

**BURKINA FASO**  
**Unité-Progrès-Justice**

---

**MINISTERE DE L'ECONOMIE, DES FINANCES ET DU DEVELOPPEMENT**  
**SECRETARIAT GENERAL**  
**DIRECTION GENERALE DE LA COOPERATION**

**PROGRAMME D'IDENTIFICATION UNIQUE POUR L'INTEGRATION**  
**REGIONALE ET L'INCLUSION EN AFRIQUE DE L'OUEST (WURI) - PHASE 2 –**  
**P169594 DE LA BANQUE MONDIALE**

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

**Janvier 2020**

## Sommaire

<b>Définitions des concepts clés</b> .....	4
<b>Introduction</b> .....	5
<b>1. Description du projet</b> .....	5
<b>1.1 Contexte et justification</b> .....	5
<b>1.2 Objectifs du projet</b> .....	6
<b>1.3 Composantes du projet</b> .....	7
<b>1.4 Arrangements institutionnels de mise en œuvre</b> .....	7
<b>1.5 Zones d'intervention du projet</b> .....	9
<b>1.6 Risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet</b> .....	10
<b>2. Méthodologie d'élaboration du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)</b> .....	11
<b>3. Brève description des activités de consultation et de participation des parties prenantes</b> ...	12
<b>4. Identification et analyse des parties prenantes</b> .....	14
<b>4.1. Parties prenantes potentielles du projet</b> .....	14
<b>4.2. Parties prenantes susceptibles d'être affectées par le Projet</b> .....	14
<b>4.3. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables</b> .....	15
<b>5. Plan de mobilisation des parties prenantes</b> .....	15
<b>5.1. Objectifs et calendriers du Programme de mobilisation des parties prenantes</b> .....	15
<b>5.3. Stratégie proposée pour les consultations</b> .....	16
<b>5.4. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables</b> .....	16
<b>5.5. Examen des commentaires</b> .....	20
<b>5.6. Phases ultérieures du projet</b> .....	20
<b>6. Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes</b> .....	20
<b>7. Mécanisme de gestion des plaintes du projet</b> .....	21
<b>8. Suivi et établissement des rapports du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes</b> .....	24
<b>9. CONCLUSION</b> .....	25
<b>Annexes</b> .....	26

## SIGLES ET ABREVIATIONS

<b>ANSSI</b>	:	Autorité Nationale en matière de Protection des Systèmes d'Information
<b>ANPTIC</b>	:	Agence Nationale de Promotion des Technologies de l'Information et de la Communication
<b>BAD</b>	:	Banque Africaine de Développement
<b>BM</b>	:	Banque mondiale
<b>CEDEAO</b>	:	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
<b>CIL</b>	:	Commission de l'Informatique et des Libertés
<b>CNIB</b>	:	Carte Nationale d'Identité Burkinabé
<b>CVD</b>	:	Comités Villageois de Développement
<b>DGMEC</b>	:	Direction Générale de la Modernisation de l'Etat Civil
<b>IFU</b>	:	Identifiant Financier Unique
<b>IU</b>	:	Identifiant Unique
<b>MATD</b>	:	Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation
<b>MEP</b>	:	Manuel d'exécution du projet
<b>MDENP</b>	:	Ministère du Développement de l'Economie Numérique et des Postes
<b>MINEFID</b>	:	Ministère de l'Economie, des Finances et du Développement
<b>MGP</b>	:	Mécanisme de Gestion des Plaintes
<b>ONG</b>	:	Organisation Non Gouvernementale
<b>ONI</b>	:	Office National d'Identification
<b>OSC</b>	:	Organisation de la Société Civile
<b>PDI</b>	:	Personnes Déplacées Internes
<b>PEES</b>	:	Plan d'Engagement Environnemental et Social
<b>PIU/BF</b>	:	Projet Identifiant Unique de la Personne au Burkina Faso
<b>PMPP</b>	:	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
<b>PNDES</b>	:	Plan National de Développement Economique et Social
<b>RCCM</b>	:	Régistre du Commerce et du Crédit Mobilier
<b>UGP</b>	:	Unité de Gestion du Projet
<b>UNFPA</b>	:	Fonds des Nations unies pour la population
<b>VBG</b>	:	Violence