comité de Pilotage.

2.4.3. Unité de Coordination du Projet

Le PADCI est mis en œuvre par une Unité de Coordination du projet (UCP), créée par arrêté du Ministère de la transition Numérique et de la Digitalisation.

L'UCP est chargée de la gestion technique, administrative et financière du projet, de la programmation et de la coordination des activités dans toutes ses composantes. Elle assure notamment l'élaboration des plans de travail annuels budgétisés (PTAB), prépare et lance au niveau national ou régional les consultations pour les travaux, les fournitures de biens et services et les prestations diverses. En outre, elle prépare, fait approuver et contrôle l'exécution des différents contrats.

2.4.4. Agence Nationale De l'Environnement (ANDE)

L'ANDE a pour mission fondamentale de garantir la prise en compte des préoccupations environnementales dans les Politiques, Plan, Programmes et les projets de développement initiés en Côte d'Ivoire.

Plus spécifiquement il s'agit de :

- assurer la coordination de l'exécution des projets de développement à caractère environnemental ;
- constituer et gérer un portefeuille de projets d'investissements environnementaux ;
- veiller à la mise en place et à la gestion d'un système National d'informations Environnementales ;
- mettre en œuvre la procédure d'étude d'impact ainsi que l'évaluation de l'impact environnemental des politiques macro-économiques ;
- élaborer les profils environnementaux et les plans de gestion des collectivités locales ;
- réaliser l'audit environnemental des ouvrages et entreprises ;
- éduquer, informer, sensibiliser/communiquer à la protection de l'environnement.

Dans ce sens, l'ANDE s'assure que les engagements de l'Etat de Côte d'Ivoire vis-à-vis des défis liés au changement climatique sont bien pris en compte et mis en œuvre dans le cadre des projets de développement publics ou privés.

2.4.5. Collectivités territoriales

Les collectivités territoriales devront accompagner le projet dans la mise en œuvre de ses activités, elles auront pour rôle de gérer des centres d'accueil (maison citoyenne), d'assurer et de faciliter les formations, l'appui/conseil et de fournir des e-services aux citoyens. En outre, elles assureront la production de données statistiques pour le suivi de la mise en œuvre du projet.

2.4.6. Entreprises des travaux

Ainsi, afin de maîtriser les différents risques et de promouvoir la santé et de la sécurité des travailleurs, les entreprises des travaux veilleront à la mise en place et au respect des mesures de sécurité.

Les entreprises des travaux réaliseront :

- ☞ une analyse des risques au poste de travail associés aux activités de construction sur la base de ceux identifiés dans le présent rapport ;
- ☞ d'un plan de prévention des risques pour les travailleurs.

2.4.7. Bureaux de contrôle

Les Bureaux de Contrôle doivent s'assurer que tous les intervenants sur les chantiers (surveillants de chantier, entrepreneurs, chef de chantier, techniciens, ouvriers, autres) soient sensibilisés aux principales préoccupations environnementales et aux mesures de protection du milieu liées à la réalisation des travaux et veiller à l'application des mesures d'atténuation préconisées.

2.4.8. ONG et associations communautaires

Le rôle des ONG et des associations communautaires sera de :

- ✓ participer à la sensibilisation des parties prenantes ;
- ✓ Porter Assistance aux groupes vulnérables et aux personnes affectées dans la formalisation des plaintes ;
- ✓ Participer à la mise en œuvre du plan de communication ;
- ✓ Contribuer à la mobilisation sociale des communautés.

2.5. Effets et risques environnementaux et sociaux

La mise en œuvre du PADCI engendrera des risques et impacts aussi bien positifs que négatifs.

2.5.1. Impacts positifs

En ce qui concerne les impacts positifs on peut citer entre autres :

- ✓ la création d'emplois directs et indirects ;
- ✓ les opportunités d'affaires pour les propriétaires de maisons et des terres des zones d'emprunts ;
- ✓ le développement circonstanciel des activités économiques locales ;
- ✓ les zones non desservies et mal desservies ont accès au haut débit ;
- ✓ la délivrance des prestations de services publics est améliorée grâce au numérique ;
- ✓ la masse de consommateurs, de compétences et d'experts dans le domaine du numérique a augmenté ;
- ✓ Les entreprises quant à elles, bénéficieront :
 - i. de financements publics catalytiques pour étendre la connectivité à large bande, en particulier la connectivité du dernier kilomètre dans les zones commercialement peu viables, améliorant ainsi leur rentabilisation pour connecter les ménages et les entreprises à proximité des institutions publiques ciblées ;
 - ii. un cadre juridique et réglementaire plus propice qui renforcera la confiance dans les transactions numériques ;
 - iii. une base de consommateurs plus avertie en matière de numérique (les utilisateurs ayant des compétences numériques renforcées stimulent la demande de services numériques) et des talents numériques renforcés ;
 - iv. amélioration de l'adéquation entre les compétences dispensées par les établissements de formation et les besoins d'employabilité du marché du travail, grâce à la collaboration avec le secteur privé ; et

- v. la création de conditions favorables pour attirer les entreprises technologiques et les développeurs de compétences de haut niveau à s'engager dans l'écosystème local ;
- ✓ Le Gouvernement de Côte d'Ivoire bénéficiera de l'accès à l'internet par le biais des :
 - i. institutions publiques, y compris des écoles, des établissements d'EFTP, des universités, des hôpitaux, des centres de santé, des tribunaux judiciaires et des mairies, qui seront connectés à Internet ;
 - ii. des formations ciblées et des activités de gestion du changement ; et
 - iii. ouvriront des possibilités d'innovation et de politiques davantage axées sur les données.

2.5.1. Impacts négatifs

Le Projet génèrera des risques et impacts négatifs environnementaux et sociaux, notamment à la mise en œuvre des composantes 1, 2 et 3, précisément au cours des activités de réhabilitation et d'aménagement des infrastructures, mais aussi en phase d'exploitation.

On pourrait directement assister aux risques ci-après :

- exposition à des nuisances de nature magnétique pour les travailleurs sur machines et antennes de relai téléphonique¹ ;
- risques d'irradiation ;
- risques liés aux travaux en hauteur lors de la maintenance des équipements techniques ;
- risque de chute lors de la réalisation de travaux dangereux comme ceux effectués en hauteur ;
- risques de blessures, de morsures de serpent ; de piqûres d'insectes lors des travaux de fouilles pour la pose de la fibre optique ;
- accidents et incidents de circulation pendant le transport des équipements ou lors de l'installation des équipements ;
- risques d'exploitation et d'abus sexuel et de harcèlement sexuel et les violences basées sur le genre, liés à l'afflux d'une main d'œuvre externe et à la présence des travailleurs salariés, dans un environnement à domination masculine et avec une supervision limitée, au sein d'une communauté locale vulnérable ;
- pollution des eaux de surface et de la nappe phréatique par les diverses émissions/rejets et/ou des déversements accidentels de certains produits et du fonctionnement des équipements installés sur le chantier pendant les différentes phases du sous-projet ;
- modification de la structure des sols ;
- pollution de l'air par l'émission de gaz, fumées, particules et de poussière ;
- acquisition de terres, restrictions à l'utilisation des terres, réinstallation involontaire du fait des travaux attendus ;

¹ Tout appareil fonctionnant à l'électricité émet un champ électrique et lorsqu'il est allumé un champ magnétique. La téléphonie mobile et les antennes relais représentent aujourd'hui une source importante d'exposition aux rayonnements électromagnétiques.

- risques de destruction de sites d'intérêts culturels et cultuels ;
- risques d'exclusion de certains groupes vulnérables des bénéficiaires du Projet ;

Risques de survenue de Violences Basées sur le Genre, exploitation et abus sexuel et harcèlement sexuel VBG/EAS/HS) et/ou de Violence Contre les Enfants (VCE) liés à l'afflux de la main d'œuvre ;

III. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

3.1. Activités de consultations engagées antérieurement à la préparation du PMPP

Dans le cadre de la préparation du projet, des activités de consultations des parties prenantes ont été réalisées antérieurement, notamment lors de la préparation du CGES. Les détails de ces consultations sont en annexe 5.1.

3.1.1. Consultation des parties prenantes : synthèse des suggestions et remarques.

Les activités de consultation menées dans le cadre du présent CGES se sont déroulées du 10 au 17 décembre 2024 dans les départements de Korhogo, Bouaké, Man, Abengourou et San Pédro et dans le District Autonome d'Abidjan et a ciblé les autorités administratives, les autorités coutumières ainsi que des organisations socio-économiques et des opérateurs dans le domaine du numérique. Les consultations (restreintes et publiques) ont permis de consulter 484 personnes physiques dont 123 femmes (avec 18 personnes de moins de 35 ans) soit 25,41% et 361 hommes (avec 254 personnes de moins de 35 ans).

3.1.2. Avis général

Les parties prenantes rencontrées ont montré un grand intérêt au projet et restent impatientes pour sa réalisation effective au regard de ses objectifs (développement et vulgarisation de la digitalisation et des connectivités ainsi que le déploiement de stratégie de gestion des déchets électroniques, etc.) qui amélioreront les services publics et la vie des populations.

3.1.3. Préoccupations/ craintes

Au terme de toutes les consultations, les craintes et préoccupations formulées par les parties prenantes sont :

- la marginalisation des personnes illettrées dans le cadre du projet;
- le risque de recrudescence de cyberviolence et de la délinquance (y compris juvénile) numérique avec le projet;
- le risque d'augmentation de la consommation électrique du fait des équipements électroniques avec le projet;
- le risque de prolifération des déchets électroniques avec la réalisation du projet;
- le risque de marginalisation des personnes vulnérables et les populations rurales dans le cadre du projet;
- le risque d'insuffisance de formations sur les numériques au profit des services publics et populations bénéficiaires du projet;
- le risque de mise en place de plateformes numériques non adaptées aux besoins et contextes locaux;

3.3. Activité de consultation lors de la préparation du PMPP

A cette étape du déroulement de la mission, les activités de consultations ont concerné essentiellement les acteurs institutionnels directement impliqués dans la préparation du projet, le corps préfectoral, les ministères (le Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation, le Ministère de l'Enseignement Technique, de la Formation Professionnelle et de l'Apprentissage, le Ministère de la Santé, de l'Hygiène Publique et de la Couverture Maladie Universelle, le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité, le Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration, et le Ministère de la Justice et des Droits de l'Homme), les ONG, les femmes et les personnes vulnérables. Les rencontres ont connu la participation de plusieurs acteurs étatiques, privés, associatifs, personnes vulnérables, opérateurs de télécommunication (ORANGE, MOOV, MTN, etc.), les collectivités territoriales,

les femmes (au total 330 participants dans toutes les villes dont 125 femmes et 205 hommes) qui ont exprimé leurs préoccupations et recommandations suite à l'exposé de la présentation du projet et des pistes de solutions sous la forme de suggestions ou recommandations ont été formulées.

A la fin de chaque rencontre, des focus group et des entretiens individuels ont également ciblé des groupes d'acteurs pour davantage prendre en compte de façon spécifique leurs craintes et surtout leurs recommandations pour minimiser d'éventuels impacts environnementaux et sociaux afin de garantir une bonne mise en œuvre du projet. Les statistiques des consultations sont présentées dans les tableaux ci-après :

Tableau 2 : Statistique de participation aux consultations des parties prenantes

Mode d'entretien	Cible	Cinq grandes zones	Villes	Nombre de participants		
				Femmes	Hommes	Total
Consultations publiques	Consultation publique	Nord	Krohogo	07	16	23
		Sud	Abidjan	13	40	53
		Centre	Bouaké	11	23	34
		Est	Bondoukou	05	24	29
		Ouest	Man	19	28	47
	Total tous types de parties prenantes			55	131	186
Focus groups	Femmes	Nord	Krohogo	07		07
		Sud	Abidjan	06		06
		Centre	Bouaké	07		07
		Est	Bondoukou	06		06
		Ouest	Man	15		15
	Total des femmes focus groups			41		41
	Personnes vulnérables	Nord	Krohogo	03	07	10
		Sud	Abidjan	03	06	09
		Centre	Bouaké	02	05	07
		Est	Bondoukou		06	06
		Ouest	Man	03	03	06
	Total des personnes en situation de handicap focus groups			11	27	38
	Total général des participants aux focus groups			52	27	79
Entretiens individuels	Entretiens individuels	Nord	Krohogo	3	8	11
		Sud	Abidjan	6	21	27
		Centre	Bouaké	9	16	25
		Ouest	Man	0	2	2
	Total des entretiens individuels			18	47	65
	Total général de toutes les rencontres			125	205	330

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

Le tableau 3 présente la synthèse des principales craintes et préoccupations des parties prenantes. Les détails des consultations des parties prenantes sont en annexe 5.2.

Tableau 3 : Synthèse des principales préoccupations et craintes des différentes consultations publiques

Partie prenante	Préoccupations et craintes liées au projet
Les différentes consultations publiques	
Parties prenantes aux consultations publiques	- Quelle est la place de la souveraineté nationale dans le processus de digitalisation ? - Est-ce que la dimension communication a été prise en compte ? - Risque de destruction des infrastructures, et équipements (pilonnes, antennes, locaux techniques) de télécommunication ; - Comment les parties prenantes peuvent-elles participer à la mise en œuvre du projet ? - Quelle sera la zone de couverture du projet au vu des investissements prévus ? - Quelle est la durée du projet ? - Risque de dégradation sur la végétation, les biens économiques et agricoles ; - Situation des cachets et signatures truquées lorsque la digitalisation sera totale ; - Est-ce que les acteurs qui seront impliqués dans la gestion des infrastructures sont déjà identifiés à ce stade ? - Non implication des mairies dans le choix et l'identification des zones d'implantation des installations du projet ; - Risque d'impact sur le patrimoine culturel ; - Y a-t-il un partenariat déjà signé avec une maison de communication ? - Quelles sont les actions concrètes qui sont prévues au niveau de la santé ? - Comment le projet compte former les personnes analphabètes ? - Est-ce que toutes les catégories d'handicapés seront prises en compte ? - Comment les quatre millions d'handicapés pourraient avoir à l'internet par des formations sonorisées et transcrites ?
Les consultations individuelles	
Structures déconcentrées de l'Etat	- Risque de dégradation du sol et du couvert végétal pendant le déploiement de la Fibre optique ; - Risque d'impacts sur les terres agricoles, des infrastructures économiques ; - Risque d'opposition et de refus des populations de voir installer les infrastructures et équipements pendant la phase d'exécution du projet ; - Comment la sécurité des infrastructures et du personnel sera-telle gérée ? ; - Insuffisance de locaux techniques ; - Le non recrutement de la main d'œuvre locale ; - Une antenne (un pylône) non fonctionnelle existe dans la localité de Gbatongouin.
Opérateurs privés	- La digitalisation de notre société va engendrer une plus grande utilisation du téléphone et des ordinateurs ce qui pourrait entraîner d'autres conséquences ; - Quel sera la conduite à tenir face aux personnes n'ayant pas de connaissances numériques et illettrées ? - L'exclusion de certaines communautés ;

Partie prenante	Préoccupations et craintes liées au projet
	- Risque de destruction des installations et équipements de télécommunication (antennes, pylônes) ; - La sécurité des infrastructures constitue un véritable défi ; - Risque de perte de sommes colossales d'investissement ; - Lenteurs administratives dans le traitement des dossiers et l'octroi des autorisations et avis de conformité ; - Difficultés d'acquisition des espaces ; - Manque de protection des consommateurs ; - Les consommateurs sont lésés ; - Plaintes au niveau des opérateurs ; - Risque d'impacter des personnes, des biens ou domaines privés ; - Non-respect des normes d'installation ; - Non implication des opérateurs dans la gestion des installations ; - La sécurisation des données à caractères personnel.
Les focus groups	
Associations de femmes	- Non prise en compte des femmes dans tout le processus de mise en œuvre du projet ; - Mauvaise qualité du réseau internet ; - Risque de vol, d'arnaque des opérateurs de téléphonie mobile ou de personnes mal intentionnées ; - Cherté du coût de connexion ; - Manque d'un dispositif formel de recours en cas d'arnaque ou de vol ; - Le partage d'information sur le projet ; - Le non recrutement de la main d'œuvre locale.
Personnes vulnérables	- Non prise en compte des personnes handicapées dans le processus de mise en œuvre du projet ; - L'impact du projet sur l'éducation des apprenants et sur la santé de ces utilisateurs ; - Mauvaise qualité du réseau internet ; - Risque de vol, d'arnaque des opérateurs de téléphonie mobile ou de personnes mal intentionnées ; - La cherté du coût de connexion ; - Le manque d'un dispositif formel de recours en cas d'arnaque ou de vol ; - Le partage d'information sur le projet ; - Est-ce que les formations seront faites en synthèse vocale, en langage des signes et en brailles ? - Le manque d'information sur le projet.

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

Les différentes consultations individuelles ont permis aux personnes rencontrées d'exprimer par écrit leurs attentes, préoccupations et satisfactions vis-à-vis du projet. Les fiches des rapports de toutes ces consultations sont jointes en annexe 5 de ce rapport. Le tableau suivant montre quelques résultats de ces différentes rencontres individuelles.

Tableau 4 : Synthèse des résultats des consultations individuelles avec les parties prenantes

Nombre de personnes consultées afin d'avoir leur avis par rapport à la réalisation du projet						
Indicateur	Nombre de personne	Nombre personne informé avant l'étude du PMPP	Nombre de personne non-informé avant l'étude du PMPP	Avis favorable à la réalisation du Projet	Avis favorable sous réserve	Refus
Total	65	16	49	47	18	0
Pourcentage	100%	25%	75%	72%	28%	0%

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

IV. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

4.1. Objectifs

L'objet de l'identification des parties prenantes est de déterminer les organisations et les personnes susceptibles d'être directement ou indirectement affectées de façon positive ou négative) ou d'avoir un intérêt en lien avec le Projet. L'identification des parties prenantes est une démarche dynamique nécessitant des revues et des mises à jour régulières durant la vie du projet. Afin d'élaborer un Plan efficace, l'identification de parties prenantes dans le cadre du projet PADCI a été faite en prenant en compte leurs intérêts par rapport au projet, les besoins en matière de participation, le niveau de vulnérabilité, les attentes en termes de participation et les priorités des acteurs. L'identification des parties prenantes est une démarche nécessitant des revues et mises à jour régulières.

4.2. Catégories de parties prenantes

Les parties prenantes du projet sont définies comme des individus, des groupes ou d'autres entités qui

- (i) Sont touchés ou susceptibles d'être touchés directement ou indirectement, positivement ou négativement, par le projet (également connu sous le nom de « parties touchées ») et
- (ii) Peuvent avoir un intérêt en lien avec le projet (parties intéressées). Il s'agit de personnes ou de groupes dont les intérêts peuvent être touchés par le projet et qui ont le potentiel d'influencer les résultats du projet de quelque façon que ce soit.

« **Les groupes vulnérables** » désignent des individus ou des groupes qui risquent davantage de souffrir des impacts du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages du projet. Ces individus ou ces groupes de personnes sont aussi plus 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.

4.3. Identification des parties prenantes dans le cadre du projet PADCI

Les parties prenantes au Projet ont été regroupées en trois (03) catégories que sont :

- Parties touchées ;
- Autres parties concernées par le Projet ;
- Individus ou groupes de personnes défavorisées ou vulnérables.

4.3.1. Parties touchées

Ce groupe de parties prenantes désigne les individus, groupes, populations locales et autres parties prenantes susceptibles d'être touchés par le projet, directement ou indirectement, positivement ou négativement.

Au regard des activités envisagées dans le cadre du projet, les parties prenantes susceptibles d'être directement affectées pourraient se composer des groupes d'acteurs suivants :

Les potentiels bénéficiaires du projet

Les effets de la mise en œuvre du projet sont attendus sur l'ensemble de la population et plus particulièrement sur les populations des zones rurales. De manière spécifique, les principaux groupes cibles bénéficiaires du projet sont :

- les entités gouvernementales dont les départements ministériels, les sociétés publiques ;
- les collectivités territoriales (conseils régionales et communes) qui bénéficieront de l'extension de la fibre optique ;
- les concessionnaires de services dans le domaine des TIC ;
- les entreprises privées (opérateurs de téléphonie mobile dont Orange, MOOV et MTN) ;
- les usagers/clients de l'Administration publique, les associations de consommateurs, etc ;
- les vendeurs de téléphones, les vendeuses et commerçantes utilisatrices des TIC pour la vente en ligne ;
- les groupements de TIC, réseaux des TIC, incubateurs du secteur de l'électronique et des TIC ;
- les médias (presse écrite, presse en ligne, TV, etc.).

Les personnes potentiellement affectées par le projet :

- les personnes et groupes dont les activités seront perturbées, voire impactées négativement par le Projet lors des travaux de construction de la fibre optique (propriétaires et exploitants des commerces riverains, producteurs agricoles, éleveurs, usagers des accès avoisinants les sites, etc.) ;
- les communautés riveraines (habitants des résidences voisines) aux emprises du projet qui, durant les travaux, seront exposés à des risques environnementaux et sociaux y compris des risques d'accident.

Les futures missions de terrain dans le cadre de la mise en œuvre des activités du projet, permettront de mettre à jour les différentes catégories de Parties Prenantes déjà identifiées dans le cadre l'élaboration de ce PMPP.

4.3.2. Autres parties concernées

Ce groupe constitue les autres acteurs ou groupes d'acteurs intervenant dans la chaîne de mise en œuvre, ayant un intérêt direct ou indirect spécifique, pouvant déterminer ou être influencé par le Projet au niveau décisionnel. La mise en œuvre des actions du projet se fera selon une approche participative orientée sur les résultats attendus.

Les autres parties concernées peuvent être regroupés en plusieurs des catégories d'acteurs que sont l'Etat, les collectivités territoriales, le secteur privé, la société civile, et le Partenaire Technique et Financier.

Les institutions étatiques au niveau central

Le département ministériel responsable de la mise en œuvre du projet est :

- le Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation assure la tutelle technique et le suivi du projet ;
- les structures centrales et déconcentrées des ministères partenaires à savoir : le Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation, le Ministère de l'Enseignement Technique, de la Formation Professionnelle et de l'Apprentissage, le Ministère de la Santé, de l'Hygiène Publique et de la Couverture Maladie Universelle, le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité, le Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration, et le Ministère de la Justice et des Droits de l'Homme ;
- les structures étatiques opérant dans le domaine du numérique : l'Agence Ivoirienne de Gestion des Fréquences Radioélectriques (AIGF), l'Agence Nationale du Service Universel des Télécommunications (ANSUT)-TIC, etc.

Ces différentes structures sont chargées entre autres de : (i) créer un environnement favorable à la mise en œuvre effective des activités du projet ; (ii) réaliser des investissements sensibles à l'environnement, au genre et aux droits humains, (iii) suivre-évaluer et contrôler ; (iv) améliorer le cadre juridique et institutionnel ; (v) mobiliser et gérer de manière efficiente les ressources financières, matérielles et humaines ; (vi) développer la recherche-action pour la mise au point de technologies adaptées.

Le secteur privé

Il s'agit notamment des opérateurs de télécommunication (ORANGE, MOOV, MTN, etc.), et des fournisseurs de services numériques. La réalisation des objectifs du projet nécessite la contribution des opérateurs privés nationaux et des centres privés de recherche. Il devra fournir les biens et services utiles à la mise en œuvre du projet.

La société civile

Ce groupe d'acteurs (associations des consommateurs, les vendeurs et vendeuses en ligne, etc.) facilite et suit la mise œuvre des actions du projet en accord avec l'intérêt général, ce qui implique un travail collaboratif et le fait de se pencher sur les situations où ces technologies fonctionnent de manière contreproductive. Son rôle est de défendre le bien commun via la responsabilité, l'équité, la transparence et la confiance.

4.3.3. Personnes défavorisées ou vulnérables

Certaines personnes ou groupes de personnes pourraient avoir des difficultés à participer aux activités du Projet ou être exclus du processus de consultation et par conséquent, des bénéfices du Projet. Il s'agit notamment des :

- personnes en situation de handicap ;
- les jeunes et les filles, notamment dans les zones difficiles d'accès ;
- personnes non scolarisées, notamment les jeunes (garçons et filles) déscolarisés ;
- Ménages dont le chef de famille vit en dessous du seuil pauvreté ;
- Veuves et orphelins ;
- Femmes et ménages dirigés par des femmes ;
- Personnes pauvres et vulnérables ;
- Personnes âgées ;

- Personnes résidentes dans les zones sans couverture internet ;
- Personnes résidentes dans les zones d'insécurité et personnes déplacées pour cause d'insécurité (les régions du nord du pays) ou de phénomènes climatiques.

Ces groupes vulnérables regroupé de personnes vivant avec handicap de tout genre (moteur, visuel, les veuves, les orphelins, femmes chefs de ménage etc.). Ces personnes peuvent faire l'objet d'une marginalisation et de stigmatisation qui pourraient les empêcher de participer pleinement ou de profiter des opportunités du projet.

Des dispositions sont prévues, pour que les instruments de sauvegardes qui seront préparés dans le cadre du Projet puissent inclure des mesures précises relatives à l'assistance aux individus et groupes défavorisés ou vulnérables. Ces instruments doivent permettre de répondre aux questions suivantes pour être efficaces :

- Qui sont les individus ou groupes vulnérables ou défavorisés et quelles sont les contraintes qui pourraient les empêcher de participer au projet ou d'en comprendre les informations ou encore de participer au processus de consultation ?
- Quelles contraintes pourraient empêcher ces individus ou groupes de participer au processus prévu ? (Par exemple, différences linguistiques, absence de moyens de transport jusqu'au lieu des réunions, problèmes d'accessibilité, handicap, problème de compréhension du processus de consultation.)
- Comment se procurent-ils habituellement les informations concernant la communauté, les projets, les activités ?
- Ont-ils des contraintes quant au moment de la journée ou au lieu où se tiendra la consultation publique ?
- Quels soutiens ou ressources supplémentaires pourraient se révéler nécessaires pour permettre à ces personnes de participer au processus de consultation ? (Par exemple, des services de traduction dans une langue minoritaire, en langage des signes, en gros caractères ou en Braille ; le choix de lieux accessibles pour les rassemblements ; des services de transport vers la réunion la plus proche pour les personnes habitant des endroits isolés ; la tenue de réunions ciblées et de taille plus modeste durant lesquelles les parties prenantes vulnérables se sentiraient plus à l'aise pour poser leurs questions ou formuler leurs préoccupations.)
- S'il n'existe aucune organisation active dans la zone du projet qui œuvre avec les groupes vulnérables, notamment les personnes handicapées, pourquoi ne pas se mettre en rapport avec les professionnels de santé, qui seront plus à même de vous renseigner sur les groupes marginalisés et sur la meilleure façon de communiquer avec eux ?
- Quel engagement récent le projet a-t-il eu avec les parties prenantes vulnérables et leurs représentants ?

4.4. Analyse et évaluation des parties prenantes

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

L'évaluation des craintes et des attentes des parties prenantes de manière détaillée permettra de prendre certaines décisions sur l'effort nécessaire pour traiter leurs besoins. Cela dépend de leur niveau d'intérêt et leur capacité à influencer sur les résultats du projet :

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

La définition de la fréquence et de la technique d'engagement appropriée utilisée pour consulter un groupe de parties prenantes particulier, prend en compte trois (03) critères :

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

En général, l'engagement est directement proportionnel à l'impact et à l'influence, et à mesure que l'impact d'un projet sur un groupe de parties prenantes augmente ou que l'influence d'un acteur particulier augmente. L'engagement avec ce groupe de parties prenantes doit s'intensifier, s'approfondir en termes de fréquence et d'intensité de la méthode d'engagement utilisée. Les parties prenantes présentant un intérêt et un pouvoir fort vis-à-vis du projet seront managées de près et leurs attentes seront prises en compte. Ceci passera par des actions de communication et de consultation et par la mise en œuvre des engagements du projet.

Tableau 5 : Synthèse de l'analyse des parties prenantes

Catégorie	Parties prenantes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter	Actions suggérées dans le cadre du PMPP
Parties touchées	Bénéficiaires directs du Projet (les départements ministériels, les autres institutions gouvernementales dont les centres de formation et universités, les collectivités territoriales, les concessionnaires de services dans le domaine des TIC, les entreprises privées et les usagers/clients de l'Administration publique et du secteur privé)	Faible	Fort	Communiquer / collaborer	Développer des mécanismes locaux d'information, de consultation et de sensibilisation pour une meilleure appropriation des initiatives du Projet
	Personnes affectées par le Projet (commerces riverains, exploitants agricoles, habitants des résidences voisines, usagers des accès avoisinants les sites, etc.)	Faible	Fort	Communiquer / collaborer	Développer et maintenir le dialogue et de feed-back à toutes les étapes de la mise en œuvre et l'évaluation du projet
Autres Parties concernées	- Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation ; - Unité de Gestion du Projet (UGP) ; - Agence Ivoirienne de Gestion des Fréquences Radioélectriques (AIGF) ; - Agence Nationale du Service Universel des Télécommunications (ANSUT)-TIC ; - Société de Développement et d'Exploitation Aéroportuaire,	Fort	Fort	Collaborer	- Mettre en œuvre le PMPP et l'évaluer périodiquement afin d'opérer les réajustements nécessaires - Développer et maintenir un haut niveau de dialogue, de concertation et de feedback à toutes les étapes de la mise en œuvre et l'évaluation du Projet - Respecter les engagements pris avec les parties prenantes

Catégorie	Parties prenantes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter	Actions suggérées dans le cadre du PMPP
	aéronautique et Météorologique (SODEXAM) ; - Poste de Côte d'Ivoire ; - Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI) ; - Village des Technologies de l'Information et de la Biotechnologie (VITIB) ;				
	- Directions des Services Informatiques (DSI) des autres ministères - Opérateurs de télécommunications (ORANGE, MOOV, MTN) ;	Faible	Fort	Communiquer / collaborer	Développer un partenariat solide et durable d'information et de communication
	Bailleurs de fonds (Banque mondiale)	Fort	Fort	Collaborer	Maintenir un haut niveau de dialogue et d'implication à toutes les étapes de la mise en œuvre du projet
	Fournisseurs de services numériques (WAVE, MOOV, ORANGE, MTN, etc.)	Faible	Fort	Collaborer	Maintenir un haut niveau de dialogue et d'implication à toutes les étapes de la mise en œuvre du projet
	Collectivités territoriales (conseils régionales, communes)	Fort	Fort	Collaborer	Maintenir un haut niveau de dialogue et d'implication à toutes les étapes de la mise en œuvre du projet
	Médias (presse écrite, presse en ligne, Télévisions, etc.)	Fort	Faible	Satisfaire	- Développer un partenariat solide et durable d'information et de communication - Consulter sur les enjeux liés à la diffusion des intrants
Personnes défavorisées ou vulnérables	- Personnes vivant avec un handicap ; - Personnes non scolarisées ; - Les femmes ; - etc.	Faible	Fort	Communiquer / collaborer	Maintenir l'implication à travers une information, une consultation et une sensibilisation régulière sur les opportunités du Projet et établir un mécanisme de feed-back fonctionnel

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

4.2. Synthèse des besoins des parties prenantes

Le tableau suivant fait la synthèse des besoins des parties prenantes.

Tableau 6 : Synthèse des besoins des parties prenantes

Catégories	Parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux (accessibilité, réunions)
Parties touchées	- les Personnes Affectées par le Projet ; - les ménages des personnes affectées ;	- Bénéficiaires potentiels du projet - Personnes affectées par le projet	- Français ; - Langues locales	- Courriers officiels ; - Emails ; - Prospectus ; - Appels téléphoniques ;	- Ciblage avec une assistance des points focaux

Catégories	Parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux (accessibilité, réunions)
				- Flyers ; - Communiqué télévision et/ou radio ; - Diffusion en ligne ; - Groupe WhatsApp ; - Affiches d'information ; - Via les ONG ; - Site web	- Planifier et informer à l'avance
	- le Ministère de l'Education Nationale et de l'Alphabétisation ; - le Ministère de l'Enseignement Technique, de la Formation Professionnelle et de l'Apprentissage ; - le Ministère de la Santé, de l'Hygiène Publique et de la Couverture Maladie Universelle ; - le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité ; - le Ministère de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration ; - le Ministère de la Justice et des Droits de l'Homme.	- Bénéficiaires potentiels du projet	Français	- Courriers officiels ; - Emails ; - Appels téléphoniques ; - Diffusion en ligne ; - Site web	Planifier et informer à l'avance
Autres parties concernées	- Le Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation ; - institutions gouvernementales dont les centres de formation et universités ; - les collectivités territoriales ; - les concessionnaires de services dans le domaine des TIC ; - les entreprises privées et les usagers/clients de l'Administration publique et du secteur privé ;	Unité de gestion du projet (UGP) : - Membres de l'équipe projet - Acteurs étatiques institutionnels et privés	Français	- Courriers officiels - Emails (courriels) - Téléphone - Vidéo conférence	- Planifier et informer à l'avance - Réunions en jour ouvré
	- Corps préfectoral ; - Les Directeurs Régionaux ; - Les conseils régionaux ;	Autorités locales et régionales	Français	- Courriers officiels - Emails (courriels)	- Planifier et informer à l'avance

Catégories	Parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux (accessibilité, réunions)
	- Les maires.			- Téléphone	- Réunions en jour ouvré
	Les acteurs de la communication	- ONG d'intérêt environnemental, social ; - Associations d'usagers (femmes et jeunes) ; - Médias (TV communautaires, TV commerciales, radios communautaires, radios commerciales, Presse écrite, Presse en ligne, etc.).	- Français ; - Langues locales	- Prospectus ; - Flyers ; - Communiqué télévision et/ou radio ; - Diffusion en ligne ; - Groupe WhatsApp ; - Affiches d'information ; - Courriers officiels ; - Emails (courriels) ; - Appels Téléphonique ; - Communiqué de presse	- Planifier et informer à l'avance ; - Réunions en jour ouvré ; - Planifier et informer à l'avance ; - Réunions en jour ouvré.
Individus ou groupes de personnes vulnérables	- Personnes en situation de handicap ; - Ménages dirigés par des femmes ; - Ménages dont le chef de famille vit en dessous du seuil pauvreté ; - personnes appartenant à certaines minorités ethniques, culturelles ou religieuses ; - Veuves et orphelins ; - Personnes non scolarisées ou déscolarisées ; - Personnes résidentes dans les zones sans couverture internet ; - Personnes résidentes dans les zones d'insécurité et personnes déplacées pour cause d'insécurité (Région des Savanes) ou de phénomènes climatiques.	Les personnes vulnérables	- Français ; - Langues locales	- Communiqué télévision et ou radio ; - Via les ONG ou associations qui représentent ces groupes ; - Affichage d'informations	- Ciblage avec une assistance des points focaux ; - Planifier et informer à l'avance en tenant compte des spécificités des groupes vulnérables (accessibilité et proximité des lieux de rencontres etc.)

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

V. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

5.1. Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

Le but du plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est de favoriser la participation de ces dernières à la conception et à la mise en œuvre du projet, et d'en améliorer la durabilité environnementale et sociale à travers le maintien d'un dialogue adéquat avec les parties prenantes et la transparence tout au long du cycle du projet. Il s'agira précisément de :

- ✓ identifier les différentes parties prenantes au Projet en vue de la prise en compte de leurs avis et préoccupations ;
- ✓ définir les rôles et les responsabilités des parties prenantes, ainsi que les échéances d'exécution des activités et les coûts (au besoin) des consultations et des activités de participation ;
- ✓ définir les stratégies pour la diffusion des informations, les consultations et la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables ;
- ✓ mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes qui permette l'expression et le traitement des doléances et plaintes des parties prenantes y compris les cas de violences basées sur le genre/violence contre les enfants et l'exploitation et abus sexuel/ harcèlement sexuel (VCE et VBG/EAS/HS).

Les parties prenantes au projet seront mobilisées suivant des moyens distincts et appropriés, dépendamment de leurs différents intérêts et situations.

Le PMPP sera traduit en un programme d'activités budgétisées qui définit clairement les étapes de réalisation du Projet (début et fin des activités), les coûts des différentes interventions ainsi que les responsabilités des parties prenantes. Un suivi continu et un ajustement flexible de la gestion des risques sociaux et environnementaux permettront d'adapter le PMPP à la situation de mise en œuvre du Projet.

Le Projet pourra adopter des mesures de précaution à chaque fois qu'un risque sera identifié, pour minimiser les risques d'insécurité lors de la diffusion d'information et la conduite d'activités de consultation. La diffusion de ces mesures de précaution se fera via des plateformes numériques (si disponible) et des moyens de communication traditionnels. Pour ce faire, la formation du personnel du Projet, des prestataires et structures de mise en œuvre sur ces exigences, sera nécessaire.

Le calendrier d'exécution du PMPP est le suivant est établi dans le tableau suivant :

Tableau 7 : Calendrier global du PMPP

Actions	Période indicative	Responsable(s)
- Identifier les Parties prenantes ; - Consulter les Parties prenantes sur leur compréhension du Projet y compris les risques et les impacts associés au projet, les mesures d'atténuation recommandées et recueillir leurs préoccupations et attentes ;	Pendant les phases de préparation et de mise en œuvre du Projet (activité continue).	- Unité de Gestion du Projet (UGP) - Consultants

- Intégrer les points pertinents dans la conception du Projet.		
- Consulter et assurer la participation des Parties prenantes à la mise en œuvre du projet ;	Phases de préparation et de mise en œuvre du projet	- Consultants - UGP
- Elaborer, faire valider et diffuser le PMPP assortie du MGP selon la stratégie de communication définit dans ce PMPP.	Pendant la phase de préparation et la phase de mise en œuvre du projet	- Equipe de préparation du Projet ; - Unité de Gestion du Projet (UGP)
Mener une campagne de communication afin que les bénéficiaires se préparent aux opportunités qui seront offertes par le Projet.	Avant et pendant la mise en œuvre du Projet	- Equipe de préparation du projet - Unité de Gestion du Projet (UGP)
Continuer la mise en œuvre du PMPP	Pendant la mise en œuvre du Projet	- Unité de Gestion du Projet (UGP) - Spécialiste en Sauvegarde environnementale ; - Spécialiste en développement social ; - Spécialiste en VBG, EAS/HS ; - Consultants
Réaliser une évaluation à mi-parcours de la mise en œuvre du PMPP	A mi-parcours de mise en œuvre du Projet	- Unité de Gestion du Projet (UGP) - Banque mondiale
Réaliser une évaluation finale de la mise en œuvre du PMPP	A la fin du Projet	- Unité de Gestion du Projet (UGP) ; - Banque mondiale

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

5.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Pour la diffusion de l'information, un plan de communication sera établi dans le cadre du Projet. Ce plan appuiera l'engagement des parties prenantes en tenant compte de leurs catégories et en veillant à identifier des canaux appropriés. Les spécialistes en sauvegarde environnementale et en développement social, le spécialiste VBG, EAS/HS et le spécialiste en communication de l'Unité de Gestion du Projet (UGP) veilleront à la vulgarisation du PMPP.

Les médias de masse (journaux, radios, télévisions, sites web) offrent des possibilités de diffusion de l'information sur une large échelle à travers des communiqués de presse, des reportages sur le projet, des campagnes d'information, des entrevues avec différents catégories de parties prenantes, etc.

Les canaux suivants d'échanges et de diffusion des informations seront utilisés :

- les radios de proximités, les chaînes de télévisions nationales, les radios locales, etc., serviront de relais pour informer et sensibiliser (en français et en langue locale) les bénéficiaires et les populations vulnérables sur les activités du projet. Les principaux médias et principales émissions d'écoute par région sont consignés dans le tableau 8.

Tableau 8 : Principaux médias et principales émissions d'écoute

N°	Régions/Districts autonomes	Principaux médias
1.	Nawa	Radio la voix de la Nawa, Onyx FM Méagui
2.	Tonkpi	Man FM, Ouest Africa FM, Authentique FM
3.	Bafing	Radio Bafing, Radio Booko, Radio Ouianinou
4.	Bagoué	Radio bagoué, Radio Tengrela
5.	Gbèkè	Radio Bouaké, Saphir FM, alliance FM
6.	Hambol	Radio Pulsar, Radio Seneyo dabakala
7.	Poro	Radio poro, Satellite FM
8.	Hautassandra	Radio Tchtrato Daloa, Yackoi, Daloa FM
9.	San-Pedro	Soleil, Yackoi SP
10.	Sud Comoé	Radio régionale, Bia FM
11.	Tchologo	Radio Ferké FM, Radio Foudara
12.	Abidjan	Radio CI, Nostalgie, Vibe Radio, Fréquence 2, Cocody FM, Abobo FM, Radio Espoir, etc.
13.	Yamoussoukro	Radio JAM, Fréquence Vie, Royal FM

Source : URPCI, avril 2025

- les presses écrites et en ligne, ainsi que les télévisions, seront utilisées pour relayer l'information relative à la tenue et aux contenus des rencontres importantes ;
- le site web du ministère de la transition Numérique et de la Digitalisation (<http://www.telecom.gouv.ci>) et les pages Facebook des institutions et ministères qui seront régulièrement mis à jour pour diffuser les informations sur le projet : le projet ouvrira un site Web dédié où les informations sur le projet seront mises à la disposition du public. Ces informations seront régulièrement mises à jour avec de nouveaux messages informatifs, communiqués de presse et offres d'emploi ;
- des visites sur les sites du projet : ces visites consisteront à amener de petits groupes de parties prenantes (les autorités locales, journalistes, représentants des organisations de la société civile,) à visiter les sites du projet et à transmettre des informations sur les impacts environnementaux et sociaux et les mesures d'atténuation. Les visites des installations du projet par des groupes de jeunes peuvent également être efficaces car elles peuvent donner une idée de l'objectif général du projet, susciter l'intérêt, l'appropriation locale et fournir des informations sur les activités soutenues par le projet ;
- des réunions, rencontres et ateliers d'information qui seront régulièrement organisés et les conclusions seront diffusées sur les antennes des radios et télévisions locales et nationales pour atteindre le maximum de personnes susceptibles d'être touchées par le

Projet. La tenue des réunions respectera la Note technique de la Banque mondiale sur la conduite des consultations en période de contraintes ;

- des affiches qui seront apposées dans des espaces publics (mairies, marchés, maisons des jeunes, etc.) lors de chaque rencontre importante ;
- des brochures sur le projet : une brochure simplifiée de présentation du projet, présentant les informations suivantes (objectifs du projet et caractéristiques clés, y compris l'emplacement exact des sous composantes, principaux risques et impacts environnementaux et sociaux du projet, mécanisme de consultation et participation des Parties prenantes à la mise en œuvre du projet, contenu du code de conduite, les procédures de gestion des plaintes du projet y compris les dispositions d'enregistrer une plainte d'EAS/HS et les procédures de réponse, y compris les services disponibles aux survivantes de VBG/EAS/HS, informations de contact).

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

Ces canaux ont été retenus pour leur audience, leur accessibilité et pour leur large couverture du territoire national.

Les activités de communication ci-après sont proposées pour accompagner la mise en œuvre du projet :

- Faciliter la compréhension des activités du projet par les parties prenantes ;
- Concevoir des supports visuels (dérouleurs, brochure-dépliant) présentatifs (objectifs, composantes, résultats attendus) du fonds de préparation du projet ;
- Organiser des ateliers régionaux d'information sur l'évolution du projet ;
- Animer des émissions radiophoniques pour présenter les activités du projet ;
- Animer un plateau télé au niveau central pour présenter le projet ;
- Rédiger et publier des communiqués sur le projet dans les organes de presse au niveau national ;
- Assurer la visibilité des activités du projet ;
- Assurer la couverture médiatique des activités d'envergure entrant dans le cadre de la mise en œuvre du projet ;
- Relayer les activités du projet sur les plateformes de communication de l'unité de gestion du projet (UGP), du MTND (Site web, réseaux sociaux...) ;
- Documenter la phase de mise en œuvre du projet ;
- Editer un document sur la mise en œuvre du projet ;
- Réaliser un film documentaire sur l'évolution du projet ;
- Réaliser un coffret de microfilms portant sur des témoignages liés à la mise en œuvre du projet ;
- Réaliser des affiches / posters sur les différentes activités du projet ;

- Les actions de communication qui seront menées, viseront à rendre les messages accessibles aux personnes non alphabétisées par l'utilisation des langues nationales, d'images, de théâtre-forum, etc.

Les tableaux ci-après, dressent la synthèse de la Stratégie d'information et de consultation des parties prenantes suivant le cycle du Projet.

Tableau 9 : Stratégie d'information des parties prenantes suivant le cycle du Projet

Activité	Sujet de consultation	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Phase de préparation du projet					
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du Projet	Elaboration des instruments de sauvegardes : - Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) ; - Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) ; - Plan de Gestion de la Main d'Œuvre (PGMO) ; - Plan de Gestion de Sécurité PGS).	- Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale ; - Correspondances électroniques et visioconférence ; - Séances de concertation et de consultation virtuelles ; - Entretiens individuels ; - Focus groups ; - Ateliers de validation.	Tout au long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du Projet	- Parties touchées ; - Autres parties concernées ; - Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables ;	- Equipe de préparation du Projet ; - Ministères et institutions concernés ; - Consultants
	Elaboration des instruments de sauvegardes : - Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) ; - Cadre de la Politique de Réinstallation (CPR) ;	- Entretiens, Focus group ; - Ateliers de validation	Tout au long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du Projet ;	- Parties touchées - Autres parties concernées Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	- Equipe de préparation du Projet ; - Ministères et institutions concernés ; - Consultants
	Conception globale du Projet : - Description des activités du Projet ; - Description des points d'entrée pour la communication ; - Détails sur le mécanisme de gestion des plaintes ; - Calendrier de mise en œuvre du Projet.	Consultation des parties prenantes : - Ateliers ; - Réunions publiques ; - Entretiens ; - Focus group, etc.	Tout le long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du Projet	- Parties touchées - Autres parties concernées ; - Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	- Equipe de préparation du Projet ; - Ministères et institutions concernés
Elaboration d'un plan de	- Identification des axes d'intervention en matière de	- Enquêtes, entretiens, interview, discussions de group, réunions, etc.	- Au niveau central, régional,	- Parties touchées	- Equipe de préparation du Projet ;

Activité	Sujet de consultation	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
communication du Projet	- communication du Projet, les cibles, les approches, les messages, les outils et canaux de communication à utiliser	- Atelier de validation	communal et villageois - Au démarrage du projet	- Autres parties concernées ; - Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	- Consultants
Lancement des concertations	Informations préliminaires sur le projet	Atelier d'échanges avec les parties prenantes	A Abidjan	- Parties touchées - Autres parties concernées ; - Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	- Equipe de préparation du Projet ; - Ministères et institutions concernés
Appui opérationnel des autres parties concernées	- Planifier les activités ; Signer les conventions	- Concertations Réunions de travail	Tout au long de la mise en œuvre du projet	- Parties touchées - Autres parties concernées ; - Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	- Equipe de préparation du Projet ; - Ministères et institutions concernés.
Phase de mise en œuvre du projet					
Mise en œuvre des activités du Projet ; Mise en œuvre du PEES, PMPP, PGMO et des mesures préconisées dans le CGES et le MGP	- Les risques et les impacts environnementaux et sociaux y compris les risques d'EAS/ VBG potentiels du Projet et détermination des mesures de gestion ainsi que la prise en compte du genre et des personnes vulnérables ; - Le MGP ; - Mesures consignées dans les documents d'engagement et de sauvegarde Mise en œuvre des mesures des PGES, mise en place et fonctionnement des comités locaux, suivi	Discussions, entretiens, interviews, enquêtes, etc.	- Tout le long de la mise en œuvre du Projet ; - Durant les activités d'investissements physiques et matériels	- Parties touchées - Autres parties concernées ; - Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	- Unité de gestion du projet (UGP) ; - Spécialistes en sauvegardes

Activité	Sujet de consultation	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
	d'exécution, gestion des plaintes et doléances				
Mise en œuvre des activités du Projet ; Mise en œuvre du PEES, PMPP, PGM O et des mesures préconisées dans le CGES et le MGP	- Elaboration des TDR des activités de recrutement des prestataires ; - Mise en œuvre des activités du Projet ; - Réalisation des activités du Projet	- Concertations/informations avec les acteurs locaux dans les zones d'intervention ; Visites terrain	- Tout au long de la mise en œuvre du projet	- Parties touchées - Autres parties concernées ; - Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	- Unité de gestion du projet (UGP) - Consultants
	- Les risques et les impacts environnementaux et sociaux y compris les risques d'EAS/VBG potentiels du Projet et détermination des mesures de gestion ainsi que la prise en compte du genre et des personnes vulnérables ; - Le MGP ; - Mesures consignées dans les documents d'engagement et de sauvegarde - Mise en œuvre des mesures des PGES, mise en place et fonctionnement des comités locaux, suivi d'exécution, gestion des plaintes et doléances	- Ateliers de diffusion des documents ; Réunions, discussions de groupes Validation nationale et publication des rapports	- Tout le long de la mise en œuvre du Projet ; - Avant les activités d'investissements matériels	- Parties touchées - Autres parties concernées ; - Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	- Unité de gestion du projet (UGP) ; - Spécialiste en sauvegardes environnementale ; - Spécialistes en passation de marchés ; - Spécialistes en suivi-évaluation ; - Consultants ; - Banque mondiale
Suivi évaluation du projet					
Suivi de l'exécution des instruments de sauvegardes (CGES, PMPP, PEES, PGM O, PGES, EIES, MGP, Plan VBG EASHS)	- Elaboration des rapports de suivi de la mise en œuvre des mesures environnementales et sociales contenues dans les instruments de sauvegardes	- Consultation des parties prenantes (Interviews et entretiens, réunions formelles). - Utilisation de GEMS (Kobotoolbox et ODK Collect) -	- Tout au long du cycle du Projet ; - Salle de réunion de l'unité de gestion du projet (UGP) ; - Dans les différentes régions, villes ou communes d'implantation des sous-projets	- Parties touchées - Autres parties concernées ; - Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	- Chargé de suivi-évaluation, - Spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale ; - Coordinatrice.

Activité	Sujet de consultation	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
			sur les différents sites		
Suivi de l'exécution des instruments de sauvegardes (CGES, PMPP, PEES, PGMO, PGS, PGES, EIES, NIES, MGP, Plan VBG EASHS)	- Elaborer les rapports de suivi de la mise en œuvre	- Capitalisation et vulgarisation des rapports de suivi-évaluation et de mise en œuvre des instruments de sauvegardes aux parties prenantes ; - Visite de terrain dans les meilleures conditions de sécurité ; - Information des parties prenantes (Interviews et entretiens, réunions formelles)	- Tout au long du cycle du Projet ; - Salle de réunion ; - Unité de gestion du projet (UGP) ; - Sur les différents sites.	- Parties touchées - Autres parties concernées ; - Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	- Chargé de suivi-évaluation, - Spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale du Projet ; - Coordinatrice
Suivi de l'ensemble des conventions établies avec les partenaires de mise en œuvre	- Elaborer les rapports de suivi de la mise en œuvre	- Capitalisation et vulgarisation des rapports de suivi-évaluation et de mise en œuvre des instruments de sauvegardes aux parties prenantes - Visite de terrain dans les meilleures conditions de sécurité ; - Consultation des parties prenantes (Interviews et entretiens, réunions formelles)	- Tout au long du cycle du Projet ; - Salle de réunion ; - Unité de gestion du projet (UGP) ; - Sur les différents sites	- Parties touchées - Autres parties concernées ; - Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	- Chargé de suivi-évaluation, - Spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale du Projet ; - Coordinatrice
Evaluation de mise en œuvre du PMPP	- Elaboration de rapport d'évaluation	- Visite de terrain, - Enquêtes auprès des bénéficiaires - Utilisation de GEMS (Kobotoolbox et ODK Collect)	- Mi-parcours et à la clôture du Projet	- Parties touchées - Autres parties concernées ; - Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	- Unité de gestion du projet (UGP) ; - Banque mondiale ; - Consultants.

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

5.3. Stratégie proposée pour les consultations et la participation des parties prenantes

Des outils de collecte de données (guides d'entretien individuels et de groupes, etc.) seront élaborés en tenant compte des différentes parties prenantes. Ces méthodes peuvent varier en fonction du public visé, par exemple :

- entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés ;

- enquêtes, sondages et questionnaires ;
- réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis ;
- méthodes participatives ;
- autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.

Des entretiens individuels seront organisés avec les acteurs étatiques centraux, les acteurs étatiques déconcentrés, les collectivités locales et les acteurs du secteur privé. Ces entretiens seront réalisés dans le strict respect des mesures préventives contre le COVID-19 notamment les dispositions nationales, les directives de l’OMS et les orientations de la note de la Banque mondiale sur les consultations publiques en situation de contraintes (20 mars 2020).

En ce qui concerne les populations bénéficiaires au niveau local (des autorités coutumières, des associations féminines, des jeunes et des autres groupes vulnérables), des focus groupes auront lieu sur les enjeux du Projet.

A l’issue des consultations, des séances de restitution des résultats des consultations seront organisées au niveau national, régional et/ou communal.

Pour les aspects liés aux VBG (EAS/HS), des focus groupes seront réalisés avec les groupes de femmes, les prestataires de services VBG EAS HS des localités concernées etc.

Dans le cadre de la mobilisation des parties prenantes, les outils de communication et de sensibilisation sous les formats et modes suivants seront utilisés. Toutes les stratégies occasionnant des regroupements et rencontres physiques seront menées dans le respect strict des mesures barrières contre le COVID-19 applicables au niveau national ainsi que des directives de l’OMS et de la note de la Banque mondiale (20 mars 2020).

❖ **Les Assemblées avec les communautés**

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

Ces réunions sont néanmoins utiles, pour partager des informations générales sur une activité, lorsque cela ne nécessite pas toujours la prise de parole de tout le monde. Dans ces cas, elles rassurent le public local sur le soutien que le projet a reçu des autorités. Elles sont aussi considérées comme un effort de transparence et de partage de l'information et offrent l'opportunité de transmettre des informations à un grand nombre de personnes.

❖ **Les Focus Groups**

La méthode des focus groups est une méthode qualitative de recueil des données. C’est une méthode très utile à organiser avec les différentes parties prenantes pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques. Ces rencontres ciblent en général les personnes intéressées par les mêmes questions (par exemple l’assistance aux groupes vulnérables, ou l'emploi des femmes, etc.). Ces groupes de discussion peuvent être établis par catégorie d'âge, par sexe, par type d'activité, etc. Il est également recommandé que les discussions de groupe se tiennent dans un endroit sûr et soient animées par une personne du même sexe (ex : une femme animatrice pour un groupe de femmes) afin d'encourager des discussions libres et ouvertes.

Cette technique d’entretien repose donc sur la dynamique de groupe, elle permet d’explorer et de stimuler différents points de vue par la discussion. En organisant des groupes de discussion,

il est important de s'assurer que toutes les opinions divergentes sont exprimées ; la discussion est centrée sur la question à discuter ; et conclure avec des propositions concrètes faites et les perspectives pour les prochaines étapes s'il y a lieu.

❖ **Les Entretiens individuels**

Les entretiens individuels, plus que tout autre dispositif, permet de saisir, au travers de l'interaction entre le projet et les différentes parties prenantes, le point de vue des individus, leurs compréhensions d'une expérience particulière, leur vision du projet, en vue de les rendre explicites, de les comprendre en profondeur ou encore d'en apprendre davantage. Comme la parole est donnée à l'individu, l'entretien s'avère un instrument privilégié pour mettre au jour les informations sur le projet.

C'est une approche qui cible en particulier les autorités locales, les élus locaux, les chefs coutumiers, les leaders d'opinion, etc. il est un excellent moyen d'implication des acteurs.

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

Il convient de noter que cette méthode (ou toute autre méthode décrite ci-dessus) ne doit jamais être utilisée pour identifier ou interroger les survivants de la VBG/EAS/HS.

❖ **Les ateliers**

La tenue des ateliers nationaux, régionaux, communaux rassemblant diverses parties prenantes est un outil permettant de partager des informations sur le projet, établir un consensus et favoriser l'engagement des différents acteurs concernés.

Ces ateliers peuvent être des voies où les parties prenantes concernées aux niveaux local et national soient impliquées.

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

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 (handicapés, veuves, etc.).

Pour garantir la prise en compte effective des points de vue des personnes et groupes vulnérables ou défavorisés, les stratégies suivantes seront mises en œuvre pour contourner les obstacles pouvant nuire à leur participation :

- rencontres par catégories au sein des personnes et groupes vulnérables, en tenant compte, entre autres, du sexe, âge, état et nature des handicaps et niveau de pauvreté ;
- choix de lieux accessibles pour les rassemblements ;
- tenue de réunions ciblées et de taille modeste durant lesquelles les parties prenantes vulnérables se sentiraient plus à l'aise pour poser leurs questions ou formuler leurs préoccupations ;
- solliciter, en cas de parties prenantes ayant des troubles de l'audition et de la parole, l'appui d'un spécialiste en langage des signes, pour faciliter le transfert des messages à communiquer ;

- mise en place des groupes spécifiques de femmes pour leur permettre de libérer la parole féminine, de défendre leurs points de vue et leurs besoins ;
- Prise en charges financières des participants qui devront se déplacer (transport, hébergement, restauration)
- implication des leaders de la communauté, les organisations de la société civile et les ONG intervenant dans les différentes zones du projet pour faciliter l'identification et la prise en compte des groupes vulnérables.
- choisir l'heure et le jour des rencontres en concertation avec les parties prenantes.

5.5. Examen des commentaires

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires, les Spécialistes en sauvegarde environnementale et développement social de l'Unité de Gestion du Projet (UGP) seront chargés d'examiner régulièrement et de prendre en compte les commentaires provenant des parties prenantes pendant toute la durée de mise en œuvre du projet

Un registre sera ouvert à cet effet. Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes seront compilées dans un formulaire de feedback qui sera rempli durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes auront la possibilité d'envoyer leur feedback par email et courrier physique ou par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web du projet.

Pour les groupes spécifiques comme les agriculteurs et éleveurs sans niveau d'instruction et qui ne peuvent utiliser certains outils de communication (téléphone, email, ordinateurs, réseaux sociaux, etc.), un mécanisme de communication orale avec des points focaux sera mis en place.

Les feedbacks seront compilés par le personnel dédié de l'Unité de Gestion du Projet (UGP) et seront partagés avec la Coordonnatrice pour une prise en charge, au besoin. Au cas échéant, la décision sera notifiée formellement à l'intéressé par courrier. 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 ;
- La procédure de mise en œuvre de la solution retenue y compris les délais.

Les commentaires (écrits et oraux) seront recueillis dans un registre ouvert à cet effet aux niveaux communal, régional et central et feront l'objet d'examen et de retour par courrier officiel aux personnes concernées dans un délai maximum de trois (03) semaines.

5.6. Phases ultérieures de mise en œuvre du Projet

Les parties prenantes seront tenues au courant de l'évolution de la mise en œuvre du projet, par voie de rapports trimestriels/semestriels/ annuels sur la performance environnementale et sociale, ainsi que sur la mise en œuvre du PMPP et du mécanisme de gestion des plaintes. Des Organisations de la Société Civile représentant les groupes de parties prenantes, médias locaux, leaders communautaires serviront de relais d'informations dans toutes les régions d'intervention du Projet.

La surveillance et le suivi de la mise œuvre du présent PMPP et du MGP se fera périodiquement à travers des rapports trimestriels et annuels.

Des rencontres annuelles seront organisées à l'intention des parties prenantes pour les informer de la progression des activités, discuter des problèmes rencontrés, proposer des solutions et réadapter les stratégies de conduite des activités en conséquence. Le bilan de la gestion des plaintes sera également communiqué aux acteurs.

VI. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

6.1. Ressources

Les ressources qui seront consacrées à la mise en œuvre du PMPP sont essentiellement relatives aux ressources humaines, financières et matérielles. Elles seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du PMPP (Divulgence du PMPP, Renforcement des capacités, Développement de supports de communication, Mise en œuvre de la communication, Gestion des griefs, Gestion des feedbacks, Suivi-évaluation du PMPP, Staffing dans la mobilisation des parties prenantes).

L'identité des personnes responsables de la mise en œuvre du PMPP et leurs contacts seront précisés ultérieurement une fois que l'équipe de projet sera totalement mise en place.

6.2. Personnes chargées de la mise en œuvre du PMPP

Dans le cadre de la préparation et de la mise en œuvre des activités du Projet, les principaux responsables de la mise en œuvre du PMPP sont les spécialistes en sauvegardes environnementales et développement social de l'unité de gestion du projet (UGP). Cette équipe devra bénéficier de l'accompagnement de l'unité de gestion du projet (UGP), des spécialistes en communication, des spécialistes en suivi-évaluation et des spécialistes en gestion financière. Le Coordonnateur aura un rôle majeur de coordination et de supervision dans la mise en œuvre du PMPP. A cet effet, le processus sera enregistré, suivi et géré à travers la mise en place d'une base de données des parties prenantes.

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

Les responsabilités de ces personnes sont consignées dans le tableau 11.

L'équipe du projet sera appuyée par les structures locales mises en place dans les zones d'intervention du Projet (antennes régionales), les ONG et OSC locales et les consultants avec lesquels le projet pourrait contractualiser pour assurer l'information et la sensibilisation des populations.

Le mode de transmission sera écrit et se réalisera à travers les registres et autres fiches convenues par tous. La fréquence de transmission retenue sera consensuelle : elle pourra être mensuelle, bimensuelle ou trimestrielle.

Tableau 10 : Equipe de gestion du PMPP

Désignation	Responsabilités	Contacts
Coordonnatrice	- Coordonner et superviser la mise en œuvre du PMPP ;	
	- Transmettre les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le Projet ou le processus de consultation, à savoir leur numéro de téléphone, adresse, mail et fonction (ces personnes ne seront pas forcément les mêmes sur toute la durée du Projet).	A déterminer ultérieurement
Spécialiste sauvegarde environnementale en et Spécialiste en sauvegarde social	- Mettre en œuvre le PMPP et le MGP, sous la supervision de la Coordonnatrice - Faire le suivi de la mise en œuvre du PMPP incluant le MGP et renseigner les indicateurs de performance	A déterminer ultérieurement

Désignation	Responsabilités	Contacts
Spécialiste en passation des marchés	- Confirmer l'établissement d'un budget et mettre au moment opportun des ressources suffisantes à disposition pour la mobilisation des parties prenantes ; - Elaborer les contrats avec les différents prestataires.	A déterminer ultérieurement
Spécialiste en communication	Elaborer et mettre en œuvre le plan de communication en référence au PMPP	A déterminer ultérieurement
Spécialiste en suivi évaluation	- Mettre en place une base de données des parties prenantes au niveau national et des registres des engagements au niveau régional/communal ; - Superviser la collecte des données sur le PMPP et le MGP et documenter les indicateurs clés de ces instruments ; - Assurer le suivi et l'évaluation du PMPP.	A déterminer ultérieurement
OSC, ONG locales	- Participer à la sensibilisation des parties prenantes ; - Porter Assistance aux groupes vulnérables et aux personnes affectées dans la formalisation des plaintes ; - Participer à la mise en œuvre du plan de communication ; - Contribuer à la mobilisation sociale des communautés.	A déterminer ultérieurement

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

6.3. Budget de mise en œuvre du PMPP

Le budget global de la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes est estimé à **six cent quatre-vingt-deux millions (682 000 000) de francs CFA** et font partie du coût global du Projet. La fréquence et l'ampleur des activités de mobilisation des parties prenantes vont dépendre grandement de l'importance des sous-projets à mettre en œuvre au niveau de chaque composante du Projet. Ainsi, à ce stade, le budget fourni ci-dessous doit être perçu à titre purement indicatif. L'estimation du budget sera complétée une fois que l'ensemble des sous-projets aura été validé.

Tableau 11 : Coût estimatif de mise en œuvre du PMPP

Rubrique	Activité	Délai/Périodicité	Quantité	Coût unitaire	Coût estimatif (F CFA)	Responsable
Divulgence du PMPP	Organiser 13 ateliers régionaux de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes avec la participation d'environ 40 parties prenantes par région. L'atelier va durer une journée par région	Après validation de la partie nationale et ANO de la Banque mondiale et avant le démarrage des activités du projet	13	5 000 000	65 000 000	PADCI
Renforcement des capacités	Formations au profit des autorités administratives, services techniques de l'Etat et collectivités territoriales en améliorant	Dès le démarrage des travaux	13	10 000 000	130 000 000	PADCI

Rubrique	Activité	Délai/Périodicité	Quantité	Coût unitaire	Coût estimatif (F CFA)	Responsable
	leurs capacités en médiation et gestion des intérêts des parties prenantes. La formation va regrouper 40 participants par région ou par préfecture pendant un jour par région/préfecture					
	Formation des organisations de la société civile pour leur participation dans les activités d'engagement. La formation va regrouper 15 participants par région ou par préfecture pendant 2 jours par région	Dès le démarrage des travaux	13	3 000 000	39 000 000	PADCI
Mise en place de base de données sur les groupes vulnérables	Ateliers régionaux de restitution/validation de la cartographie (40 participants par région)	Durant toute la période des travaux	13	3 000 000	39 000 000	PADCI
Elaboration et mise en œuvre du plan et supports de communication	Développement du plan global de communication	Dès l'approbation du PMPP	-	-	PM (intégré dans le coût du Projet)	PADCI
	Conception des supports de communication	Dès l'approbation du PMPP	1	Forfait	15 000 000	PADCI
	Tenue de séances de communication (radios, télévisions et presses écrites)	Pendant toute la durée des travaux	1	Forfait	50 000 000	PADCI
	Tenue de séances de communication (1 séance tous les 3 mois) avec les collectivités territoriales (régions) (40 participants) abritant des sous projets y compris les représentants des communautés riveraines	Tous les 3 mois	13	4 000 000	52 000 000	PADCI
	Tenue de séances de communication avec les acteurs gouvernementaux	Tous les 2 mois	15 (3 séances / an)	2 000 000	30 000 000	PADCI
Accessibilité	Mise en place d'une plateforme (site Web interactif, pages Facebook, WhatsApp)	Dès l'approbation du PMPP	1	Forfait	5 000 000	PADCI
Mise en œuvre du Mécanisme	Conception des outils spécifiques, édition et Publication de brochures	30 jours avant le démarrage effectif du PAR	-	-	247 000 000	PADCI

Rubrique	Activité	Délai/Périodicité	Quantité	Coût unitaire	Coût estimatif (F CFA)	Responsable
de Gestion des Plaintes(MGP)	/affiches / Dépliants sur le MGP					
	Formation, sensibilisation, dématérialisation du MGP, etc.	Dès le démarrage des travaux	-	-		PADCI
Suivi - évaluation du PMPP	Publication des rapports de suivi du PMPP	Tous les 03 mois	-	-	PM	PADCI
	Mise à jour du PMPP	Tous les 18 mois	-	-	PM : intégré dans le coût de fonctionnement du Projet	PADCI
	Evaluation externe (audit) de la performance du PMPP	Tous les 16 mois	1	10 000 000	10 000 000	PADCI
Mise en œuvre des aspects environnementaux et sociaux	- Mise en œuvre des mesures environnementales et sociales contenues dans le CGES, PEES, etc. - Suivi et surveillance environnemental et social des activités du Projet	Durant toute la période de réalisation des travaux	-	-	PM (intégré dans le coût du Projet.	PADCI
Coût total					682 000 000	

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

VII.MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) permet d'orienter la mise en œuvre du processus de gestion des plaintes allant des activités préparatoires à la clôture, le rapportage et la capitalisation des résultats. Il revêt un caractère dynamique. Il fera l'objet de mise à jour et de diffusion avant la mise en vigueur du projet.

Le MGP est un dispositif portant sur l'enregistrement et la gestion d'éventuelles plaintes et l'information des PAP sur la procédure de recours pour la satisfaction des droits de réparation. Ainsi, le projet privilégiera d'abord, le recours à un mécanisme de règlement des litiges à l'amiable au niveau local en ayant recours à l'écoute, la concertation et la médiation éventuelle par des tiers. Les incidents d'EAS / HS signalés par le biais du MGP sont l'exception ; ces cas doivent être référés immédiatement aux services de VBG et transférés directement au niveau national auprès du projet pour appliquer les démarches administratives plutôt que de trouver une résolution au niveau communautaire. Les plaintes de cette nature seront toujours adressées à la justice sauf si la survivante opte pour une autre démarche.

Le mécanisme de gestion des plaintes est placé sous la responsabilité de la Coordonnatrice du projet, appuyé (e) par les équipes techniques, notamment l'équipe en charge des sauvegardes environnementale et sociale et des questions de genre.

7.1. Champs d'application et exclusion

Au titre de ce point, le MGP concerne l'ensemble des composantes d'activités du Projet y compris les activités de la phase préparatoire. Ainsi, le mécanisme couvre toutes formes de griefs et plaintes liées au Projet à l'exception des plaintes liées à la gestion de la main d'œuvre et aux conditions de travail qui seront traitées dans la procédure de gestion de la main d'œuvre.

Les plaintes peuvent être directement ou indirectement liées au Projet. Elles peuvent toucher soit les activités du Projet proprement dites, soit les différents acteurs de mise en œuvre du Projet, incluant les contractuels ou prestataires engagés dans le cadre du Projet et exécutant des activités du Projet.

7.2. Objectifs de la gestion des plaintes

La présente section a pour objet de présenter le mécanisme de gestion des plaintes liées à la mise en œuvre des activités du projet. Ce mécanisme doit être transparent et accessible tout le long du Projet et pour l'ensemble des parties prenantes.

Le mécanisme a pour principaux objectifs de : (i) mettre en place un système permettant aux parties prenantes de faire part de leurs préoccupations ou de leurs suggestions concernant les actions du Projet ; (ii) mettre à disposition un moyen et un outil afin d'identifier, d'éviter, de minimiser, de gérer, et si besoin à prendre en charge des actions/activités ayant fait l'objet de griefs. Le MGP permettra également d'assurer une gestion de proximité des divergences entre des parties prenantes du projet, en s'appuyant sur les pratiques endogènes de gestion des conflits communautaires.

De manière spécifique, la mise en place du MGP permettra de :

- donner l'opportunité aux parties prenantes de faire part de leurs préoccupations concernant les actions du Projet ;
- Responsabiliser les acteurs locaux dans la gestion des conflits pouvant être résolus dans les limites possibles du projet ;
- Mettre à la disposition des parties prenantes qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces, inclusifs, transparents et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances, plaintes ou préoccupations, par rapport aux engagements du PADCI ;
- Renforcer le dialogue entre les acteurs aux différents niveaux (UCP PADCI, Ministères de tutelle, Directions des Ministères régionaux, etc.) et établir une relation transparente et de respect mutuel avec les parties prenantes ;
- renforcer la capacité des parties prenantes du Projet à défendre leurs droits, à traiter et résoudre les conflits éventuels à différents niveaux ;
- donner des réponses aux plaignants ;
- évaluer l'efficacité des processus d'organisation interne et assurer une amélioration continue;
- établir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation entre les parties prenantes ;
- réduire les erreurs d'inclusions et d'exclusions ;
- accroître le niveau de participation citoyenne dans l'interpellation ;

- accompagner, soutenir et orienter les survivants/survivantes de VBG, EAS/HS, VCE vers les services spécialisés de prise en charge de ces cas ;
- prévenir et traiter les problèmes ou conflits avant qu'ils ne deviennent importants et rectifier les malentendus qui peuvent déboucher sur des rumeurs néfastes pour l'image du Projet ;
- faire au personnel des suggestions et commentaires pratiques ;
- permettre au personnel d'être plus responsable, transparent et réceptif à l'égard des bénéficiaires et autres parties concernées ;
- améliorer les résultats environnementaux et sociaux pour les communautés locales et les autres parties concernées par le projet ;
- améliorer les capacités de l'unité de gestion du projet (UCP) à gérer les risques liés aux normes environnementales et sociales, afin d'éviter, d'atténuer ou de compenser les impacts environnementaux et sociaux ;
- s'assurer que le projet répond aux préoccupations des parties prenantes (en particulier les groupes vulnérables) concernant les risques et les impacts environnementaux et sociaux ;
- établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations qui respecte le principe d'anonymat et de confidentialité, en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- favoriser le règlement social et à l'amiable des plaintes et éviter le mieux que l'on peut à faire recours à la justice ;
- montrer les voies de recours d'appel au plaignant en cas d'insatisfaction du traitement de sa plainte ;
- minimiser la mauvaise publicité, éviter / minimiser les retards dans l'exécution des travaux;
- donner des éclaircissements suite à des demandes d'information.

7.3. Avantages

A travers la réalisation de ces objectifs, le présent MGP permettra à PADCI de :

- Créer un environnement confiant, sensible au genre et exempt d'abus de toute nature ;
- Assurer la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes et la justification du respect des engagements, des stratégies et des politiques prévus au titre du projet ;
- Gérer de manière rationnelle les risques environnementaux et sociaux avant qu'ils ne prennent une ampleur difficilement maitrisable, et anticiper sur des mesures correctives ou préventives appropriées ;
- Rectifier les erreurs non intentionnelles provoquées dans la mise en œuvre des activités ;
- Établir par la résolution des plaintes, une relation de confiance entre les parties prenantes, renforcer ainsi la crédibilité et la réputation du projet ;
- Minimiser les risques liés à la gestion des conflits par voie règlementaire ;
- Créer une valeur ajoutée pour les interventions futures.

7.4. Principes généraux

Les principes fondamentaux qui sous-tendent le système de traitement des plaintes sont les suivants :

- 1) Le processus pour la résolution des plaintes sera transparent, en harmonie avec la culture locale et dans la langue appropriée ;
- 2) Les canaux de communication des plaintes resteront ouverts tout au long du processus ;
- 3) Chaque individu ou famille affectée par le projet et autre groupe de parties prenantes aura accès gratuitement à la procédure de traitement des plaintes ;
- 4) Toutes les plaintes et réclamations seront enregistrées dans le système de gestion du Projet ;
- 5) Toutes les réclamations donneront lieu à des entretiens avec le plaignant et à une visite du site pour obtenir une compréhension de première main concernant la nature de la préoccupation ;
- 6) Des dispositions spéciales seront destinées aux femmes, aux groupes vulnérables et marginalisés, pour leur accorder des facilités d'exprimer leurs préoccupations et d'enregistrer leurs plaintes ;
- 7) La réponse à la plainte et son traitement seront expéditifs ;
- 8) Le PADCI ne gênera l'accès à aucune voie de recours judiciaire ou administrative disponible.

Le tableau ci-après établit quelques principes qui seront appliqués par le PADCI, ainsi que les mesures d'application et les indicateurs de suivi.

Tableau 12 : Quelques principes et mesures d'application

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Sécurité et Confidentialité	- Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire ; - Assurer la confidentialité nécessaire en cas de réclamations de nature sensibles ; - Assurer des procédures confidentielles (pour toutes les plaintes sensibles liées aux EAS/HS) pour ceux qui le désirent que la plainte/ réclamation soit considérée comme sensible ou pas ; - Limiter le nombre de gens ayant accès aux informations sensibles.	- Nombre de réclamations traitées confidentiellement (Pas de représailles à la suite des dénonciations) ; - % de plaintes sensibles liées aux EAS/HS reçues à travers le MGP ; - % de plaintes référées aux prestataires de services
Accessibilité et mise en contexte	- Diffuser largement le MGP aux groupes cibles en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ; - Expliquer clairement les procédures de dépôt des plaintes ; - Diversifier les possibilités de dépôt de plaintes ; - Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès...	- Types/nature des plaintes ; - Taux des plaintes éligibles.
Prévisibilité	- Réagir promptement à tous les plaignants ; - Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape.	- Délai moyen de traitement, - Taux de réponse (retenues et non retenues)
Impartialité et Indépendance	- Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes ; - Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée. - Assurer que les agents travaillant dans le cadre du MGP auront les moyens et les pouvoirs adéquats pour enquêter sur les plaintes (par exemple, interroger des témoins, consulter les dossiers).	- Nombre de cas de récusation des membres du comité de gestion des plaintes

Principes	Mesures d'application	Indicateurs
Transparence	- Informer les bénéficiaires et autres acteurs de mise en œuvre du projet sur la fonctionnalité du MGP, l'évolution et les résultats des plaintes. En matière de gestion des plaintes liées aux EAS/HS, à toutes les étapes du processus, le consentement de la survivante sera recueilli ; - Traitement des réclamations.	- Nombre de bénéficiaires et autres acteurs informés sur le MGP - Nombre de réclamations mises en œuvre.

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

7.5. Mode d'informations

Le Plan de communication, qui sera élaboré dans le cadre du Projet, permettra aussi de faire connaître aux bénéficiaires et autres parties concernées l'existence du mécanisme, les moyens de recours disponibles, et la manière dont se présentent et sont résolues les plaintes y compris les plaintes liées aux VBG, VCE, EAS/HS. Pour les plaintes liées aux VBG, le mécanisme d'appel, la confidentialité et l'anonymat seront requis.

Il comprendra par groupe cible : (i) les messages à véhiculer ou actions à entreprendre ; (ii) les supports de communication physique et électronique à utiliser ; (iii) la fréquence ou le nombre de diffusion ; (iv) le dispositif pour les plaintes liées au VBG, (v) le mécanisme d'appel, (vi) les dispositions pour le respect de la confidentialité et de l'anonymat et (vii) les indicateurs pour le contrôle et le suivi de la diffusion de l'information.

Les moyens de recours au MGP seront communiqués par voie d'affichage (dans les zones d'intervention du projet et en français), à la radio (en langue locale pour les non-lettrés), par des entretiens (dans une langue couramment parlée par les populations), dans tous les sites, partenaires et lieux stratégiques du Projet (bureau de l'unité de gestion du projet (UGP), bureaux des Ministères concernés, etc.).

7.6. Catégorisation des plaintes

Il s'agit dans cette section de décrire la nature des plaintes, les types de plaintes et la procédure d'enregistrement et de traitement des plaintes.

7.6.1. Nature des plaintes

Il existe plusieurs catégories de plaintes qui ont été classées en 6 catégories. Le tableau ci-dessous donne des détails sur cette catégorisation des plaintes.

Pour des besoins de tri, le MGP s'appuie sur six (06) catégories de plaintes. Ainsi, les plaintes peuvent par exemple porter sur :

- ✓ **Catégorie 1** : Commentaires, suggestions, doléances ou requêtes d'information ou de précisions ;
- ✓ **Catégorie 2** : Plaintes liées à la gouvernance ;
- ✓ **Catégorie 3** : Plaintes liées aux désagréments et nuisances ;
- ✓ **Catégorie 4** : Plaintes liées aux ressources et aux expropriations ;
- ✓ **Catégorie 5** : Plaintes contre le personnel du projet, les travailleurs d'une entreprise travaillant pour le projet, ou les membres de la communauté impliqués dans la gestion du projet ;
- ✓ **Catégorie 6** : Plaintes liées à des violences basées sur le genre (VBG)/EAS/HS/VCE.

Les exemples de plaintes par catégorie dans le cadre de la mise en œuvre des projets de développement sont présentés dans le **tableau 13**.

Tableau 13: Catégorisation des plaintes dans le cadre des Projets de développement

Type de plainte		Traitement
Catégorie	Description	
Catégorie 1	Il ne s'agit pas réellement d'une plainte, mais plutôt d'une demande de renseignements ou de précisions - Sollicitation d'information ou de doléance - Suggestions pour une meilleure participation de la communauté - Suggestions pour une meilleure mise en œuvre du Projet - Rétention d'information - Défaut de communication - Désinformation	Le Secrétaire du Comité fournira les informations ou éclaircissements requis directement à l'intéressé, après avoir consulté les autres membres du comité où la plainte est déposée si besoin est et ceci séance tenante ou dans un délai de trois (03) jours à compter de la réception de la demande d'information. Une réponse écrite sera adressée au plaignant.
Catégorie 2	La plainte porte sur la perception par une communauté ou une personne qu'elle était injustement exclue de participer au projet. Il s'agit entre autres de : - Faible/non implication des acteurs sectoriels - Non implication (exclusion) des communautés bénéficiaires - Absence de mise en œuvre de mesures appropriées pour faire participer les communautés de la zone d'influence du projet - Absence de reddition des comptes - Défaut de redevabilité - Choix non consensuel des représentants - Absence de représentativité et de crédibilité des Comités de développement de quartier (CDQ) et des Organisations de la société civile (OSC) - Absence de représentativité et de crédibilité des Comités eau (CE) dans la gestion des points d'eau ayant bénéficié de pompage solaire.	Le Secrétaire du Comité expliquera les modalités de la sélection des communautés et des bénéficiaires. Après clarification des procédures, si le plaignant affirme encore que ces procédures ont été violées, la plainte sera renvoyée à la structure concernée pour sa réponse. Les membres du CGP et le niveau supérieur seront informés ou saisis par rapport à la réponse.
Catégorie 3	La plainte porte sur des allégations de corruption, détournement de fonds, ou de biais dans les marchés publics.	La plainte sera renvoyée à la structure concernée pour sa réponse. Les détails permettant l'identification du plaignant ne seront pas communiqués. Les membres du CGP et le niveau supérieur des comités seront informés ou saisis par rapport à la réponse
Catégorie 4	La plainte porte sur des préjudices environnementaux ou sociaux causés aux communautés par les interventions des sous-projets. - Perturbation de la circulation ; - Perturbation d'accès aux soins lors des travaux ;	La plainte sera renvoyée à la structure concernée pour sa réponse. Les détails permettant l'identification du plaignant ne seront pas communiqués. Les

	- Pollution et nuisances diverses ; - Restriction d'accès au lieu d'habitation ou commerce. - Oubli de patrimoines dans les inventaires ; - Omission de certains PAP - Insuffisance ou absence d'indemnisation - Expropriation sans dédommagement ; - Erreurs dans l'identification des personnes affectées par le projet - Erreurs dans l'évaluation des biens impactés ; - Bases de calculs des indemnisations ; - Conditions de réinstallation ; - Désaccord sur les limites de parcelles ; - Conflits sur la propriété d'un bien ou sur une affectation de terres ; - Restriction d'accès et d'utilisation des terres/propriété.	membres du CGP et le niveau supérieur des comités seront informés ou saisis par rapport à la réponse
Catégorie 5	La plainte implique toute autre déviation de buts ou procédures du Projet de y compris les allégations de mauvaise performance ou comportements incorrects de personnel du Projet : - Abus d'autorités et de pouvoirs du personnel ; - Corruption impliquant le personnel du projet - Non-respect des clauses entre les parties ; - Mauvaise gestion des ressources/ détournement impliquant le personnel du projet ; - Non-respect des manuels de procédures et d'exécution du projet ; - Choix non objectif des bénéficiaires du projet ; - Contestation de la qualité des données.	La plainte sera renvoyée à la structure concernée pour sa réponse. Les détails permettant l'identification du plaignant ne seront pas communiqués. Les membres du CGP et le niveau supérieur chargé du projet de la Banque seront informés ou saisis par rapport à la réponse.
Catégorie 6	- Violence basée sur le genre (VBG), Exploitation, abus sexuels (EAS), Harcèlement sexuel (HS) et violence contre les enfants (VCE). Il s'agit des plaintes sensibles : - Harcèlement et attouchement sexuel dans le cadre du travail ; - Violences basées sur le genre et contre les enfants ; - Travail des mineurs et des enfants ; - Violence sexiste étant donné que les victimes sont souvent abusées en raison de leur statut vulnérable de femme, de fille, de garçon ou d'homme ; - Viol ; - Agression sexuelle ; - Incestes ; - Attouchements non voulus aux parties intimes ou à autres endroits ; - Exhibition ; - Actes causant de préjudices ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques ; - Exclusion des femmes, des personnes âgées, des jeunes, personnes en situation ; d'un handicap ou avec VIH Sida dans les activités du projet par stigmatisation ; - Menace d'actes sexuels sous la contrainte ou sous la privation arbitraire de liberté et de ressources ; - Avances sexuelles ou intérêt sexuel non souhaité provenant d'une personne qui sait ou devrait raisonnablement savoir qu'un tel intérêt n'est pas souhaité ; - Promesse explicite, de représailles ou existence effective de représailles à la suite d'un refus à une demande de nature sexuelle ; - Relation à caractère sexuel qui constitue un abus de pouvoir dans un rapport d'autorité.	Le projet concevra un mécanisme pertinent pour résoudre ce type de plaintes. L'identité de la victime doit être protégée.

Source : Mission d'élaboration du PMPP, avril 2025.

7.7 Description du mécanisme de gestion des plaintes non sensibles

7.7.1. Niveau de saisine

Dans le cadre de projet, quatre (4) niveaux de saisines sont retenus. Il s'agit :

- 1) Premier niveau de règlement des plaintes : Niveau village ou quartier (comités villageois ou de quartier de gestion des plaintes) ;
- 2) Deuxième niveau de gestion des plaintes : Niveau commune/département (Comité Communal ou départemental de Gestion des Plaintes) ;
- 3) Troisième niveau de gestion des plaintes : le niveau régional ;
- 4) Quatrième niveau de gestion des plaintes.

7.7.2. Mode de saisine

Pour garantir l'efficacité du MGP à tous les niveaux, les modes de saisine sont conformes avec les pratiques et les codes sociaux en vigueur.

Ils peuvent prendre plusieurs formes notamment :

- **Déposition directe** (expression orale avec une transcription de celui qui enregistre) ;
- **Téléphone** : pour le dépôt des plaintes anonymes ou non, les usagers peuvent appeler, envoyer des messages SMS ou WhatsApp ; un numéro vert sera disponible dès que les moyens financiers et techniques le permettront ;
- **Fiche de réclamation** : des fiches imprimées et à remplir par les plaignants seront déposées dans les lieux de saisine ;
- **Lettre** : les plaintes sont aussi recevables par le biais de correspondance écrite ;
- **Entretien/réunion** : à la suite des assemblées communautaires dont le comité du MGP aura l'information à temps, des dispositions seront prises pour la participation du comité et une session en fin des séances sera consacrée à la réception des plaintes des communautés ;
- **Boîtes à suggestions** : elles seront disponibles dans les lieux de saisine pour permettre à toute personne de déposer une plainte écrite.
- **Autres** : Site Web, E-mail, SMS et WhatsApp, etc.) ;
- **Adresse du projet** : <https://www.telecom.gouv.ci>.

Les saisines physiques peuvent se faire auprès des organes suivants :

7.7.3. Organes de gestion

Le tableau suivant indique les niveaux de saisine, la composition des acteurs et leurs responsabilités.

Tableau 14 : Niveau de saisine et responsabilité

Niveau	Composition des acteurs	Rôles/Responsabilités
Niveau village ou quartier (comités villageois ou de quartier de gestion des plaintes)	- Chef du village (Président) ; - Chef de terre (Membre) ; - 02 notables (Membre) ; - 01 Représentant du Comité Villageois de Gestion du Foncier Rural (Membre) ; - 01 Représentant des femmes (Membre) ; - 01 Représentant des jeunes (Secrétaire) ; - 01 Représentant des communautés allogènes (Membre) ; - 01 représentante des communautés allochtones (Membre) ; 02 Guides religieux (chrétien et musulman)	- Information/sensibilisation sur le MGP ; - Réception des plaintes - Examen et traitement des plaintes (transmission des cas de VBG à la plateforme VBG) ; - Suivi et supervision de la mise en œuvre ; - Transmission de la plainte au Comité Communal ou départemental de Gestion des Plaintes en cas de non résolution - Information de l'UCP des cas de plainte - Communication au plaignant des conclusions et le règlement proposé ; - Faire le suivi de la mise en œuvre de la résolution ; - Rapportage
Niveau commune / département (Comité Communal ou département de Gestion des Plaintes)	- Préfet de département ou Sous-Préfet de la commune (Président) ; - Maire ou son représentant (Membre) ; - Directeurs départementaux des Ministères en Charge de l'Environnement, de l'Agriculture, de la construction des eaux et Forêts, des Mines, Ressources animales et Halieutiques, de la Santé, de l'hygiène Publique et de la Couverture maladie Universelle, de l'Education nationale et de l'Alphabétisation (Membres) ; - 01 représentant des Chefs Traditionnels ; - 01 agent de la préfecture (Membre) ; - 01 représentant des ONG (Membre) ; - Le responsable du Centre Social (Secrétaire) ; - 02 Guides religieux (chrétien et musulman)	- Examens approfondis des informations reçues ; - Examen et Traitement des plaintes non résolues transmises par le comité villageois ou de quartier de gestion des plaintes ; - Transmission des cas de VBG à la plateforme VBG ; - Communication au plaignant des conclusions et le règlement proposé ; - Suivi et supervision de la mise en œuvre ; - Transmission des plaintes au comité régional en cas de non résolution ; - Information de l'UCP des cas de plainte ; - Rapportage
Niveau régional	- Préfet de Région (Président) ; - Président du Conseil Régional ou son représentant - Directeurs régionaux des Ministères en Charge de l'Environnement, de l'Agriculture, de la construction, des Eaux et Forêts, des Mines, des Ressources animales et Halieutiques de la Santé, de l'hygiène Publique et de la Couverture maladie Universelle, de l'Education nationale et de l'Alphabétisation (Membres) ; - 01 représentant des Chefs traditionnel ; - 01 agent de la préfecture ; - 01 représentant des ONG. - Le responsable du Centre Social (Secrétaire) ; - 02 Guides religieux (chrétien et musulman)	- Examens approfondis des informations reçues ; - Examen et Traitement des plaintes non résolues transmises par le Comité Communal ou départemental de Gestion des Plaintes ; - Transmission des cas de VBG à la plateforme VBG ; - Communiquer au plaignant les conclusions et le règlement proposé ; - Suivi et supervision de la mise en œuvre ; - Transmission des plaintes au comité national en cas de non résolution ; - Information de l'UCP des cas de plainte ; - Rapportage

Niveau National	- Coordonnateur du PADCI (Président) - Les Spécialistes en Développement Sociale et Genre (Secrétaire) et Environnementale (Membre) ; - 01 représentant du Ministère de la Transition Numérique et de la Digitalisation (Membre) ; - 01 représentant des fournisseurs et prestataires (Membre) ; - 01 Représentant du Comité de Pilotage du Projet (Membre) ; ; - 1 représentant des PAP (Membre) ; - 1 représentant des personnes vulnérables, de préférence une femme (Membre) ; - 1 représentant des prestataires de services des VBG (Membre) ; - le spécialiste en communication (Membre) ; - le spécialiste en suivi évaluation (Membre).	- Traitement des plaintes sensibles ; - Gestion des plaintes non résolues au niveau villageois, départemental et régional ; - Coordination générale du mécanisme de gestion des plaintes ; - Communication au plaignant des conclusions et le règlement proposé ; - Suivi et supervision de la mise en œuvre - Trouver la solution adaptée au problème posé par le le/la plaignant(e) - Suivi et supervision de la mise en œuvre - Rapportage
------------------------	---	--

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

Les membres des instances du Comité de gestion des Plaintes sont désignés et institutionnalisés selon les modes suivants :

- **Niveau village ou quartier (comités villageois ou de quartiers de gestion des plaintes) :** Certains membres des comités villageois ou de quartiers sont clairement désignés dans le MGP (Chef du village, Chef de terre, etc.). Les autres membres sont désignés avec l'appui des leaders communautaires, de la communauté et des autorités administratives après consultations avec chaque entité pour désigner leur représentant. L'ensemble des membres du comité est nommé par un arrêté sous-préfectoral.
- **Niveau commune / département (Comité Communal ou départemental de Gestion des Plaintes) :** Certains membres des comités communaux et départementaux de gestion des plaintes sont clairement désignés dans le MGP (Préfet, Sous-Préfet, Directeurs départementaux, etc.). Les autres membres sont désignés avec l'appui des leaders communautaires, de la communauté et des autorités administratives après consultations avec chaque entité pour désigner leur représentant. L'ensemble des membres du comité est nommé par un arrêté sous-préfectoral. L'ensemble des membres du comité est nommé par un arrêté préfectoral (comité départemental) ou un arrêté Sous-Préfectoral (comité communal).
- **Niveau régional :** Certains membres des comités régionaux de gestion des plaintes sont clairement désignés dans le MGP (Préfet de région, Directeurs régionaux, etc.). Les autres membres sont désignés avec l'appui des leaders communautaires, de la communauté et des autorités administratives après consultations avec chaque entité pour désigner leur représentant. L'ensemble des membres du comité est nommé par un arrêté sous-préfectoral.

- **Niveau National** : Certains membres des comités nationaux de gestion des plaintes sont clairement désignés dans le MGP (Coordonnateur, Spécialistes, etc.). Les autres membres sont désignés avec l'appui de la coordination du projet après consultations avec chaque entité pour désigner leur représentant. Le comité national est institutionnalisé à travers une note de service du Coordonnateur du PADCI.

7.7. Procédure d'enregistrement et gestion des plaintes

Toutes les plaintes seront analysées et les leçons apprises serviront pour l'amélioration de la gestion des activités du projet. Ainsi, la procédure de gestion des plaintes se déroulera selon les étapes ci-après :

- Réception de la plainte ;
- Enregistrement de la plainte ;
- Accusé de réception ;
- Évaluation de l'éligibilité de la plainte ;
- Examen et résolution de la plainte ;
- Mise en œuvre de la résolution ;
- Procédure d'appel
- Recours au tribunal
- Suivi-évaluation et documentation de la mise en œuvre de la solution ;
- Clôture et archivage.

7.7.1. Réception de la plainte

Par l'intermédiaire des canaux mis en place et communiqués aux différentes parties prenantes, les plaintes/réclamations sont réceptionnés aux niveaux des lieux de saisine.

Lieu et acteurs en charge de la réception des plaintes :

- Tous les membres du comité de gestion des plaintes peuvent réceptionner une plainte qui est émise.
- **Rôle** : Lorsque la plainte est reçue par un autre membre de comité, ce dernier se chargera de la transmettre au secrétaire dudit comité pour l'enregistrement

Procédure :

Le plaignant est écouté puis questionné et les informations fournies sont documentées. Le secrétaire réceptionne personnellement les plaintes dans la mesure du possible.

Il est mis à la disposition des secrétaires chargés de la réception et de l'enregistrement des plaintes, des registres et des autres outils (fiche de délais indicatifs pour le traitement des plaintes).

Ils doivent enregistrer les coordonnées du plaignant si celui-ci le désire. Au besoin et sur accord du plaignant, le secrétaire peut également l'aider à formuler sa plainte. Il est tenu de prendre toutes les informations pour remplir les différentes parties du formulaire de plainte. Les

plaignants sont encouragés à fournir toute preuve surtout physiques (photos, documents, audio, etc.) pouvant attester de la véracité des allégations.

L'enregistrement de toute plainte est immédiat, automatique et consigné dans le registre des plaintes dont les pages sont numérotées quel que soit le mode de transmission de la plainte. Pour les cas de plaintes soulevées lors des réunions, le Procès-verbal de la séance doit en faire mention clairement.

7.7.2. Enregistrement la plainte

Une fois déposée, la plainte doit être enregistrée dans les registres déposés auprès :

- de l'unité de Coordination du Projet ;
- du Bureau de l'ONG/MGP ;
- de la mission de contrôle des travaux ;
- de l'entreprise ;
- de l'agence d'exécution ;
- de la CE-PAR ;
- de la CS-PAR ;

En somme, toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est inscrite immédiatement dans un registre disponible au niveau des différents niveaux de gestion des plaintes.

7.7.3. L'accusé de réception par le Projet

Un accusé de réception sera systématiquement délivré dès réception de la plainte écrite. Dans ce cas, un numéro de dossier est donné. En cas d'une plainte par voie électronique, une réponse automatique de réception de la plainte est envoyée. Dans le cas où les réclamations sont exprimées au cours des réunions, elles seront inscrites dans le PV de la réunion et officiellement transmises après. Elles seront par la suite inscrites dans le registre des plaintes par l'ONG.

L'accusé de réception comportera des informations sur les étapes du processus et le délai de traitement de la plainte (voir modèle à l'Annexe).

7.1.4. Évaluation de l'éligibilité de la plainte

L'évaluation de l'éligibilité est assurée par l'ONG/MGP qui centralise celles-ci, avec consultation de la CC-PADCI. Elle détermine de quel « type » de plainte s'agit-il (d'ordre général, liés au PR ou aux travaux), et la transmet à l'instance compétente (Commission Travaux, CE-PAR ou UCP), par tout moyen laissant trace. Le délai de tri et transmission est de 72 heures.

Cependant, la plainte devra répondre à certains critères pour être éligible dans le cadre de ce projet :

- La plainte doit se rapporter systématiquement à une activité ou une intervention dans le cadre du projet ou d'un projet dont les actions concourent directement à l'atteinte des résultats du projet. On recherchera le lien entre les faits incriminés et les activités et impacts du projet ;
- La plainte doit être comprises dans les catégories de plaintes du MGP du projet ou du moins, il doit s'agir d'une doléance ;

- La plainte doit préciser le type d'impact existant ou risque, et comment l'activité/travaux a pu provoquer ou peut provoquer cet impact/risque ;
- Les personnes qui portent plainte doivent être celles ayant subi l'impact ou encourant un risque ou représentant les parties prenantes affectées ou potentiellement affectées à la demande de ces dernières ;
- La plainte ne doit pas porter sur des affaires déjà réglées.

7.3.5. Examen et résolution de la plainte

La plainte reçue au niveau de l'instance de traitement fait l'objet d'un examen et d'une enquête pour en :

- déterminer la validité,
- établir clairement quel engagement ou promesse n'a pas été respecté ;
- décider des mesures à prendre pour y donner suite ;
- préparer la réponse au plaignant et la transmet à l'ONG/MGP.

L'instance de traitement de la plainte mène toutes les enquêtes qui lui semblent nécessaires, y compris auprès du plaignant et des autorités locales.

Le traitement des plaintes doit être assuré dans un délai raisonnable (10 jours) et, dans les cas, la réponse doit être communiquée à l'ONG/MGP dans un délai d'au moins sept (07) jours avant la fin du délai, afin de laisser suffisamment de temps pour l'acheminement de la plainte au plaignant.

7.3.6. Mise en œuvre de la résolution

À la suite de l'examen de la plainte et dans le délai inscrit dans l'accusé de réception, la réponse est communiquée au plaignant par l'ONG/MGP, contre une notification signée par les deux parties.

Par la suite et dans le cas où la réponse nécessite la mise en œuvre d'actions (compensation, assistance, construction ou toute autre forme de réparation du préjudice), l'ONG en assure le suivi jusqu'à satisfaction de la mesure.

7.3.7. Procédure d'appel

Tout plaignant non satisfait de la réponse à sa plainte peut faire appel pour un réexamen. La procédure d'appel se présente comme suit :

- Enregistrement suivant les mêmes dispositions que ci-dessus ;
- transmission à l'instance de gestion des plaintes à l'issue du tri ;
- traitement dans le même délai défini ; pour les plaintes nécessitant un avis ou une intervention d'une autorité locale (chefferie, sous-préfecture, préfecture ou autre) l'UCP lui transmet officiellement la plainte par le biais de l'ONG/MGP, qui en assure le suivi ;

- la réponse est communiquée au plaignant par l'ONG/MGP dans les mêmes conditions que ci-dessus.

7.3.8 Recours au tribunal

L'objectif du Mécanisme de Gestion des Plaintes est le règlement à l'amiable des différentes plaintes. Toutefois en cas d'échec de la procédure de résolution à l'amiable, le plaignant peut recourir aux autorités judiciaires compétentes en la matière.

7.3.9. Suivi-évaluation et documentation de la mise en œuvre de la solution

Le suivi et l'évaluation du Mécanisme de Gestion des Plaintes seront réalisés par l'UCP avec l'appui de l'ONG/MGP. A cet effet, cette dernière transmet, tous les mois à l'UCP, un rapport comprenant au minimum les éléments ci-après :

- (i) un tableau comportant des données sur le nombre de plaintes reçues, traitées et en cours de traitement par type et instances de traitement ;
- (ii) un tableau sur les délais de traitement des plaintes en fonction des instances (au cours du mois et en cumulé) ;
- (iii) un état de mise en œuvre des mesures de réponse aux plaintes ;
- (iv) une analyse (2 pages maximum) sur le type, la fréquence, les délais de traitement et de mise en œuvre des réponses etc. ; ainsi que
- (v) en annexe, la liste exhaustive des plaintes reçues, avec leur niveau de traitement.

L'UCP prépare un rapport trimestriel faisant la synthèse des rapports de l'ONG, complétée par les données similaires relatives aux plaintes EAS/VBG.

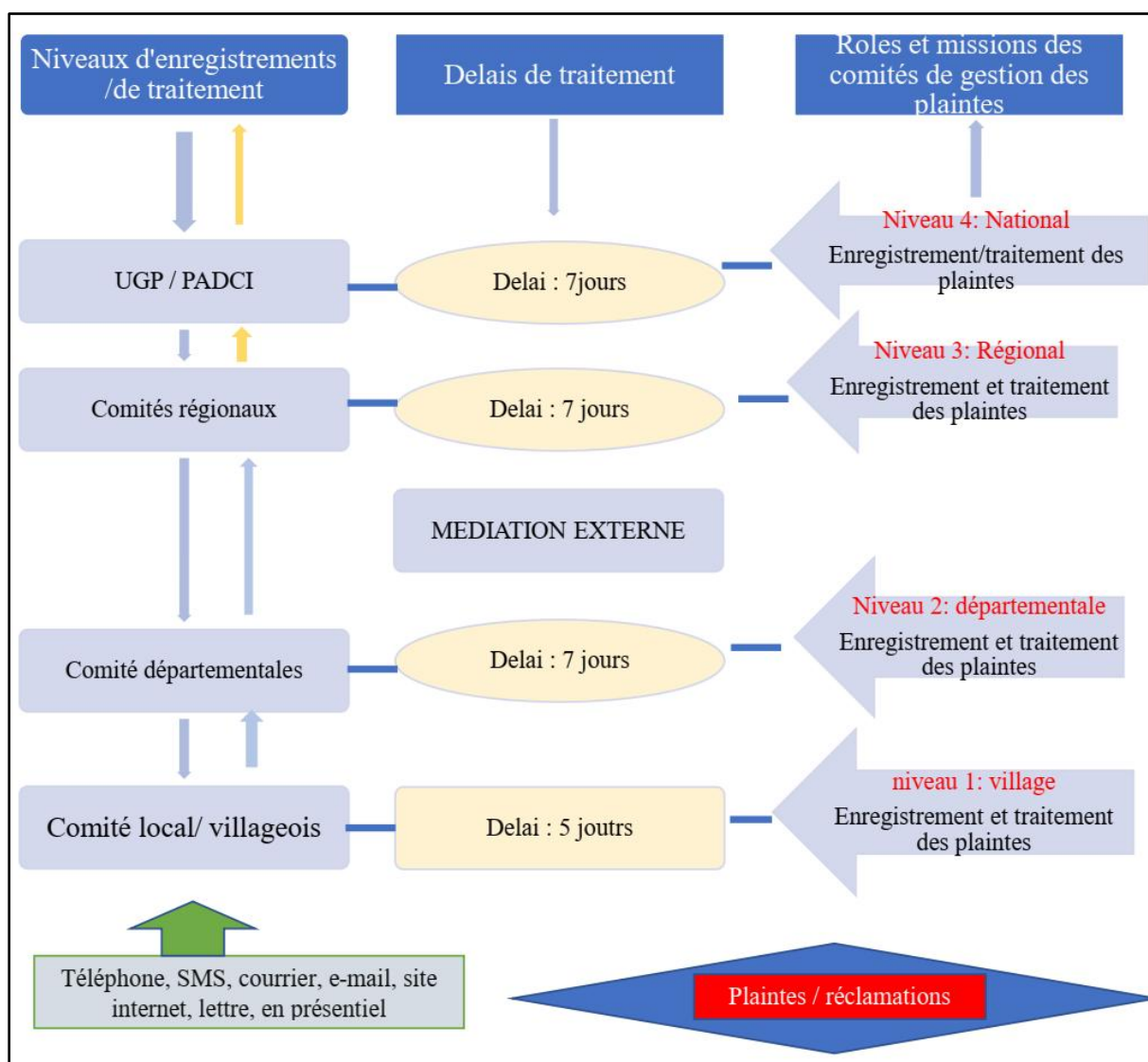
7.3.10. Clôture et archivage

L'ONG/MGP transmet, au fur et à mesure dans un délai maximal de trois (03) mois après notification de la réponse au plaignant, l'ensemble de la documentation y relative (originaux), pour centralisation et archivage.

Un système d'archivage physique et électronique sera mis en place par l'UCP pour le classement des plaintes. Ce système sera composé de deux modules, un module sur les plaintes reçues et un module sur le traitement des plaintes. Ce système donnera accès aux informations sur :

- (i) les plaintes reçues
- (ii) les solutions trouvées et
- (iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

Figure 2. Organigramme du Mécanisme de Gestion des Plaintes



Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

7.8 Gestion des plaintes liées à l'exploitation et abus sexuels, harcèlement sexuel

Compte tenu de la spécificité et en raison du tabou que représentent les VBG/EAS/HS dans les communautés et vu les risques qu'encourent les survivant.e.s, les plaintes de ce type doivent rester confidentielles et sont transmises aux structures spécialisées de prise en charge suivant une procédure portée par le Ministère Femme, Famille et Enfant (MFFE). Celui-ci agit à travers le Comité National de Lutte contre les Violences faites aux Femmes et aux Enfants (CNLVFE) créé par décret N°2000-133 du 23 février 2000 désormais PNLVBG, qui coordonne la stratégie nationale pour l'éradication des VBG. La Côte d'Ivoire compte depuis le 1er avril 2019 cinquante-neuf (59) Plateformes de lutte contre les Violences Basées sur le Genre (PF-VBG) installées. Les PF-VBG sont des structures de coordination, de prévention et de prise en charge des VBG au niveau local. Leur rôle est d'assurer la prise en charge multisectorielle et la gestion des cas individuels. Ces plateformes sont logées dans les centres sociaux et travaillent en lien avec le CNLVFE. Dans l'exécution de leur mission, les PF-VBG font intervenir plusieurs acteurs dont : le corps préfectoral, les travailleurs sociaux, les officiers de police judiciaire, les médecins ainsi que des représentants d'associations de femmes et de jeunes et des ONG.

L'objectif visé étant d'assurer une prise en charge des survivant.e.s, conformément à la procédure de signalement, de référencement requis en de telles circonstances. En effet, la nature spécifique de l'exploitation et des abus sexuels et du harcèlement sexuel nécessite des mesures adaptées pour le signalement et le traitement de ces allégations par le biais du mécanisme de gestion des plaintes.

Le PADCI travaillera en étroite collaboration avec des organismes spécialisés, notamment la Cellule d'écoute du PNLVBG, les plateformes VBG, les Cliniques Juridiques, les Associations ou ONG, les acteurs de la santé, en somme avec tous les prestataires de services fournissant des prestations ou services aux survivant.e.s de VBG ... pour la prise en charge des cas de violence basée sur le genre (VBG). Des conventions de partenariat sont ainsi développées avec ces entités. Toutes les plaintes et dénonciations de cas de violence basée sur le genre enregistrées dans le cadre du projet sont directement transférées et traitées par ces entités spécialisées et un retour doit être fait à la Banque Mondiale via le PADCI.

La gestion des plaintes sensibles ouvrira une lucarne sur le cas de sauvegarde des enfants dans le cadre des pires formes de travail des enfants et surtout des cas de VBG/ EAS/HS en lien avec les procédures et le cadre juridique en vigueur en Côte d'Ivoire tout en ayant pour objectif fondamental de mettre en place une procédure efficace de gestion des plaintes et autres préoccupations des parties prenantes au PADCI, afin de garantir la transparence et la responsabilisation du projet dans sa mise en œuvre.

7.8.1. Champ d'application

La gestion des plaintes sensibles s'applique uniquement aux cas de VBG/EAS/HS et de prise en charge des survivant.e.s. Le processus de traitement de ces types de plainte sera largement diffusé auprès des parties prenantes par des moyens appropriés selon le public ciblé. Cela sera particulièrement important pour les communautés et les groupes vulnérables dans les communautés cibles. Il concerne les actes de VBG/EAS/HS perpétrés sur ou contre une personne par des individus ou des groupements, qui bénéficient ou non de la personnalité morale, qui directement ou indirectement, par tous moyens, volontairement ou involontairement, contribuent, participent ou bénéficient des actions, programmes et activités du PADCI.

7.8.2. Principes directeurs de la gestion des Plaintes liées aux VBG/EAS/HS

Les principes fondamentaux qui doivent guider toutes les activités de référencement et de prise en charge des survivantes de violences basées sur le genre par les fournisseurs de services identifiés et le comité de gestion des plaintes, sont résumés ci-après :

- Assurer en tout temps la SECURITE de la survivante et de sa famille ;
- Respecter en tout temps la CONFIDENTIALITE de la/des personne(s) concernée(s) et de sa/leur famille ;
- Respecter les souhaits, les choix, les droits et la dignité de la survivante
- Veiller au RESPECT DE LA NON-DISCRIMINATION dans toutes les interactions avec les survivantes et dans tous les services fournis ;
- Les enfants ont le droit de participer aux décisions qui les concernent. Toute décision prise au nom d'un enfant doit être régie par l'intérêt supérieur de l'enfant et les procédures appropriées doivent être suivies. Il est important de souligner que les situations faisant intervenir des enfants sont complexes et qu'il n'existe pas de réponse simple.

Le tableau suivant fournit, de façon spécifique, les directives à suivre pour le référencement et la prise en charge des survivantes, en vue du respect de chaque principe édicté.

Tableau 15. Principes directeurs du mécanisme de gestion des plaintes VBG/EAS/HS

SECURITE	- Assurer en tout temps la sécurité de la survivante et de sa famille. - Les structures de prise en charge des violences basées sur le genre doivent être loin des menaces potentielles ou endroits où les survivantes peuvent être en danger. - Eviter que les actions pour soutenir la survivante puissent avoir des effets négatifs liés au partage de l'information ou à cause d'un manque de capacité à gérer les cas individuels. Si une organisation manque de capacité elle peut demander une formation mais doit arrêter les activités inappropriées pour ne pas nuire aux survivantes.
CONFIDENTIALITE	- Procéder aux entretiens dans des endroits privés. - Respecter en tout temps la confidentialité de la/des personne(s) concernée(s) et de sa/leur famille. - Si la survivante donne son consentement informé (un choix basé sur des informations précises, objectives et véritables) et spécifique, ne communiquer à d'autres que les informations permettant de l'aider, dans le cadre de la référence à des services spécifiques.
TRAITEMENT ET GESTION DE L'INFORMATION	- Chaque organisation doit développer des procédures formelles pour la gestion, le classement et la destruction de l'information. - Toutes les informations écrites relatives aux survivantes doivent être conservées dans des armoires fermées à clé. - Utiliser des codes et jamais les noms des survivantes. - Les fichiers « sensibles » liant les coordonnées des survivantes avec leur code doivent être conservés séparément des autres fichiers.

	- L'accès aux fichiers « sensibles » doit être uniquement réservé aux personnes clés de l'organisation. - Dans la mesure du possible garder des fichiers informatisés sauvegardés par des mots de passe plutôt que des copies en papier.
RESPECT DE LA PERSONNE	- Respecter les souhaits, les choix, les droits et la dignité de la survivante. - Soyez respectueux et ne portez pas de jugement. Ne vous moquez pas ou ne vous montrez pas irrespectueux à l'égard de la survivante, de sa culture, de sa famille ou de sa situation. - Les activités de réponse aux VBG ont pour but de renforcer la résilience des survivants dans le futur.
CREATION D'UN CLIMAT DE SECURITE ET DE CONFIANCE	- Pour les survivantes, essayer toujours de prévoir du personnel féminin, y compris les interprètes, pour mener les entretiens et les examens. - Il est préférable de demander aux survivants de sexe masculin qui sont en mesure d'indiquer leur préférence s'ils préfèrent que l'entretien soit conduit par un homme ou une femme. - Dans le cas de jeunes enfants, le meilleur choix consiste généralement à faire appel à du personnel féminin.
LANGAGE, ATTITUDES ET COMPORTEMENTS APPROPRIES PENDANT L'ENTRETIEN	- Les entretiens avec les survivantes doivent être conduits seulement par du personnel formé. - Ne poser que les questions nécessaires. (Par exemple, l'état de virginité de la survivante n'est pas pertinent et ne doit pas être abordé.) - Eviter de demander à la survivante de répéter son histoire dans de multiples entretiens. La survivante est référée par d'autres acteurs du système de référence, donc poser seulement les questions nécessaires pour pouvoir apporter l'assistance spécifique. - Soyez patient ; ne faites pas pression sur la survivante pour qu'elle vous donne davantage d'informations si elle n'est pas prête à parler de ce qu'elle/il a vécu. Il faut toujours éviter de créer de faux espoirs, toujours avoir des attitudes et comportements respectueux de la personne.
NON-DISCRIMINATION	- Veiller au respect de la non-discrimination dans toutes les interactions avec les survivantes et dans tous les services fournis. - L'assistance doit être assurée indépendamment
INFORMATION	- La survivante doit être constamment informée sur la réponse planifiée.
RAPPORTS AVEC LES MEDIAS	- Il ne faut pas utiliser des cas des violences sexuelles pour le plaider ou la visibilité, l'intérêt des survivantes prévaut sur le plaider et la visibilité. De plus, la survivante doit être informée et consciente des implications de son témoignage et de toutes déclarations publiques, à la presse, aux autorités, etc.

7.8.3. Procédures de dépôt et de traitement des plaintes de VBG/EAS/HS

Cette procédure spécifique aux EAS/HS fait partie intégrante du MGP du PADCI. Ces plaintes de type EAS/HS seront transférées au système de référencement mis en place au niveau national en s'appuyant surtout sur les plateformes VBG mis en place par le MFFE.

Les sections suivantes discutent donc des procédures de signalement et de référencement des cas de VBG/EAS/HS qui interviennent au cours de la mise en œuvre du PADCI. En effet, tous les points d'entrée suggérés pour le système d'assistance aux survivant.e.s qui cherchent de l'aide, sont les prestataires de services psychosociaux et/ou de santé, de sécurité et sûreté/juridiques (acteurs nationaux, internationaux et/ou communautaires). Ces points d'entrée doivent être accessibles, sûrs, privés, confidentiels et fiables.

Le Mécanisme de Gestion de plaintes sensible aux EAS/HS peut être saisi par dépôt physique de la plainte sous plis fermé dans les locaux de l'UCP PADCI, sis à Abidjan Angré 8^{ème} tranche, Cité les Elites 2. Les plaintes et dénonciations peuvent être aussi déposées par téléphone, Courriel (Email) ou via le site internet de l'UCP PADCI, aux adresses suivantes ci-dessous :

- Appel téléphonique/Numéro dédié, numéros verts des fournisseurs de services 1308 ; 07 47 47 54 34
- Courrier électronique m.sossa@padci.ci / b.yao@padci.ci
- Site Web: <https://www.telecom.gouv.ci>
- Voie orale/personne à personne (Point focal comité de gestion des plaintes VBG, Sage-femme, Infirmier chef de poste, Point focal MGP VBG) ;
- SMS ;
- WhatsApp ;
- Courrier physique ou postal ;
- Boîtes à plaintes placées dans les bureaux de l'équipe locale.
- Les Services Sociaux ou travailleurs sociaux (Complexe Socio-Éducative et Centre Social) ;
- Les ONG ;
- Les Directions Régionales du MFFE : 1308 ; 116 ; +225 27 20 21 55 68 ;
- Les Directions Régionales du MEPS : +225 27 20 23 9 280 ; ;
- Les plateformes VBG (Les assistants sociaux, psychologues, médecins, représentants d'association de femmes et de jeunes ...etc.) : 1308
- Les centres de santé : 143 ; [http ://www.sante.gouv.ci/](http://www.sante.gouv.ci/) ;
- La justice : 101 ; www.justice-ci.org ; support@cicg.gouv.ci ;
- La police, la gendarmerie à travers un numéro vert : 170 (Police), 145 (Gendarmerie) ;

7.8.4. Constitution du Comité de gestion des plaintes

Dans chaque localité d'intervention, un comité de gestion des plaintes de type VBG sera mis en place et comprendra

- Un personnel de santé de la localité (médecin, infirmière, sage-femme) ;
- Des prestataires de services de prise en charge juridico-judiciaire,
- Des travailleurs sociaux (CS ou CES) pour la prise en charge psychosociale,
- Des forces de défense et de sécurité (police, gendarmerie)
- Des associations de la société civile ou des droits de l'Homme, Organisations Non Gouvernementales) qui prestataires de services de soutien aux survivant.e.s de VBG.

Chaque comité désignera un point focal pour faciliter la coordination des activités de gestion des plaintes. Aussi, en vue de rendre accessible, fiable et sûr le dispositif de signalement et de dépôt des plaintes, dans chaque localité, il sera désigné un point focal relais, qui pourra être une Présidente d'association de femme. Ces acteurs sont connus pour leur engagement au

service de la promotion de la femme, de la santé de la mère, de l'enfant et de l'adolescent (e) au niveau communautaire, et donc accessibles.

7.8.5. Traitement des plaintes VBG

La réception et le traitement des plaintes VBG/EAS/HS se feront au travers de canaux sûrs et accessibles qui auront été préalablement identifiés par les groupes de femmes lors des consultations communautaires de préférence vers les travailleurs sociaux qui sont mieux outillés en l'espèce. Le traitement d'une plainte VBG fera l'objet d'une grande confidentialité et consistera à faire l'écoute active de la bénéficiaire pour la libérer de la souffrance qui sous-tend sa plainte.

Les principes/procédures de signalement et de traitement à respecter par les comités de gestion installés sont les suivants :

- Garantir l'anonymat ;
- Fournir à la survivante un environnement sûr (sécurité physique et évaluation des risques résiduels), en respectant les principes de confidentialité ;
- Respecter les souhaits, les droits et la dignité de la survivante ;
- Assurer la non-discrimination ;
- Déterminer les besoins immédiats des survivantes et les référer vers les services appropriés en l'occurrence le centre social le plus proche ou vers un centre de santé s'il s'agit d'un cas de viol, d'agression physique, d'agression sexuelle ou toute autre forme de violence ayant atteint l'intégrité physique de la survivante ;
- Fournir à la survivante des informations sur les services de VBG disponibles auprès des prestataires de services ;
- Demander à la survivante le moyen par lequel elle préfère être contactée (téléphone mobile ou fixe ou celui d'un(e) ami(e).

Pour le traitement de toutes les plaintes liées aux VBG, le consentement de la survivante sera recueilli au préalable. Si la victime a accepté de participer à une enquête, proposer d'assister à tous les entretiens afin de lui apporter un soutien émotionnel, en coopération et en concertation avec l'équipe d'enquête. Proposer de servir d'intermédiaire pour faire le point sur les avancées et les résultats de l'enquête. Donner à la victime la possibilité de bénéficier d'un accompagnement supplémentaire. Le comité, en collaboration avec la commission d'enquête qui sera mise en place, conduira les enquêtes nécessaires en vue d'élucider les cas signalés et définir les sanctions, si les auteurs sont liés au Projet (personnel du Projet, PMO, personnel des entreprises et sous-traitants, prestataires de services, etc.). Ce comité pourra s'adjoindre toute autre personne ressource (forces de défenses et de sécurité, conseillers juridiques, autorités administratives, etc.). Lorsque la victime ayant accepté de participer à la procédure d'enquête est un enfant, assister à tous les entretiens

La prise en charge des cas avérés de violences basées sur le genre et abus sexuels, se fera conformément aux Procédures Opérationnelles Standard (POS) de prévention et de prise en charge des VBG adoptées par la Côte d'Ivoire, et comprendra :

- Une prise en charge médicale ;
- Une assistance pour une protection physique (sécurité)
- Une assistance psychologique ou psychosociale ;
- Une assistance juridico-judiciaire.
- Une assistance économique

La prise en charge médicale est et doit être la priorité dans les cas de violences sexuelles et/ou d'éventuelles blessures. S'il y a viol, la prise en charge doit se faire conformément au guide de l'OMS sur la gestion clinique des victimes de viol et doit inclure une contraception d'urgence et une prophylaxie post-exposition au VIH.

Pour la violence sexuelle, la prise en charge médicale comprend au moins :

- Un examen et la description par écrit de l'état de la victime notamment blessures et ecchymoses ;
- Le traitement des blessures ;
- La prévention d'une grossesse non voulue (contraception d'urgence) ;
- La collecte de preuves médico-légales minimales (pour la réponse judiciaire) ;
- La prévention des maladies sexuellement transmissibles, y compris le VIH-SIDA (prophylaxie VIH avec les ARV) ;
- Un appui psychologique/affectif
- Une documentation médicale (délivrance d'un certificat médical dont le coût sera pris en charge par le budget du projet pour tous les cas de VBG)
- Liste des services d'assistance psychologique, juridico-judiciaire, sécurité, réinsertion sociale ;
- Un suivi social, familial, réhabilitation économique, suivi scolaire.

En effet, le PADCI devra veiller à ce que tous les services des différents fournisseurs de services médicaux disposent de kits d'urgence pour la prise en charge les violences sexuelles.

Ces kits d'urgence doivent comprendre

- Des ARV pour une prophylaxie post exposition, en vue de prévenir le VIH (dans les 72h qui suivent l'incident du viol)
- Une contraception d'urgence en vue de prévenir une éventuelle grossesse ;
- Un protocole pour la prise en charge des blessures (prophylaxie antitétanique).
- Un protocole pour la prévention et traitement des infections sexuellement transmissibles et la vaccination contre le tétanos et l'hépatite B.

Cette prise en charge des survivantes de VBG se fera sur la base des principes suivants :

- Le service ou la personne qui reçoit la déclaration initiale (rapport) d'un incident de VBG faite par une survivante agira conformément à la procédure de réponse immédiate ou de contre référence illustrée dans les POS ;
- La survivante est libre de décider si elle souhaite demander de l'aide, quel type d'aide et auprès de quelles organisations ;
- Les fournisseurs de services informeront la survivante du type d'assistance qu'ils peuvent offrir et indiqueront clairement ce qu'ils ne peuvent pas faire, afin de ne pas susciter de faux espoirs ;
- Tous les fournisseurs de services du répertoire de renvoi doivent connaître les services fournis par tout acteur auquel ils réfèrent une survivante. Il convient de respecter les droits des survivantes à la confidentialité et à l'anonymat.

Les points d'entrée, ainsi que la procédure de signalement, de référencement, de prise en charge et de suivi des survivantes de VBG, qui devra être vulgarisée auprès des parties prenantes, en particulier les communautés locales, (surtout les associations de femmes et de jeunes) et les fournisseurs de services VBG, est présentée ci-après :

RACONTER A QUELQU'UN CE QUI EST ARRIVE ET DEMANDER DE L'AIDE (RAPPORT)	
La survivante raconte ce qui lui est arrivé à sa famille, à un ami ou à un membre de la communauté ; cette personne accompagne la survivante au « point d'entrée » (centre de santé ou au CS au poste de gendarmerie ou une ONG)	La survivante rapporte elle-même ce qui lui est arrivé à un prestataire de services



REPOSE AUTOMATIQUE / IMMÉDIATE	
Le prestataire de services doit fournir un environnement sûr et bienveillant à la survivante et respecter ses souhaits ainsi que le principe de confidentialité ; il doit lui demander quels sont ses besoins immédiats, prodiguer des informations claires et honnêtes sur les services disponibles. Si la survivante est d'accord et le demande, se procurer son consentement éclairé et procéder aux renvois ; l'accompagner pour l'aider à avoir accès aux services	
Point d'entrée médical/de santé Pour une Prise en charge médicale Postes, Centres de santé et Hôpitaux des régions, communes, quartiers et villages des différentes localités d'intervention - AIBEF	Point d'entrée pour le soutien psychosocial Pour une Prise en charge psychologique / Accueil Hébergement : - Centre Social, Complexe Educatif, - ONG travaillant dans le domaine de la santé de la lutte contre les violences basées sur le genre - MGP - AIBEF



SI LA SURVIVANTE VEUT INTENTER UNE ACTION EN JUSTICE/PORTER PLAINTÉ – OU – S'IL EXISTE DES RISQUES IMMEDIATS POUR LA SECURITE ET LA SURETE D'AUTRES PERSONNES	
Renvoyer et accompagner la survivante aux fonctionnaires de la police/de la sécurité - ou - de l'assistance juridique/de la protection pour obtenir des informations et de l'aide en vue du renvoi à la police	
Police/Sécurité/Gendarmerie En cas d'urgence contacter les numéros gratuits ci-dessous - Police secours : 110, 111 ou 170	Conseillers en matière d'assistance juridique ou fonctionnaires de la protection Suivi des cas de violence :

- Direction générale de la police : 27 20 22 20 30 - Sapeurs-pompiers : 180 ou 07 07 81 18 18 - Gendarmerie : 27 20 21 97 58 ou 27 20 21 01 70 ou 05 05 82 57 05 - Alternativement : se présenter au poste de police/ gendarmerie le plus proche - Postes et centres de santé les plus proches - Numéros des points focaux des comités de gestion des plaintes et du responsable MGP VBG du PADCI	- Déposer une plainte auprès des services de police/gendarmerie et/ou s'adresser aux centres d'accueil des survivantes pour obtenir une assistance juridique. - Clinique juridique - AFJCI - Tribunal de la localité d'intervention
Autres points d'entrée pour toute autre assistance spécifique ou plainte anonyme - Projet : Spécialiste en sauvegarde sociale et genre - Boîtes à Plaintes disposées dans les locaux du Projet au niveau des régions, adresses électroniques et numéros de téléphone du Projet et du Point focal - Comités de gestion des plaintes VBG (fournir les numéros et adresses électroniques des points focaux) - Clinique Juridique (AFJCI) - Tribunal - CNLVFE / PNLVBG - Comité de protection et d'éveil dans les villages, quartiers, communes, départements et régions des localités concernées	



REPONSE SUIVANT LA REPONSE IMMEDIATE : SUIVI ET AUTRES SERVICES				
Soins de santé	Services psychosociaux (Suivi social, familial, assistance scolaire, réintégration socio-économique, etc.)	Acteurs de la protection, de la sécurité et de la justice	Besoins élémentaires tels qu'un abri sûr, une carte de rationnement, des services pour les enfants, ou autres	

La gestion des cas peut être utile aux victimes lorsque la première personne à contacter pour obtenir de l'aide est une professionnelle ou un professionnel formé(e) qui possède une connaissance solide de la prise en charge des victimes d'exploitation et d'abus sexuels ainsi que des services spécialisés dans la lutte contre la VBG, et qui sait faire preuve de l'empathie nécessaire pour apporter un soutien moral. Lorsque les victimes ont besoin de solliciter divers services dans différents secteurs, l'adoption d'une approche de gestion des cas est généralement indispensable pour garantir l'efficacité de la prise en charge.

De manière générale, une approche de gestion des cas repose sur l'intervention d'une professionnelle ou d'un professionnel du soutien psychosocial ou du secteur social. Cette

personne, en plus d'apporter un soutien émotionnel à la victime tout au long du processus, est chargée de s'assurer que celle-ci est informée des possibilités à sa disposition, que ses besoins sont identifiés, et que les services dont elle souhaite bénéficier font l'objet d'un suivi coordonné. Il faut très souvent garder à l'esprit que toutes les victimes/survivant.e.s ne souhaitent pas recourir à des services de gestion des cas, ou n'en ont pas forcément besoin, c'est pour cela qu'il faut avoir le consentement avéré de la survivante.

Les enfants victimes doivent être consultés sur leur préférence en fonction de leur âge et de leur niveau de compréhension. Dans le cas de jeunes enfants (moins de 12 ans), toujours consulter l'adulte de confiance désigné par l'enfant et tenir compte de l'intérêt supérieur de l'enfant lorsqu'une décision est prise en son nom.

Dès lors qu'il existe un risque de contact entre l'enfant victime et l'auteur des faits, les services ne doivent pas être dispensés par un prestataire provenant de l'organisation qui emploie l'auteur des faits mais pas les travailleurs sociaux et le spécialiste en sauvegarde et genre de le PADCI. Le protocole de la prise en charge doit être bien connu des prestataires et surtout des travailleurs sociaux et autres membres des comités et des plateformes VBG qui doivent bénéficier de formation ou de renforcement de capacité par le PADCI.

7.8.6. Protocole de prise en charge

- Accueil, Présentation et Engagement

Accueillir la victime et établir le contact ; évaluer les conditions de sécurité immédiates ; présenter les services et recueillir l'autorisation de la victime (consentement éclairé). En cas de faits d'exploitation ou d'abus sexuels, expliquer les limites au principe de confidentialité avant de recueillir toute information. Lorsque la victime est un enfant, lui demander de désigner un adulte de confiance qui pourra participer à l'ensemble du processus de gestion du cas.

- Evaluation

Évaluation de la situation et des besoins de la victime. Commencer par déterminer si la victime a besoin de soins médicaux d'urgence, puis évaluer les risques immédiats pour sa sécurité et celle de sa famille (menaces, représailles, harcèlement, etc.).

- Elaboration du plan d'action

Élaborer un plan d'action pour mettre en place l'accompagnement et les services dont la victime a besoin. Déterminer qui interviendra, sous quelle forme et quand. Commencer par prendre en compte les besoins de la victime en matière de sécurité (par exemple, relogement dans un lieu sûr), puis ses besoins immédiats (prise en charge clinique des victimes d'agression sexuelle, vêtements, nourriture, eau).

- Mise en œuvre du plan d'action

Mettre en œuvre le plan d'action incluant des services directs d'accompagnement et d'orientation avec le consentement éclairé de la victime.

- Suivi du cas

Si les objectifs fixés ont été atteints et que la victime n'a plus besoin de prise en charge, passer à l'étape suivante. Dans le cas contraire, réévaluer les besoins de la victime et identifier les obstacles ayant entravé l'atteinte des objectifs de prise en charge et de traitement. Établir et mettre en œuvre un nouveau plan d'action.

- Clôture du cas

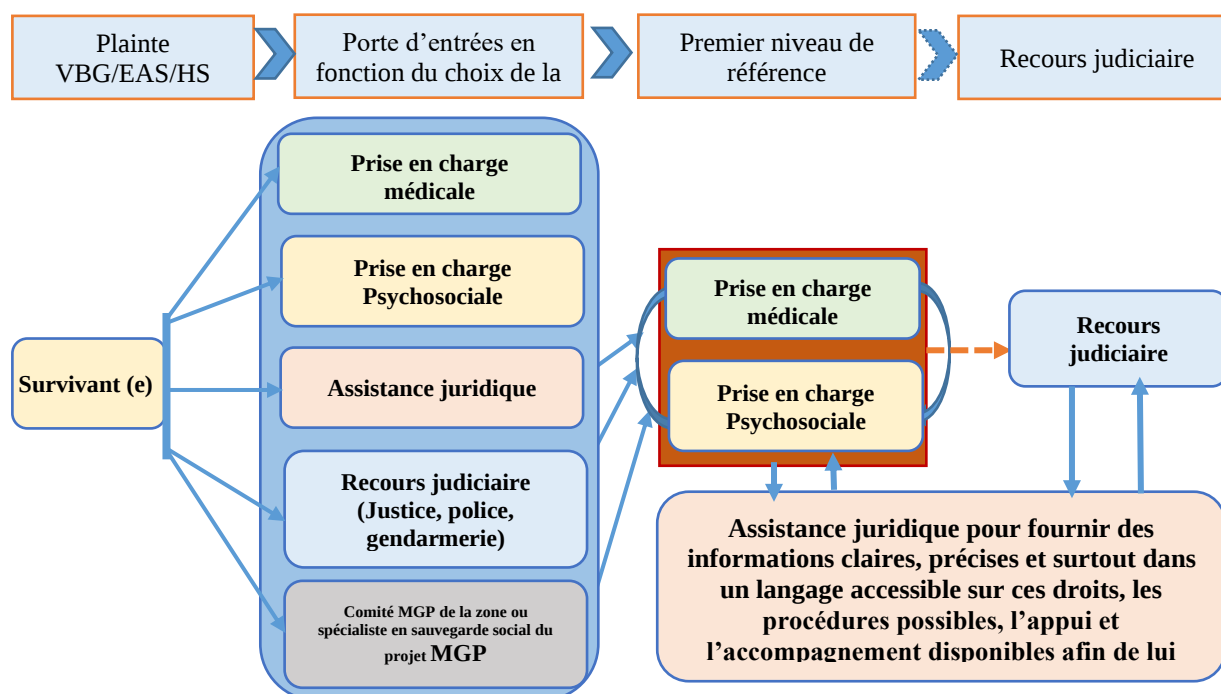
Clôturer le dossier ou le cas une fois que les objectifs définis avec la victime en début de processus ont été atteints et que la victime est satisfaite des services reçus et ne souhaite pas bénéficier d'autres services.

NB : Éléments à prendre en compte concernant les victimes d'exploitation et d'abus sexuels

La réception et le traitement des plaintes VBG/EAS/HS se feront au travers de canaux sûrs et accessibles qui auront été préalablement identifiés par les groupes de femmes lors des consultations communautaires. Par ailleurs, afin d'encourager les plaignant.e.s à se confier et à parler sans crainte, dans la confidentialité totale, une ligne verte sera mise en place et le numéro sera communiqué à toutes les parties prenantes sans omettre également la ligne verte : 1308.

La figure suivante présente le circuit du protocole de référencement pour les plaintes sensibles.

Figure 3. Circuit du protocole de référencement pour les plaintes sensibles



Source : PMPP du Projet d'accélération numérique du Togo, août 2024

7.9. Diffusion du mécanisme

Une fois approuvé, le MGP sera publié sur le site du PADCI et de la Banque Mondiale. Il sera ensuite diffusé sur tous les sites d'implantation du Projet.

La diffusion du MGP ciblera les bénéficiaires finaux, les agences d'exécution, les structures partenaires, les entreprises de travaux et de prestations de services, ceci avec la collaboration du ou de la Spécialiste en Sauvegardes Sociales du Projet. En plus d'informer, les séances de diffusion veilleront aussi à convaincre les parties prenantes à participer à la mise en œuvre du mécanisme.

Par ailleurs, la mise en œuvre du MGP peut avoir lieu pendant la pandémie COVID 19. Étant donné que cette activité suscite des corrélations et des interactions entre les parties prenantes, il sera nécessaire, comme indiqué dans la note technique de la Banque mondiale (1), de

respecter pleinement les restrictions en place en Côte d'Ivoire et les directives de l'OMS (2) pour empêcher la propagation de la maladie.

7.10. Suivi de la mise en œuvre du MGP

Pour évaluer le fonctionnement du MGP, le système de suivi-évaluation du PADCI intégrera à son dispositif des indicateurs de performance dont entre autres :

- Nombre de bénéficiaires et autres acteurs informés sur le MGP ;
- Nombre de plaintes reçues ;
- Nombre de plaintes traitées confidentiellement (pas de représailles suite à une dénonciation) ;
- Types/nature des plaintes ;
- Nombre de plaintes traitées ;
- Taux des plaintes éligibles et non éligibles ;
- Délai moyen de traitement des plaintes ;
- Nombre de plaintes mises en œuvre ;
- Nombre de personnes touchées par genre et par lieu/secteur de provenance ou d'activités ;
- Nombre de cas de récusation des membres des comités.

7.11. Le Plan d'action de mise en œuvre du MGP

Le tableau ci-après présente le plan d'action pour la mise en œuvre du MGP :

Tableau 16 : Plan d'action de mise en œuvre du MGP

N°	Items	Objectifs	Activités	Période indicative	Responsables	Coût (Fcfa)
1	Identification/Sélection des membres du CGP	Mettre en place le CGP composé de personnes disponibles, crédibles et compétentes	Organisation de missions d'identification auprès des parties prenantes du Projet ; Information sur le Projet ; Etablissement de la liste nominative des membres ; Etablissement et validation des PV de constitution du Comité.	60 jours avant le démarrage effectif des travaux sur les sites	Spécialiste Sauvegardes Sociales du PADCI	65 000 000
2	Formation des membres du CGP	Permettre aux membres du CGP de s'approprier le MGP, ainsi que les outils et supports d'administration et de gestion des plaintes	Information des bénéficiaires de la formation sur le planning ; Reprographie du MGP (13 copies); Organisation des sessions de formation (5 sessions) de 40 personnes	45 jours avant le démarrage effectif du PAR	Spécialiste Sauvegardes Sociales du PADCI	19 500 000
3	Formation/sensibilisation des membres du CGP et des parties prenantes sur la gestion des plaintes sensibles	Permettre aux membres du CGP et les différentes parties prenantes de s'approprier du processus de gestion des plaintes sensibles	Information des bénéficiaires de la formation sur le planning ; Reprographie du MGP (une copie par région) ; Organisation des sessions de formation (5 sessions) de 40 personnes	45 jours avant le démarrage effectif du PAR	Spécialiste Sauvegardes Sociales du PADCI	19 500 000
4	Acquisition de kits d'outils et supports d'administration et de gestion des plaintes	Doter le CGP d'outils et supports appropriés lui permettant d'administrer et de gérer les plaintes	Reprographie des outils/supports (modèle formulaire de plainte, registres, modèle d'accusé de réception, fiche de suivi, modèle de compte rendu, formulaire de résolution, etc.) Préparation des kits (13 Kits) (ensemble des outils/supports, consommables, ...) Mise à disposition des kits sur la base des PV de réception	45 jours avant le démarrage effectif du PAR	Spécialiste Sauvegardes Sociales et le Spécialiste en Passation de marchés du PADCI	19 500 000
5	Diffusion du MGP	Informar les parties prenantes sur leur droit de porter des plaintes ainsi que les procédures à suivre	Production de la version illustrative et en langues locales, du MGP Organisation des séances d'animation dans les Communes, Quartiers/Districts pour l'information, la	30 jours avant le démarrage effectif du PAR	Spécialiste Sauvegardes Sociales et le Spécialiste en Passation de	6 500 000

N°	Items	Objectifs	Activités	Période indicative	Responsables	Coût (Fcfa)
			sensibilisation et l'éducation du public sur le MGP ; Diffusions radiophoniques et télévisées ; Publication dans des journaux publics et privés		marchés du PADCI	
6	Organisation des réunions de Gestion des Plaintes	Traiter les plaintes dans le respect des délais prévus	Réunions techniques (de suivi et d'évaluation) dans les 11 Régions et les 02 Districts cibles du projet avec 40 personnes par réunion	Une fois par mois, pour un délai de 2 jours de réunion au maximum. Pendant toute la durée de la mise en œuvre des activités du Projet	CGP	19 500 000
7	Missions d'enquête (si nécessaire)	Collecter les preuves pour des cas spécifiques et graves de plaintes	Visites sur les sites Consultation des parties prenantes	A chaque étape d'examen et d'enquête sur le terrain, pour une durée de 2 jours de visites sur sites et consultation	CGP	19 500 000
8	Utilisation d'un numéro standard au niveau de l'UGP	Réceptionner des plaintes anonymes ou non	Dotation du CGP d'un (1) numéro standard, pour la réception des plaintes Communication du CGP pour l'orientation et le traitement des plaintes	Durant toute la durée des activités du Projet	CGP/UGP	13 000 000
9	Suivi / évaluation des plaintes	S'assurer que toutes les plaintes sont traitées et clôturées	Revue documentaire des toutes les plaintes Missions de terrain pour s'assurer sur le terrain de la résolution de toutes les plaintes Rédaction de rapports finaux de gestion des plaintes	La clôture de chaque plainte doit être prononcée, pour une durée maximale de 10 jours. Pendant toute la durée des activités du Projet	CGP/UGP	65 000 000
Total						247 000 000

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

VIII. SUIVI-EVALUATION ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS

8.1. Suivi de la mise en œuvre du PMPP

Le spécialiste des questions sociales et de la VGB, en collaboration avec le spécialiste de l'environnement, les spécialistes de la communication sera responsable du suivi de la mise en œuvre du PEES.

Plusieurs Indicateurs Clés de Performance (ICP) seront régulièrement contrôlés par le projet, notamment les paramètres suivants :

- Nombre de réunions de consultation et d'autres discussions publiques réalisées conformément à ce qui est décrit dans ce PMPP ;
- Nombre de sensibilisations et de formations communautaires sur les activités du MGP ;
- Nombre de réunions de sensibilisation des communautés et des travailleurs du projet sur les codes de conduite et les processus EAS/HS-MGP ;
- Nombre de consultations avec les femmes (en petits groupes animés par une femme) sur la sécurité et l'accessibilité au MGP et l'efficacité des mesures d'atténuation EAS/SH ;
- Nombre de communiqués de presse publiés qui sont souvent diffusés dans les médias locaux, régionaux, nationaux et sociaux ;
- Nombre de programmes de formation sur la gestion du MGP pour les parties prenantes concernées par le projet ;
- Nombre de doléances du personnel et des communautés ;
- Nombre de doléances reçues de personnes ou de groupes vulnérables ;
- Nombre de doléances résolues dans les délais prescrits ;
- Pourcentage de plaintes reçues concernant des EAS/SH qui ont été transmises aux services de lutte contre la VBG pour une assistance médicale, psychosociale et/ou juridique ;
- Taux de satisfaction des utilisateurs du MGP ;
- Nombre d'émissions radiophoniques réalisées ;
- Délais moyen de résolution des plaintes.

Le compte-rendu du suivi se fera dans le rapport d'activité, à préparer tous les six mois, mettant en évidence les actions de mobilisation mises en place concrètement, les problèmes rencontrés, et les solutions apportées pour les résoudre. Ces rapports seront partagés avec les autres parties prenantes, notamment la Banque mondiale.

8.2. Implication des parties prenantes dans les activités de suivi

L'équipe sociale appellera chaque mois les Comité de Gestion des Plaintes (CGP) et les représentants des communautés touchées et se rendra dans les bureaux du département de l'information pour vérifier si des doléances ou des préoccupations leur ont été soumises. Des consultations régulières seront organisées avec les femmes et les filles afin d'établir puis d'aider à contrôler l'efficacité des procédures du MGP, y compris celles spécifiquement conçues pour traiter les risques EAS/HS, et de vérifier si le MGP est effectivement accessible, sûr et adéquat pour répondre aux besoins et aux risques de ces parties prenantes. Ces consultations ne doivent

pas chercher à discuter des expériences personnelles de violence ou d'abus des survivants individuels, mais demander un retour d'information global de la part des femmes et des filles.

8.3. Rapports aux groupes de parties prenantes

Toutes les activités du programme doivent être documentées par le projet PADCI, et les rapports consolidés doivent être mis à la disposition des parties prenantes et des autorités compétentes. L'équipe de l'Expert en Communication et le Spécialiste en suivi-évaluation du projet PADCI auront comme tâche principale la coordination permanente de la gestion et du suivi de la mise en œuvre du PMPP. 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 (PV) de réunions et des ateliers, ces experts assureront le partage et la diffusion de ces PV, des rapports de synthèse de traitement des plaintes aux différentes parties prenantes. Par ailleurs, ils sont tenus également d'assurer la diffusion et la communication des résultats et impacts du PMPP selon un plan de communication élaboré au démarrage du Projet.

Des résumés mensuels et des rapports internes sur les plaintes du public, les enquêtes et les incidents connexes, ainsi que l'état de mise en œuvre des actions correctives/préventives associées, seront rassemblés par les Experts (Social/environnement, Communication, Suivi-évaluation) du projet PADCI et partagés avec qui de droit.

Enfin, ils évoqueront dans les rapports d'activités, 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. Ces rapports seront partagés avec les autres parties prenantes, y compris la Banque mondiale.

8.4. Indicateurs de suivi du PMPP

Les indicateurs sont des paramètres dont l'utilisation fournit des informations quantitatives ou qualitatives sur les impacts et les bénéfices des activités du Projet. Les indicateurs dits de performance permettent de vérifier si chacun des objectifs du plan seront atteints. L'information obtenue des indicateurs nourrit l'approche de gestion adaptative et permet d'ajuster le tir, le cas échéant, afin de maximiser la participation des parties prenantes. En vue d'évaluer l'efficacité des activités du plan de mobilisation des parties prenantes, des indicateurs de suivi sont développés.

Tableau 17 : Indicateurs de suivi du PMPP

Activités	Indicateurs	Fréquence
Établir et maintenir une relation constructive avec les différents acteurs au cours de la vie du Projet.	- Nombre de parties prenantes mobilisées par catégorie - Nombre de réunions de différentes sortes (consultations publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants - Le nombre de rapports de suivi environnemental et social mensuels et trimestriels publiés - Les rapports d’audit et les rapports de mise en œuvre des PAR publiés et partagés avec l’ensemble des parties prenantes - - Taux de participation des populations locales aux activités d’engagement du Projet par rapport à la population totale du lieu de l’activité • 1=Très faible, absence de participation • 2=Faible, entre 10 et 20 % • 3=Moyen, entre 20 et 40 % • 4=Élevé, entre 40 et 75 % de • 5=Très élevé, plus de 75 %	Trimestriel
Veiller à ce que les communautés affectées et les autres parties prenantes aient accès aux canaux établis pour faire des commentaires et des suggestions sur des actions susceptibles d'affecter leur milieu et leur vie d'une manière générale.	- Information des parties prenantes sur l’existence de ces canaux ; - Disponibilité et accessibilité de la boîte de suggestions/ commentaires - Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l’UGP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ; - Nombre de canaux de communication utilisés	Trimestriel
Veiller à ce que les communautés affectées par le Projet et les autres parties prenantes reçoivent les opportunités et les plateformes pour exprimer leurs points de vue grâce à un processus d'implication continue	- Fréquence des activités d’information sur le Projet (par trimestre) • 1 =Très faible, moins de 2 activités • 2=Faible, entre 2 et 4 activités • 3=Moyenne, entre 4 et 6 activités • 4=Élevée, entre 6 et 8 activités • 5=Très élevée, plus de 8 activités	Trimestriel
Assurer un engagement ciblé et inclusif auprès des hommes, des femmes, des personnes âgées, des jeunes et des personnes vulnérables et défavorisées ou des groupes directement touchés par les interventions du Projet WARDIP.	- Nombre d’activités spécifiques pour ces groupes (nombre de personnes, ventilation selon âge et sexe) - Nombre de visites des personnes vulnérables (personnes handicapées par exemple) (nombre de personnes, ventilation selon âge et sexe)	Trimestriel
Assurer la divulgation en temps opportun d'informations pertinentes, transparentes, objectives, significatives et facilement accessibles dans une langue et un format culturellement approprié qui	- Niveau de communication et d'information • 1=Très faible, aucun outil d'information et de communication • 2=Faible, outils d'information limités et méthodes de communication non-structurées	Trimestriel

Activités	Indicateurs	Fréquence
sont compréhensibles pour les communautés affectées pour les aider à participer de manière significative.	• 3=Moyen, outils d'informations limités et méthodes de communication semi-structurées • 4=Élevé, outils d'information généraux et méthodes de communication structurées • 5=Très, outils d'information et méthodes de communication structurées	
MGP	- Nombre de doléances reçues - Nombre plaintes reçues et traitées	Trimestriel

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

CONCLUSION

Ce Plan de Mobilisation des Parties Prenantes a été développé à travers une approche participative, et il définit les principes, le processus de consultation et de participation des parties prenantes tout au long du cycle du projet. Le plan vise à informer toutes les parties prenantes à tous les stades de la mise en œuvre du projet par le biais de réunions, de partage d'informations à travers les médias, etc., d'entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés, de réunions publiques, d'ateliers ou de groupes de discussion sur des questions.

Le plan est un document opérationnel et flexible qui évoluera au fur et à mesure de la préparation et de la mise en œuvre du projet en tenant compte des besoins d'engagement et de participation des parties prenantes.

Le Projet mobilisera les ressources financières nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes, au renforcement des capacités, au Développement du plan et supports de communication, de la Mise en œuvre de la communication, à l'Accessibilité, à la Gestion des griefs, à la Gestion des feedbacks et au Suivi-évaluation du PMPP.

Le Spécialiste en Sauvegarde Environnementale (SSE), le Spécialiste en Développement sociale et genre (SDSG) du Projet seront chargés de la mise en œuvre du PMPP, sous la supervision du Coordonnateur du Projet.

Le budget de mise œuvre du PMPP s'élève six cent quatre-vingt-deux millions (682 000 000) de FCFA.

BIBLIOGRAPHIE

Banque mondiale : Cadre environnemental et social, 2017, 121 pages.

ED Ingénierie, 2021. *Plan D'engagement des Parties Prenantes incluant un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes et un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)*, Construction du deuxième Terminal à Conteneurs d'Abidja, Côte d'Ivoire Terminal, Port Autonome d'Abidjan (PAA), 266 p.

ID-Sahel, septembre 2022. Projet Régional d'Intégration Numérique en Afrique de l'Ouest (WARDIP – Guinée), *Plan de Mobilisation des Parties Prenantes du Projet incluant un Mécanisme de Gestion des Plaintes*, 116 p.

Ministère du Plan et du Développement, 2021-2025. *Plan National de Développement (PND)*, Tome 1, Diagnostic stratégique.

PANT, Août 2024. Projet d'accélération numérique du Togo. *Plan de Mobilisation des Parties Prenantes*. 108 p.

PIDACC, Août 2022. Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Programme Intégré de Développement et d'Adaptation au Changement Climatique dans le Bassin du Niger (PIDACC/BN), Composante Niger.

Projet d'Appui à la Sécurité de l'Eau et de l'Assainissement (PASEA), mars 2024. *Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)*, IDA, version finale, 90 p.

Projet d'Investissement Forestier - Phase 2, Avril 2022. *Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)*, REED+, UIAP, SODEFOR, OIPR, 292 p.

République du Sénégal, Ministère des Finances et du Budget, Octobre 2022. *Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)*, Projet d'investissement « Accélération de la Transformation Numérique du Sénégal » (P172524), 149 p.

Annexes

Annexe 1 : Détails des consultations menées

Annexe 1.1 : Détails des consultations menées dans le cadre du CGES

Annexe 1.1.1. Plan de mobilisation des parties prenantes

Consultation des parties prenantes : synthèse des suggestions et remarques.

Les activités de consultation menées dans le cadre du présent CGES se sont déroulées du 10 au 17 décembre 2024 dans les départements de Korhogo, Bouaké, Man, Abengourou et San Pédro et dans le District Autonome d'Abidjan et a ciblé les autorités administratives, les autorités coutumières ainsi que des organisations socio-économiques et des opérateurs dans le domaine du numérique. Les consultations (restreintes et publiques) ont permis de consulter 484 personnes physiques dont 123 femmes (avec 18 personnes de moins de 35 ans) soit 25,41% et 361 hommes (avec 254 personnes de moins de 35 ans).

Avis général

Les parties prenantes rencontrées ont montré un grand intérêt au projet et restent impatientes pour sa réalisation effective au regard de ses objectifs (développement et vulgarisation de la digitalisation et des connectivités ainsi que le déploiement de stratégie de gestion des déchets électroniques, etc.) qui amélioreront les services publics et la vie des populations.

Préoccupations/ craintes

Au terme de toutes les consultations, les craintes et préoccupations formulées par les parties prenantes sont :

- la marginalisation des personnes illettrées dans le cadre du projet;
- le risque de recrudescence de cyberviolence et de la délinquance (y compris juvénile) numérique avec le projet;
- le risque d'augmentation de la consommation électrique du fait des équipements électroniques avec le projet;
- le risque de prolifération des déchets électroniques avec la réalisation du projet;
- le risque de marginalisation des personnes vulnérables et les populations rurales dans le cadre du projet;
- le risque d'insuffisance de formations sur les numériques au profit des services publics et populations bénéficiaires du projet;
- le risque de mise en place de plateformes numériques non adaptées aux besoins et contextes locaux;

1.1.2. Recommandations/ suggestions

Les recommandations et suggestions formulées par lesdites parties prenantes sont de divers ordres.

Les recommandations sur la transition numérique :

- Mettre en place un plan de communication en intégrant les langues locales pour favoriser l'accès aux services numériques.

- Encourager l'adoption des solutions numériques à travers des campagnes de sensibilisation massives.
- Simplifier les démarches d'accès aux services numériques et les rendre multilingues pour toucher une audience plus large.
- Adapter les plateformes numériques aux niveaux d'alphabétisation locaux.
- Mettre en place des systèmes de signalement accessibles et anonymes pour les victimes de cyberviolence.
- Renforcer la régulation des plateformes numériques pour limiter la diffusion de contenus nuisibles.

Les recommandations sur les enjeux environnementaux :

- Lutter contre la déforestation en sensibilisant les populations locales aux dangers et aux causes de cette pratique.
- Promouvoir l'utilisation des énergies renouvelables pour alimenter les dispositifs numériques.
- Mettre en place un plan de gestion des déchets électroniques et organiser des campagnes de sensibilisation.

Les recommandations sur les enjeux sociaux :

- Promouvoir la répartition équitable des ressources disponibles entre hommes et femmes pour réduire les inégalités de genre.
- Mettre en place des systèmes de signalement accessibles et anonymes pour les victimes de violences.
- Renforcer les partenariats public-privé pour une meilleure couverture numérique et sociale.
- Assurer une inclusion des groupes marginalisés dans toutes les étapes du projet.
- Favoriser l'accès des ressources aux femmes, notamment dans les zones rurales.
- Développer des plateformes numériques adaptées aux activités des femmes rurales.
- Proposer des formations adaptées aux réalités économiques et culturelles des populations rurales.

Recommandations sur les Déchets Ménagers et Numériques :

- Mettre en place des points de collecte spécifiques pour les déchets électroniques.
- Organiser des campagnes de sensibilisation sur la gestion des déchets numériques.
- Encourager les entreprises à adopter des politiques de reprise des appareils usagés pour réduire les déchets électroniques.
- Sensibiliser les populations sur les impacts environnementaux des déchets numériques.
- Former les agents de la mairie à la gestion et au recyclage des déchets électroniques.

Recommandations sur les Violences Basées sur le Genre (VBG) :

- Mettre en œuvre des programmes spécifiques de formation et de financement pour les femmes dans le domaine numérique et professionnel.

- Renforcer les sanctions contre les cyberharceleurs et assurer un suivi rigoureux des plaintes.
- Intégrer des modules de sensibilisation contre les violences basées sur le genre dans les formations numériques.

Recommandations sur les Violences Faites aux Enfants (VFE) :

- Sensibiliser les populations sur les risques liés à l'utilisation des enfants dans le travail et la traite.
- Vulgariser les textes législatifs sur la protection de l'enfant pour assurer un respect strict des lois.
- Appuyer les plateformes locales de protection de l'enfance pour renforcer leur capacité à lutter contre les violences.

Recommandations spécifiques aux personnes vulnérables

- impliquer les personnes vulnérables dans les questions de développement.
- construire les infrastructures publiques en tenant compte des rampes d'accès (centre de santé, école, bâtiment de l'administration publique)
- Améliorer la motricité des personnes vulnérables en motricité (dotation en moyens roulants)
- Faciliter l'accès aux crédits pour les personnes vulnérables dans le but d'améliorer leur autonomisation.
- Encourager les initiatives commerciales gérées par les personnes vulnérables (en moyen financiers et matériels)
- proposer une indemnisation spécifique et plus avantageuses aux personnes affectées par le projet

Recommandations spécifiques des autorités coutumières et religieuses

- Impliquer les autorités coutumières et religieuses sur toutes les questions foncières (choix des sites pour les réalisations)
- Privilégier le règlement à l'amiable pour tout type de conflits
- Former les autorités coutumières et religieuses dans la gestion des conflits
- Former les autorités coutumières et religieuses dans la gestion rationnelle du foncier.

Recommandation concernant les services administratifs et techniques :

- Renforcer les compétences des agents à travers des formations continues dans les domaines de la gestion administrative et technique.
- Renforcer la coordination entre les services administratifs et techniques pour optimiser les synergies et éviter les duplications d'efforts.
- Impliquer les autorités locales et les partenaires dans la mise en œuvre et la gestion des projets pour assurer une approche collaborative.
- Renforcer les capacités humaines dans les services administratifs et techniques en augmentant les ressources humaines pour soutenir l'efficacité des opérations.

Les recommandations abordant les questions juridiques :

- Respecter et appliquer le Code du travail en vigueur en Côte d'Ivoire afin d'assurer un cadre juridique solide pour la protection des travailleurs.
- Sensibiliser les employeurs et les travailleurs sur les lois et règlements du travail afin d'assurer une bonne compréhension de leurs droits et obligations.
- Vulgariser les textes législatifs relatifs à la protection des enfants et des victimes de violences, en particulier en ce qui concerne les exploitations et la traite.
- Mettre en place des mécanismes juridiques adaptés pour lutter contre la traite des êtres humains et garantir la protection des victimes.
- Appliquer de manière stricte les lois et décrets relatifs aux droits des femmes et aux violences basées sur le genre (VBG).

Les recommandations pour l'accélération de la digitalisation :

- Mettre en œuvre des campagnes de sensibilisation massives pour une adoption rapide des solutions numériques, en incluant des informations adaptées aux différents groupes sociaux.
- Assurer un financement durable et adapté aux réalités locales pour soutenir l'implantation et l'extension des infrastructures numériques dans tout le pays.
- Encourager l'installation de nouvelles antennes relais et le renforcement des infrastructures existantes pour améliorer la couverture mobile et internet, notamment dans les zones reculées.
- Simplifier les démarches administratives en ligne pour faciliter l'accès des populations aux services numériques.
- Former les utilisateurs aux outils numériques à travers des ateliers de renforcement de capacités, particulièrement pour les femmes, les jeunes et les populations rurales.
- Créer des plateformes numériques adaptées aux réalités économiques et culturelles locales pour permettre une plus grande adoption par la population.

Les recommandations sur les risques ou dangers de la digitalisation et de la mauvaise utilisation des outils numériques :

- Renforcer la régulation des plateformes numériques pour limiter la diffusion de contenus nuisibles, notamment les fake news et les discours de haine.
- Mettre en place des systèmes de signalement accessibles et anonymes pour permettre aux utilisateurs de signaler les abus, la cybercriminalité ou la cyberintimidation.
- Sensibiliser les utilisateurs aux risques de la cyberviolence, y compris le cyberharcèlement et la diffusion non consentie de contenus privés.
- Encourager la création d'espaces numériques éducatifs modérés pour éviter les contenus inappropriés et garantir un environnement en ligne sûr pour les jeunes.
- Renforcer les mesures de sécurité sur les plateformes numériques, en particulier pour protéger les informations personnelles des utilisateurs contre les fuites de données.
- Mettre en œuvre des campagnes de sensibilisation sur l'utilisation responsable des outils numériques et l'importance de la confidentialité en ligne.

- Assurer des formations régulières sur la sécurité numérique et la gestion des données personnelles pour les utilisateurs, en particulier les jeunes et les adultes moins familiers avec les technologies.

Recommandations formulées par les commerçants, les jeunes, les femmes, les organes de presse, les religieux et les personnes vulnérables

- Organiser des formations dans les métiers qu'offrent le numérique au profit des commerçants.
- Octroyer des bourses pour les jeunes pour les formations en informatique, en intelligence artificielle et en e-commerce.
- Mettre en place des institutions de microcrédit pour les jeunes à faible taux de remboursement.
- Sensibiliser les populations sur le travail des enfants et appliquer les textes et lois disponibles pour la protection des mineurs.
- Impliquer d'avantage les jeunes dans les projets en cours et prendre en compte leurs recommandations.
- Faciliter l'accès aux crédits commerciaux au profit des jeunes pour favoriser leur insertion socioprofessionnelle.
- Former les jeunes dans le e-commerce.
- Renforcer l'utilisation des outils numériques pour une communication rapide et efficace.
- Créer des mécanismes de financement adaptés pour les bénéficiaires.
- Mettre en place des centres de formation régionaux.
- Intensifier l'installation d'infrastructures réseau dans les zones non couvertes.
- Subventionner les coûts d'accès pour les populations défavorisées et lancer des campagnes d'information sur les services numériques existants.
- Renforcer les partenariats avec les opérateurs télécoms pour améliorer la qualité des services.
- Mettre en place des programmes de formation accessibles à tous et subventionner l'acquisition d'équipements numériques.
- Mettre en place des programmes de sensibilisation sur les violences basées sur le genre.
- Faciliter l'accès aux crédits pour les personnes vulnérables en allégeant les questions de garanties.
- Construire des infrastructures publiques adaptées aux personnes handicapées, incluant des rampes d'accès et des toilettes spécifiques.
- Soutenir les femmes dans l'obtention de leur agrément et leur reconnaissance administrative dans les groupements et associations.

Annexe 1.2 : Détails des consultations menées dans le cadre du PMPP

Tableau 18 : Détails des différentes consultations publiques des parties prenantes

N°	Acteurs/ Personnes ressources	Points discutés	Atouts dans le cadre du projet	Préoccupations et craintes liées au projet	Suggestions Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre en place pour prendre en compte les préoccupations et suggestions faites
1	Parties prenantes aux consultations publiques	- Contexte et justification ; - Présentation du projet et de ses impacts sur les populations ; - (objectifs et composantes, résultats attendus, coût de financement et bénéficiaires) ; - Le coût de l'internet ; - Etat des lieux au plan environnemental, social et foncier ; - Mesures préventives ou correctrices des impacts	- Très bonne appréciation du projet ; - Disponibilité des parties prenantes à accompagner le projet ; - Existence de cadre réglementaire pour la gestion des plaintes ; - Importance des TIC dans le développement économique ; - Amélioration et augmentation	- Quelle est la place de la souveraineté nationale dans le processus de digitalisation ? - Est-ce que la dimension communication a été prise en compte ? - Risque de destruction des infrastructures, et équipements (piliers, antennes, locaux techniques) de télécommunication ; - Comment les parties prenantes peuvent-elles participer à la mise en œuvre du projet ?	- Tenir compte des insuffisances des projets antérieurs ou en cours afin de capitaliser les acquis engrangés et les bonnes pratiques ; - Avoir une vue globale en impliquant tous les acteurs ; - Baisser les coûts de la connexion et des ordinateurs pour permettre à tous de pouvoir se connecter ; - Renforcer et garantir la sécurité dans le domaine numérique ; - Mettre en place des stratégies pour sécuriser les actifs contre toutes menaces ; - Impliquer les autorités administratives et services techniques déconcentrés ;	- Elaborer et mettre en œuvre un plan de communication (campagnes d'information et de communication auprès des parties prenantes) - Elaborer le MGP et le rendre fonctionnel ; - Opérationnaliser les mesures contenues dans le Plan de Gestion de la Sécurité ; - Réaliser les études E&S spécifiques et mettre en œuvre les mesures E&S préconisées ; - Mettre en œuvre le Plan d'actions EAS/HS ; - Préparer et mettre en œuvre un plan de renforcement des capacités des acteurs y compris ceux de l'administration publique

N°	Acteurs/ Personnes ressources	Points discutés	Atouts dans le cadre du projet	Préoccupations et craintes liées au projet	Suggestions Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre en place pour prendre en compte les préoccupations et suggestions faites
		environnementaux et sociaux du projet ; - Rôles des acteurs et renforcement des capacités pour la mise en œuvre des mesures environnementales et sociales - Mécanisme de gestion des plaintes dans le cadre de l'exécution du Projet ; - Prise en compte du Genre et des VBG ; - Prise en compte des femmes en milieu rural et des personnes vulnérables ; - Prise en compte du patrimoine culturel ; - Prise en compte de la politique	des services de ventes et achats en ligne ; - Le numérique est un domaine stratégique ; - Amélioration des conditions de vie des populations ; - Avantage de la télémédecine.	- Quelle sera la zone de couverture du projet au vu des investissements prévus ? - Quelle est la durée du projet ? - Risque de dégradation sur la végétation, les biens économiques et agricoles ; - Situation des cachets et signatures truquées lorsque la digitalisation sera totale ; - Est-ce que les acteurs qui seront impliqués dans la gestion des infrastructures sont déjà identifiés à ce stade ?	- Tenir compte des comités de gestion du foncier ; - Tirer les leçons apprises afin de capitaliser les acquis ; - Impliquer toutes les parties prenantes du projet ; - Informer et sensibiliser les populations et impliquer les vrais acteurs dans tout le processus du projet ; - Tenir compte de la sensibilité de la question du foncier ; - Identifier clairement les activités à réaliser car cela permettra de mieux identifier les impacts et les mesures appropriées ; - Prendre les mesures nécessaires pour minimiser les impacts sur l'environnement et les populations ;	(formations sur les NES de la Banque mondiale et les procédures nationales, etc.) ; - Prendre des mesures pour traquer les contrevenants au système de digitalisation ; - Associer les femmes à toutes les étapes de la mise en œuvre du PADCI ; - Associer les personnes en situation de handicap à toutes les étapes de la mise en œuvre du PADCI ; - Mettre en place des stratégies de communication ; - Participation inclusive de toutes les parties prenantes.

N°	Acteurs/ Personnes ressources	Points discutés	Atouts dans le cadre du projet	Préoccupations et craintes liées au projet	Suggestions Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre en place pour prendre en compte les préoccupations et suggestions faites
		environnementale de Côte d'Ivoire ; - Prise en compte des NES de la Banque mondiale ; - Les objectifs à atteindre par le projet.		- Non implication des mairies dans le choix et l'identification des zones d'implantation des installations du projet ; - Risque d'impact sur le patrimoine culturel ; - Y a-t-il un partenariat déjà signé avec une maison de communication ? - Quelles sont les actions concrètes qui sont prévues au niveau de la santé ? - Comment le projet compte former les personnes analphabètes ? - Est-ce que toutes les catégories	- Intégrer le volet sécuritaire dans les activités du projet en associant les forces de défense et de sécurité ; - Impliquer les collectivités territoriales dans la gestion des plaintes ; - Partager à l'avance les outils avec les parties prenantes dans le cadre des rencontres d'informations et d'échanges ; - Bien gérer le processus de recensement et de dédommagement des potentiels PAP ; - Renforcer et recycler les capacités opérationnelles des agents des services techniques ; - Renforcer la sensibilisation sur les VBG et VCE.	

N°	Acteurs/ Personnes ressources	Points discutés	Atouts dans le cadre du projet	Préoccupations et craintes liées au projet	Suggestions Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre en place pour prendre en compte les préoccupations et suggestions faites
				d'handicapés seront prises en compte ? - Comment les quatre millions d'handicapés pourraient avoir à l'internet par des formations sonorisées et transcrites ?		

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

Tableau 19 : Synthèse des consultations individuelles

N°	Acteurs/ Personnes ressources	Points discutés	Atouts dans le cadre du projet	Préoccupations et craintes liées au projet	Suggestions / Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre en place pour prendre en compte les préoccupations et suggestions faites
1	Structures déconcentrées de l'Etat	- Contexte et justification ; - Présentation du projet ; - (objectifs et composantes, résultats attendus, coût de financement et bénéficiaires) ; - Etat des lieux au plan environnemental, social et foncier ; - Rôles des acteurs et renforcement des capacités pour la mise en œuvre des mesures environnementales et sociales - Mécanisme de gestion des plaintes dans le cadre de l'exécution du Projet ;	- Bonne appréciation du projet ; - Disponibilité des parties prenantes à accompagner le projet ; - Le numérique est un domaine stratégique.	- Risque de dégradation du sol et du couvert végétal pendant le déploiement de la Fibre optique ; - Risque d'impacts sur les terres agricoles, des infrastructures économiques ; - Risque d'opposition et de refus des populations de voir installer les infrastructures et équipements pendant la phase d'exécution du projet ; - Comment la sécurité des	- Formation et sensibilisation des populations sur les avantages du projet ; - Impliquer les autorités locales et coutumières dans l'inventaire des personnes, des biens impactés ainsi que dans la gestion des plaintes. - L'implication des mouvements des femmes et des jeunes dans l'emploi ; - L'appui de l'Administration du territoire en connexion Internet ; - Rendre facile l'accès à la commande publique ; - Mettre en place une fiscalité adaptée ; - Améliorer la compétitivité du secteur privé ;	- Elaborer et mettre en œuvre un plan de communication (campagnes d'information et de communication auprès des parties prenantes, site Web, visibilité du projet, etc.) ; - Elaborer le MGP et le rendre fonctionnel ; - Opérationnaliser les mesures contenues dans le Plan de Gestion de la Sécurité ; - Mettre en œuvre le Plan d'actions EAS/HS ; - Préparer et mettre en œuvre un plan de renforcement des capacités des acteurs y compris les structures déconcentrées de l'Etat ;

N°	Acteurs/ Personnes ressources	Points discutés	Atouts dans le cadre du projet	Préoccupations et craintes liées au projet	Suggestions / Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre en place pour prendre en compte les préoccupations et suggestions faites
		- Prise en compte du Genre et des VBG ; - Prise en compte du patrimoine culturel ; - Prise en compte de la politique environnementale de Côte d'Ivoire ; - Prise en compte des NES de la Banque mondiale. - Les objectifs à atteindre par le projet.		- infrastructures et du personnel sera-telle gérée ? ; - Insuffisance de locaux techniques ; - Le non recrutement de la main d'œuvre locale ; - Une antenne (un pylône) non fonctionnelle existe dans la localité de Gbatonguin.	- Informer, communiquer et sensibiliser les populations locales ; - Utiliser la radio comme moyen de communication pour les illettrés dans les campagnes ; - Concevoir les messages de sensibilisation dans les langues vernaculaires ; - Réduire les coûts de la connexion, des téléphones et des ordinateurs pour permettre aux populations de se connecter facilement ; - Les populations souhaitent que l'antenne (un pylône) non fonctionnelle de la localité de Gbatonguin soit remise en marche.	- Réaliser les études E&S spécifiques (EIES et PAR) et mettre en œuvre les mesures E&S préconisées ; - Respecter le calendrier d'exécution du projet ; - Mettre en place des stratégies de communication.
2	Opérateurs privés	- Contexte et justification ;	- Très bonne	- La digitalisation de notre société va engendrer une plus grande utilisation du	- Utiliser la radio comme moyen de communication pour	- Elaborer et mettre en œuvre un plan de communication (campagnes d'information et de

N°	Acteurs/ Personnes ressources	Points discutés	Atouts dans le cadre du projet	Préoccupations et craintes liées au projet	Suggestions / Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre en place pour prendre en compte les préoccupations et suggestions faites
		- Présentation du projet (objectifs et composantes, résultats attendus, coût de financement et bénéficiaires) ; - Etat des lieux au plan environnemental, social et foncier ; - Mesures préventives ou correctrices des impacts environnementaux et sociaux du projet ; - Rôles des acteurs et renforcement des capacités pour la mise en œuvre des mesures environnementales et sociales - Mécanisme de gestion des plaintes dans le cadre de l'exécution du Projet ;	- appréciation du projet ; - Disponibilité à accompagner le projet ; - Connaissance de la réglementation en matière environnementale.	- téléphone et des ordinateurs ce qui pourrait entraîner d'autres conséquences ; - Quel sera la conduite à tenir face aux personnes n'ayant pas de connaissances numériques et illettrées ? - L'exclusion de certaines communautés ; - Risque de destruction des installations et équipements de télécommunication (antennes, pylônes) ; - La sécurité des infrastructures	- les illettrés dans les campagnes ; - Concevoir les messages de sensibilisation dans les langues vernaculaires ; - Impliquer et sensibiliser les populations ; - Faciliter le processus de traitement des dossiers et obtention des autorisations ; - Associer les Forces de défense et de sécurité dans la mise en œuvre du projet ; - Impliquer réellement les maisons de communication dans la mise en œuvre du projet ; - Intégrer le volet sécurité du consommateur ; - Informer, sensibiliser et convaincre les consommateurs à accepter les installations de pylônes et antennes ;	- communication auprès des parties prenantes, site Web, visibilité du projet, etc.) - Elaborer le MGP et le rendre fonctionnel (ex : sanction des cas de corruption liés aux marchés publics, dénonciation des cas de non transparence dans les procédures de marchés) ; - Opérationnaliser les mesures contenues dans le Plan de Gestion de la Sécurité - Mettre en œuvre le Plan d'actions EAS/HS - Préparer et mettre en œuvre un plan de renforcement des capacités des acteurs y compris les Opérateurs (publics et privés) - Réaliser les études E&S spécifiques (NIES et

N°	Acteurs/ Personnes ressources	Points discutés	Atouts dans le cadre du projet	Préoccupations et craintes liées au projet	Suggestions / Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre en place pour prendre en compte les préoccupations et suggestions faites
		- Prise en compte du Genre et des VBG ; - Prise en compte du patrimoine culturel ; - Prise en compte de la politique environnementale de Côte d'Ivoire ; - Prise en compte des NES de la Banque mondiale ; - Les objectifs à atteindre par le projet.		- constitue un véritable défi ; - Risque de perte de sommes colossales d'investissement ; - Lenteurs administratives dans le traitement des dossiers et l'octroi des autorisations et avis de conformité ; - Difficultés d'acquisition des espaces ; - Manque de protection des consommateurs ; - Les consommateurs sont lésés ;	- Adopter et mettre en place des mesures pour réduire les tensions sociales ; - Utiliser des satellites en lieu et place des pylônes pour éviter les problèmes de santé causés par les micro-ondes.	- PAR) et mettre en œuvre les mesures E&S préconisées ; - Exiger la mise en place des codes de bonne conduite pour toutes les entreprises chargées des travaux ainsi que tous les opérateurs impliqués dans le projet ; - Dédommager les personnes qui seront impactées négativement par le projet ; - Le projet doit mettre un point d'honneur sur la protection des données à caractère personnel ; - Mettre en place des stratégies de communication.

N°	Acteurs/ Personnes ressources	Points discutés	Atouts dans le cadre du projet	Préoccupations et craintes liées au projet	Suggestions / Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre en place pour prendre en compte les préoccupations et suggestions faites
				- Plaintes au niveau des opérateurs ; - Risque d'impacter des personnes, des biens ou domaines privés ; - Non-respect des normes d'installation ; - Non implication des opérateurs dans la gestion des installations ; - La sécurisation des données à caractères personnel.		

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

Tableau 20 : Synthèse des focus groups

N°	Acteurs/ Personnes ressources	Points discutés	Atouts dans le cadre du projet	Préoccupations et craintes liées au projet	Suggestions Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre en place pour prendre en compte les préoccupations et suggestions faites
1	Associations de femmes	- Contexte et justification ; - Présentation du projet (objectifs et composantes, résultats attendus, coût de financement et bénéficiaires) ; - Mécanisme de gestion des plaintes dans le cadre de l'exécution du Projet ; - Violence basée sur le genre dans le cadre d'un projet ; - Prise en compte du Genre et des VBG ; - Les stratégies de résolution des problèmes liés à ces violences ; - Perception des femmes sur les dispositions prises par	- Bon accueil du projet ; - Autonomisation des femmes ; - Développement des activités économiques ; - Existence de réseau de commercialisation en ligne ; - La maîtrise de l'outil de ventes et d'achats en ligne ; - Familiarisation avec les TIC dans le domaine du commerce ;	- Non prise en compte des femmes dans tout le processus de mise en œuvre du projet ; - Mauvaise qualité du réseau internet ; - Risque de vol, d'arnaque des opérateurs de téléphonie mobile ou de personnes mal intentionnées ; - Cherté du coût de connexion ; - Manque d'un dispositif formel de recours	- Associer les ONG dans la sensibilisation ; - Informer les populations à tous les niveaux du projet à travers les radios locaux ou de proximités ; - Former les femmes analphabètes avant de les former au numérique pour faciliter une meilleure utilisation du numérique ; - Réduire le coût de connexion internet ; - Mettre en place un système de sécurité des ventes et achats en ligne ; - Améliorer la qualité de la connexion internet ; - Mettre en place un système permettant de traquer les arnaques ;	- Information en temps réel sur les étapes du processus d'exécution du projet ; - Elaborer et mettre en œuvre un plan de communication (campagnes d'information et de communication auprès des parties prenantes, site Web, visibilité du projet, etc.) ; - Elaborer le MGP et le rendre fonctionnel ; - Opérationnaliser les mesures contenues dans le Plan de Gestion de la Sécurité ; - Mettre en œuvre le Plan d'actions EAS/HS ; - Utiliser la radio comme le premier moteur de communication ;

N°	Acteurs/ Personnes ressources	Points discutés	Atouts dans le cadre du projet	Préoccupations et craintes liées au projet	Suggestions Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre en place pour prendre en compte les préoccupations et suggestions faites
		l'Etat concernant la formation de base pour les femmes et jeunes en zones rurales et les 200 caravanes prévues ; - Les éventuelles difficultés que pourrait rencontrer le projet et les propositions de solutions pour y remédier ; - Les objectifs à atteindre par le projet.		en cas d'arnaque ou de vol ; - Le partage d'information sur le projet ; - Le non recrutement de la main d'œuvre locale.	- Mieux régler le système de fonctionnement des opérations de télécommunication ; - Explication du projet dans un langage familier pour le rendre plus accessible - Les campagnes de sensibilisation doivent se faire avec stratégies c'est à dire en langue locale avec une main d'œuvre locale ; - Gérer en amont toute situation susceptible de conduire à un conflit ; - Formation adaptée en fonction de chaque type d'handicap.	- Communiquer en langue locale avec les populations du milieu rural ; - Préparer et mettre en œuvre un plan de renforcement des capacités des acteurs y compris les Associations d'usagers (Femmes).
2	Personnes vulnérables	- Présentation du projet et ses composantes ; - Impacts environnementaux et sociaux ;	- Amélioration des conditions de vie des personnes handicapées ; - Existence de mécanisme et de	- Non prise en compte des personnes handicapées dans le processus de	- Prendre en compte tous les aspects spécifiques des handicapées de Côte d'Ivoire. - Prévoir des conditions d'accès aux bâtiments de	- Appui à la formation sur les droits des personnes handicapées ; - Mobilisation et sensibilisation des personnes

N°	Acteurs/Personnes ressources	Points discutés	Atouts dans le cadre du projet	Préoccupations et craintes liées au projet	Suggestions / Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre en place pour prendre en compte les préoccupations et suggestions faites
		- Mesures d'atténuation ; - Perception des handicapés sur les dispositions prises par l'Etat concernant la formation de base en zones rurales et les 200 caravanes prévues. - Les éventuelles difficultés que pourrait rencontrer le projet ; - Les propositions de solutions pour y remédier ; - Violence basée sur le genre dans le cadre d'un projet.	- réseau de commercialisation en ligne ; - La maîtrise de l'outil de mouvement d'argent et d'achat en ligne ; - Familiarisation avec les TIC dans le domaine du commerce ; - Restaurer la dignité des personnes handicapées en leur permettant d'avoir accès à l'outil informatiques. - Réduction de la mobilité des handicapés.	- mise en œuvre du projet ; - L'impact du projet sur l'éducation des apprenants et sur la santé de ces utilisateurs ; - Mauvaise qualité du réseau internet ; - Risque de vol, d'arnaque des opérateurs de téléphonie mobile ou de personnes mal intentionnées ; - La cherté du coût de connexion ; - Le manque d'un dispositif formel de recours en cas	- formation pour faciliter le déplacement des handicapés. - Réduire le coût de connexion internet ; - Mettre en place un système de sécurité des ventes et achats en ligne ; - Améliorer la qualité de la connexion ; - Réduire le coût de connexion ; - Mettre en place un système permettant de traquer les arnaques ; - Mieux régler le système de fonctionnement des opérations de télécommunication ; - Mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes fonctionnel pour le règlement des plaintes et litiges ;	- handicapées lors de la mise en œuvre du projet ; - Elaborer et mettre en œuvre un plan de communication (campagnes d'information et de communication auprès des parties prenantes, site Web, visibilité du projet, etc.) - Elaborer le MGP et le rendre fonctionnel ; - Travailler en synergie avec les personnes en situation de handicap ; - Accentuer les rencontres d'échanges avec toutes les parties prenantes ; - Information en temps réel sur les étapes du processus d'exécution du projet ; - Favoriser une meilleure couverture réseau dans les sous-préfectures ;

N°	Acteurs/ Personnes ressources	Points discutés	Atouts dans le cadre du projet	Préoccupations et craintes liées au projet	Suggestions Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre en place pour prendre en compte les préoccupations et suggestions faites
				d'arnaque ou de vol ; - Le partage d'information sur le projet ; - Est-ce que les formations seront faites en synthèse vocale, en langage des signes et en brailles ? - Le manque d'information sur le projet.	- Gérer en amont toute situation susceptible de conduire à un conflit ; - Formation des personnes en situation de handicap à l'utilisation de smartphone avec synthèse vocale. - Equiper les sièges des personnes en situation de handicap en matériel de formation afin de les former au numériques au lieu de construire de nouveaux bâtiments pour la formation de ceux-ci ; - Faire des formations sonorisées et transcrites pour les personnes en situation de handicap ; - Associer les ONG à de la sensibilisation à toutes les étapes de la mise en œuvre du PADCI ; - Mettre en place un vaste projet d'alphabétisation avant	- les campagnes de sensibilisation doivent se faire avec stratégies c'est à dire en utilisant comme outil les ONG et Associations ; - Mettre en place des stratégies de communication.

N °	Acteurs/ Personnes ressources	Points discutés	Atouts dans le cadre du projet	Préoccupations et craintes liées au projet	Suggestions Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre en place pour prendre en compte les préoccupations et suggestions faites
					la formation digitale car plus de 70% des personnes handicapées sont analphabètes.	

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

Annexe 2 : Visite de quelques sites du projet

Planche 1. Illustration de quelques sites visités dans le cadre de la consultation des parties prenantes

Illustrations des sites visités



Vue d'un site de GREEN à Korhogo



Vue du site de l'ESATIC à Abidjan



Vue d'un site GREEN à Bouaké qui a été démonté



Vue d'un site de GREEN à Man



Source : Mission d'élaboration du PMPP, mars-avril 2025

Annexe 43 : Modèle de formulaire d'enregistrement des plaintes

– FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES	
– Numéro de la plainte :	– Date :
– Lieu d'enregistrement :	
– Personne ayant procédé à l'enregistrement :	
– Numéro unique de la PAP :	
– PLAIGNANT	
– Nom du plaignant :	–
– Adresse :	–
– Objet ou nature de la plainte :	–
– Habitation, bien et/ou activités affectés :	–
– DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ	
–	
– OBSERVATION	
	–
	–
	–
– Fait à _____ Le ____	– – _____ – (Signature du Consultant)
– RÉPONSE DU PLAIGNANT	
–	
– Fait à _	– Le ____
– Signature du plaignant – – –	– Le Consultant

Annexe 4 : Registre d’enregistrement et du suivi des plaintes

Informations sur la plainte					Suivi du traitement de la plainte					
No. de la plainte	Nom et du contact du plaignant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type d’activité, habitation et/ou biens affectés	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Date traitement prévu	Plainte résolue (oui / non) et date		Retour d’information au réclamant sur le traitement de réclamation (oui/non) et la date	Date de clôture et signature du plaignant
1										
2										
3										

Annexe 5 : Registre des réclamations excluant les plaintes relatives aux EAS / HS

N° du dossier	Date de réception de la plainte	Nom de la personne recevant la plainte	Où / comment la plainte a été reçue	Nom et du contact du plaignant (si connus)	Contenu de la réclamation (inclure toutes les plaintes, suggestions, demandes de renseignements) et quel type	La réception de la plainte a-t-elle été confirmée au plaignant ? (O / N - si oui, indiquez la date, la méthode de communication et par qui)	Date de décision prévue	Résultat de la décision (Inclure les noms des participants et la date de la décision)	La décision a-t-elle été communiquée au plaignant ? O / N Si oui, indiquez quand, par qui et par quel moyen de communication	Le plaignant était-il satisfait de la décision ? O / N Énoncez la décision. Si non, expliquez pourquoi et si vous le savez, poursuivra-t-il la procédure d'appel.	Une action de suivi (par qui, à quelle date) ?

Annexe 6 : Synthèse trimestrielle du traitement des plaintes

Nombre de plaintes, enregistrées au cours de la période :	
Résumé synthétique des types de plaintes :	
Nombre de plaintes traitées dans les délais :	
Nombre de plaintes non-traitées dans les délais :	
Nombre de plaintes référées	

Annexe 7 : Modèle de Procès-verbal de conciliation

L'an..... et le

Suite à une plainte déposée par Mr.....

Contre Mr/Mme

Au sujet de **(motif de la plainte)**

.....

Il s'est tenue une réunion de conciliation entre les parties citées sous les auspices de Mr/Mme **(président de séance)**

.....

A L'issue de cette réunion, il a été convenu ce qui suit :

.....

.....

.....

.....

Ont signés :

Le plaignant

La partie visée par la plainte

Le Président du CGP

Annexe 8 : Formulaire d'enregistrement des plaintes liées aux EAS/HS

CODE CONFIDENTIEL :

1. Identification

Prénom :		Nom :	
Adresse :			
Sexe :	Date de naissance :		Age :
Téléphone :		Point Focal :	

2. Information sur la plainte

Date et Zone de l'incident (tels que rapportés par la survivante) :	Heure de l'incident :
Nature de l'incident :	
Description de l'incident (description de la survivante)	
Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ? Connu ☐ Inconnu ☐	
Nom(s) : _____	
Fonction(s), si connue(s) : _____	

3. Orientation vers les services de prise en charge (Référencement)

Service de prise en charge médicale	Service de prise en charge psychosociale	Service de prise en charge juridique
Fournir au plaignant/survivante toutes les informations sur les services de prise en charge médicale, psychosociale, juridique et de sécurité, notamment les plus accessibles pour une prise en charge rapide, et assurer le suivi auprès de ces services.		

NB : Pour toutes les plaintes déposées au niveau du Comité, le Point Focal renseignera cette fiche et communiquera toutes les réponses et informations indispensables à la survivante pour une prise en charge immédiate, globale et adaptée auprès des fournisseurs de services partenaires.

Annexe 9 : Modèle de code de conduite sensible aux EAS/HS (à adapter)

Ce chapitre présente trois Codes de Conduite à utiliser :

- i. **Code de conduite de l'entreprise** : Engage l'entreprise à aborder les questions de VBG et de VCE ;
- ii. **Code de conduite du gestionnaire** : Engage les gestionnaires à mettre en œuvre le Code de conduite de l'entreprise, y compris ceux qui sont signés par les individus ; et
- iii. **Code de conduite individuel** : Code de conduite pour toute personne travaillant sur le projet, y compris les gestionnaires.

i. Code de conduite de l'entreprise

Mise en œuvre des normes ESHS et HST

Prévention des violences basées sur le genre et des violences contre les enfants

L'entreprise s'engage à s'assurer que le projet soit mis en œuvre de manière à limiter au minimum tout impact négatif sur l'environnement local, les collectivités et ses travailleurs. Pour ce faire, l'entreprise respectera les normes environnementales, sociales, de santé et de sécurité (ESHS) et veillera à ce que les normes appropriées d'hygiène et de sécurité au travail (HST) soient respectées. L'entreprise s'engage également à créer et à maintenir un environnement dans lequel la violence basée sur le genre (VBG) et la violence contre les enfants (VCE) n'aient pas lieu – elles ne seront tolérées par aucun employé, sous-traitant, fournisseur, associé ou représentant de l'entreprise.

Par conséquent, pour s'assurer que toutes les personnes impliquées dans le projet soient conscientes de cet engagement, l'entreprise s'engage à respecter les principes fondamentaux et les normes minimales de comportement suivants, qui s'appliqueront sans exception à tous les employés, associés et représentants de l'entreprise, y compris les sous-traitants et les fournisseurs :

Généralités

1. L'entreprise - et par conséquent tous les employés, associés, représentants, sous-traitants et les fournisseurs - s'engage à respecter toutes les lois, règles et réglementations nationales pertinentes.
2. L'entreprise s'engage à mettre intégralement en œuvre son « Plan de gestion environnementale et sociale des entrepreneurs » (E-PGES).
3. L'entreprise s'engage à traiter les femmes, les enfants (personnes de moins de 18 ans) et les hommes avec respect, indépendamment de leur race, couleur, langue, religion, opinion politique ou autre, origine nationale, ethnique ou sociale, niveau de richesse, handicap, citoyenneté ou tout autre statut. Les actes de VBG et de VCE constituent une violation de cet engagement.
4. L'entreprise s'assure que les interactions avec les membres de la communauté locale aient lieu dans le respect et en absence de discrimination.
5. Du langage et du comportement qui soient avilissants, menaçants, harcelants, injurieux, inappropriés ou provocateurs sur le plan culturel ou sexuel sont interdits parmi tous les

employés, associés et représentants de l'entreprise, y compris les sous-traitants et les fournisseurs.

6. L'entreprise suivra toutes les instructions de travail raisonnables (y compris celles qui concernent les normes environnementales et sociales).
7. L'entreprise protégera les biens et veillera à leur bonne utilisation (par exemple, interdire le vol, la négligence ou le gaspillage).

Hygiène et sécurité

8. L'entreprise veillera à ce que le plan de gestion de l'hygiène et de la sécurité au travail (HST) du projet soit efficacement mis en œuvre par le personnel de l'entreprise, ainsi que par les sous-traitants et les fournisseurs.
9. L'entreprise s'assurera que toutes les personnes sur le chantier portent l'Équipement de Protection Individuel (EPI) approprié comme prescrit, afin de prévenir les accidents évitables et de signaler les conditions ou les pratiques qui posent un risque pour la sécurité ou qui menacent l'environnement.
10. L'entreprise :
 - i. Interdira la consommation d'alcool pendant le travail ;
 - ii. Interdira l'usage de stupéfiants ou d'autres substances qui peuvent altérer les facultés à tout moment.
11. L'entreprise veillera à ce que des installations sanitaires adéquates soient à disposition des travailleurs sur le site et dans tous les logements des travailleurs du projet.

Violences basées sur le genre et violences contre les enfants

12. Les actes de VBG et de VCE constituent une faute grave et peuvent donc donner lieu à des sanctions, y compris des pénalités et/ou le licenciement, et, le cas échéant, le renvoi à la police pour la suite à donner.
13. Toutes les formes de VBG et de VCE, y compris la sollicitation des enfants, sont inacceptables, qu'elles aient lieu sur le lieu de travail, dans les environs du lieu de travail, dans les campements de travailleurs ou dans la communauté locale.
 - i. Harcèlement sexuel - par exemple, il est interdit de faire des avances sexuelles indésirées, de demander des faveurs sexuelles, ou d'avoir un comportement verbal ou physique à connotation sexuelle, y compris des actes subtils.
 - ii. Faveurs sexuelles — par exemple, il est interdit de promettre ou de réaliser des traitements de faveurs conditionnés par des actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou d'exploitation.
14. Tout contact ou activité sexuelle avec des enfants de moins de 18 ans, y compris par le biais des médias numériques, est interdit. La méconnaissance de l'âge de l'enfant ne peut être invoquée comme moyen de défense. Le consentement de l'enfant ne peut pas non plus constituer un moyen de défense ou une excuse.

15. À moins qu'il n'y ait consentement²³ sans réserve de la part de toutes les parties impliquées dans l'acte sexuel, les interactions sexuelles entre les employés de l'entreprise (à quelque niveau que ce soit) et les membres des communautés environnantes sont interdites. Cela comprend les relations impliquant la rétention/promesse d'un avantage (monétaire ou non monétaire) aux membres de la communauté en échange d'une activité sexuelle - une telle activité sexuelle est considérée comme « non consensuelle » aux termes du présent Code.
16. Outre les sanctions appliquées par l'entreprise, des poursuites judiciaires à l'encontre des auteurs d'actes de VBG ou de VCE seront engagées, le cas échéant.
17. Tous les employés, y compris les bénévoles et les sous-traitants, sont fortement encouragés à signaler les actes présumés ou réels de VBG et/ou de VCE commis par un collègue, dans la même entreprise ou non. Les rapports doivent être présentés conformément aux Procédures d'allégation d'actes de VBG et de VCE du projet.
18. Les gestionnaires sont tenus de signaler les actes présumés ou avérés de VBG et/ou de VCE et d'agir en conséquence, car ils ont la responsabilité du respect des engagements de l'entreprise et de tenir leurs subordonnés directs pour responsables de ces actes.

Mise en œuvre

Pour veiller à ce que les principes énoncés ci-dessus soient efficacement mis en œuvre, l'entreprise s'engage à faire en sorte que :

19. Tous les gestionnaires signent le « Code de conduite des gestionnaires » du projet, qui présente dans le détail leurs responsabilités, et consiste à mettre en œuvre les engagements de l'entreprise et à faire respecter les obligations du « Code de conduite individuel ».
20. Tous les employés signent le « Code de conduite individuel » du projet confirmant leur engagement à respecter les normes ESHS et HST, et à ne pas entreprendre des activités entraînant les VBG ou les VCE.
21. Les Codes de conduite de l'entreprise et individuels doivent être affichés bien en vue dans les campements de travailleurs, dans les bureaux et dans les lieux publics de l'espace de travail. Les exemples de ces espaces sont les aires d'attente, de repos et d'accueil des sites, les cantines et les centres de santé.
22. Les copies affichées et distribuées du Code de conduite de l'entreprise et du Code de conduite individuel doivent être traduites dans la langue appropriée utilisée dans les zones du chantier ainsi que dans la langue maternelle de tout personnel international.
23. Une personne désignée doit être nommée « Point focal » de l'entreprise pour le traitement des questions de VBG et de VCE, y compris pour représenter l'entreprise au sein de l'Equipe de Conformité (EC) contre les VBG et les VCE, qui est composée de représentants du client, de l'entrepreneur/des entrepreneurs, du consultant en supervision et du(des) prestataire(s) de services locaux.

² Le **consentement** se définit comme le choix libre qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libre et volontaire d'une personne. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration. Conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, la Banque mondiale considère que le consentement ne peut être donné par des enfants de moins de 18 ans, même si la législation nationale du pays où le Code de conduite est introduit prévoit la majorité sexuelle à un âge inférieur. La méconnaissance de l'âge de l'enfant et le consentement de celui-ci ne peuvent être invoqués comme moyen de défense.

24. En consultation avec de l'Equipe de conformité (EC), un Plan d'action efficace doit être élaboré, ce dernier doit comprendre au minimum les dispositions suivantes :
- i. La **Procédure d'allégation des incidents de VBG et de VCE** pour signaler les incidents de VBG et de VCE par le biais du Mécanisme de règlement des plaintes (Section 4.3 Plan d'action) ;
 - ii. Les **mesures de responsabilité et confidentialité** pour protéger la vie privée de tous les intéressés (Section 4.4 Plan d'action) ; et
 - iii. Le **Protocole d'intervention** applicable aux survivant(e)s et aux auteurs de VBG et de VCE (Section 4.7 Plan d'action).
25. L'entreprise doit mettre en œuvre de manière efficace le Plan d'action Violences Basées sur le Genre (VBG) et Violences contre les Enfants (VCE) final convenu, en faisant part à l'Equipe de conformité (EC) d'éventuels améliorations et de mises à jour, le cas échéant.
26. Tous les employés doivent suivre un cours d'orientation avant de commencer à travailler sur le chantier pour s'assurer qu'ils connaissent les engagements de l'entreprise à l'égard des normes ESHS et HST, ainsi que des Codes de conduite sur les Violences Basées sur le Genre (VBG) et Violences contre les Enfants (VCE) du projet.
27. Tous les employés doivent suivre un cours de formation obligatoire une fois par mois pendant toute la durée du contrat, à partir d'une première formation au moment de l'entrée en service avant le début des travaux, afin de renforcer la compréhension des normes ESHS et HST du projet et du Code de conduite VBG et VCE.

Je reconnais par les présentes avoir lu le Code de conduite de l'entreprise ci-dessus et j'accepte, au nom de l'entreprise, de me conformer aux normes qui y figurent. Je comprends mon rôle et mes responsabilités d'appuyer les normes d'hygiène et sécurité au travail (HST) et les normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS) du projet, et de prévenir et combattre les actes de VBG et de VCE. Je comprends que toute action incompatible avec le présent Code de conduite de l'entreprise ou le fait de ne pas agir conformément au présent Code de conduite de l'entreprise peut entraîner des mesures disciplinaires.

Nom de l'entreprise : _____

Signature : _____

Nom en toutes lettres : _____

Titre : _____

Date : _____

j. Code de conduite du gestionnaire

Mise en œuvre des normes ESHS et des exigences HST

Prévention des violences basées sur le genre (VBG) et des violences contre les enfants (VCE)

k. Code de conduite individuel

Je soussigné, _____, reconnais qu'il est important de se conformer aux normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS), de respecter les exigences du projet en matière d'hygiène et de sécurité au travail (HST) et de prévenir les violences basées sur le genre (VBG) ainsi que les violences contre les enfants (VCE).

L'entreprise considère que le non-respect des normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS) et des exigences d'hygiène et de sécurité au travail (HST), ou le fait de ne pas participer aux activités de lutte contre les violences basées sur le genre (VBG) ainsi que les violences contre les enfants (VCE) que ce soit sur le lieu de travail – dans les environs du lieu de travail, dans les campements de travailleurs ou dans les communautés avoisinantes – constitue une faute grave et il est donc passible de sanctions, de pénalités ou d'un licenciement éventuel. Des poursuites peuvent être engagées par la police contre les auteurs de VBG ou de VCE, le cas échéant.

Pendant que je travaillerai sur le projet, je consens à :

1. Assister et participer activement à des cours de formation liés aux normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS), et aux exigences en matière d'hygiène et de sécurité au travail (HST), au VIH/sida, aux VBG et aux VCE, tel que requis par mon employeur ;
2. Porter mon équipement de protection individuelle (EPI) à tout moment sur le lieu de travail ou dans le cadre d'activités liées au projet ;
3. Prendre toutes les mesures pratiques visant à mettre en œuvre le Plan de gestion environnementale et sociale des entrepreneurs (E-PGES) ;
4. Mettre en œuvre le Plan de gestion HST ;
5. Respecter une politique de tolérance zéro à l'égard de la consommation de l'alcool pendant le travail et m'abstenir de consommer des stupéfiants ou d'autres substances qui peuvent altérer mes facultés à tout moment ;
6. Laisser la police vérifier mes antécédents ;
7. Traiter les femmes, les enfants (personnes âgées de moins de 18 ans) et les hommes avec respect, indépendamment de leur race, couleur, langue, religion, opinion politique ou autre, origine nationale, ethnique ou sociale, niveau de richesse, invalidité, citoyenneté ou tout autre statut ;
8. Ne pas m'adresser envers les femmes, les enfants ou les hommes avec un langage ou un comportement déplacé, harcelant, abusif, sexuellement provocateur, dégradant ou culturellement inapproprié ;
9. Ne pas me livrer au harcèlement sexuel – par exemple, faire des avances sexuelles indésirées, demander des faveurs sexuelles ou adopter tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle, y compris les actes subtils d'un tel comportement (par exemple, regarder quelqu'un de haut en bas ; embrasser ou envoyer des baisers ; faire des allusions sexuelles en faisant des bruits ; frôler quelqu'un ; siffler ; donner des cadeaux personnels ; faire des commentaires sur la vie sexuelle de quelqu'un, etc.) ;
10. Ne pas m'engager dans des faveurs sexuelles – par exemple, faire des promesses ou subordonner un traitement favorable à des actes sexuels – ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou abusif ;

11. Ne pas participer à des contacts ou à des activités sexuelles avec des enfants – notamment à la sollicitation malveillante des enfants – ou à des contacts par le biais des médias numériques ; la méconnaissance de l'âge de l'enfant ne peut être invoquée comme moyen de défense ; le consentement de l'enfant ne peut pas non plus constituer un moyen de défense ou une excuse ;
12. A moins d'obtenir le plein consentement⁴ de toutes les parties concernées, de ne pas avoir d'interactions sexuelles avec des membres des communautés avoisinantes ; cette définition inclut les relations impliquant le refus ou la promesse de fournir effectivement un avantage (monétaire ou non monétaire) aux membres de la communauté en échange d'une activité sexuelle – une telle activité sexuelle est jugée « non consensuelle » dans le cadre du présent Code ;
13. Envisager de signaler par l'intermédiaire des mécanismes des plaintes et des doléances ou à mon gestionnaire tout cas présumé ou avéré de VBG ou de VCE commis par un collègue de travail, que ce dernier soit ou non employé par mon entreprise, ou toute violation du présent Code de conduite.

En ce qui concerne les enfants âgés de moins de 18 ans :

14. Dans la mesure du possible, m'assurer de la présence d'un autre adulte au moment de travailler à proximité d'enfants.
15. Ne pas inviter chez moi des enfants non accompagnés sans lien de parenté avec ma famille, à moins qu'ils ne courent un risque immédiat de blessure ou de danger physique ;
16. Ne pas utiliser d'ordinateurs, de téléphones portables, d'appareils vidéo, d'appareils photo numériques ou tout autre support pour exploiter ou harceler des enfants ou pour accéder à de la pornographie infantile (voir aussi la section « Utilisation d'images d'enfants à des fins professionnelles » ci-dessous) ;
17. M'abstenir de châtiments corporels ou de mesures disciplinaires à l'égard des enfants ;
18. M'abstenir d'engager des enfants dont l'âge est inférieur à 14 ans pour le travail domestique ou pour tout autre travail, à moins que la législation nationale ne fixe un âge supérieur ou qu'elle ne les expose à un risque important de blessure ;
19. Me conformer à toutes les législations locales pertinentes, y compris les lois du travail relatives au travail des enfants et les politiques de sauvegarde de la Banque mondiale sur le travail des enfants et l'âge minimum ;
20. Prendre les précautions nécessaires au moment de photographier ou de filmer des enfants (se référer à l'Annexe 2 pour de plus amples détails).

Utilisation d'images d'enfants à des fins professionnelles

⁴ Le terme « **consentement** » se définit comme le choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libre et volontaire d'une personne de faire quelque chose. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration. Conformément à la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, la Banque mondiale considère que le consentement ne peut être donné par des enfants de moins de 18 ans, même si la législation nationale du pays où le Code de conduite est introduit prévoit la majorité sexuelle à un âge inférieur. La méconnaissance de l'âge de l'enfant et le consentement de celui-ci ne peuvent être invoqués comme moyen de défense.

Au moment de photographier ou de filmer un enfant à des fins professionnelles, je dois :

21. Avant de photographier ou de filmer un enfant, évaluer et m'efforcer de respecter les traditions ou les restrictions locales en matière de reproduction d'images personnelles ;
22. Avant de photographier ou de filmer un enfant, obtenir le consentement éclairé de l'enfant et d'un parent ou du tuteur ; pour ce faire, je dois expliquer comment la photographie ou le film sera utilisé ;
23. Veiller à ce que les photographies, films, vidéos et DVD présentent les enfants de manière digne et respectueuse, et non de manière vulnérable ou soumise ; les enfants doivent être habillés convenablement et ne pas prendre des poses qui pourraient être considérées comme sexuellement suggestives ;
24. M'assurer que les images sont des représentations honnêtes du contexte et des faits ;
25. Veiller à ce que les étiquettes des fichiers ne révèlent pas de renseignements permettant d'identifier un enfant au moment d'envoyer des images par voie électronique.

Sanctions

Je comprends que si je contreviens au présent Code de conduite individuel, mon employeur prendra des mesures disciplinaires qui pourraient inclure :

1. L'avertissement informel ;
2. L'avertissement formel ;
3. La formation complémentaire ;
4. La perte d'au plus une semaine de salaire ;
5. La suspension de la relation de travail (sans solde), pour une période minimale d'un mois et une période maximale de six mois ;
6. Le licenciement.
7. La dénonciation à la police, le cas échéant.

Je comprends qu'il est de ma responsabilité de m'assurer que les normes environnementales, sociales, de santé et de sécurité sont respectées. Que je me conformerai au Plan de gestion de l'hygiène et de sécurité du travail. Que j'éviterai les actes ou les comportements qui pourraient être interprétés comme des VBG et des VCE. Tout acte de ce genre constituera une violation du présent Code de conduite individuel. Je reconnais par les présentes avoir lu le Code de conduite individuel précité, j'accepte de me conformer aux normes qui y figurent et je comprends mes rôles et responsabilités en matière de prévention et d'intervention dans les cas liés aux normes ESHS et aux exigences HST, aux VBG et aux VCE. Je comprends que tout acte incompatible avec le présent Code de conduite individuel ou le fait de ne pas agir conformément au présent Code de conduite individuel pourrait entraîner des mesures disciplinaires et avoir des répercussions sur mon emploi continu.

Signature :

Nom en toutes lettres :

Titre :

Date :

Annexe 10 : Formulaire de consentement pour les fournisseurs de services médicaux aux survivantes de VBG

Nom de la structure _____

Note à l'attention de l'opérateur médico-sanitaire: Lire la totalité du formulaire à la survivante, en lui expliquant qu'elle peut choisir (ou ne pas choisir) n'importe quelle des rubriques énumérées. Se procurer sa signature ou l'empreinte de son pouce accompagnée de la signature d'un témoin.

Je soussigné(e), _____, (nom de la survivante en capitales)

Autorise la structure médico-sanitaire susmentionnée à effectuer ce qui suit (cocher les cases correspondantes):

Oui Non

Pratiquer un examen médical, y compris gynécologique

☐ ☐

Collecter des preuves, telles qu'échantillons de fluides corporels, vêtements, cheveux et poils, fragments d'ongles, échantillons de sang et photographies

☐ ☐

Fournir des preuves et des informations médicales à la police et/ou aux tribunaux concernant mon affaire; ces informations seront limitées aux résultats de l'examen en question et au suivi médical assuré.

☐ ☐

Signature: _____

Date: _____

Témoin: _____

Annexe 11 : Fiche de Suivi Individuel de la survivante en Counseling

Code de la survivante :

Localité :

Dates	L'état de la survivante à l'arrivée + signes identifiés	Résumé et conclusion de l'entretien	Recommandations/ actions à entreprendre + dates du prochain rendez-vous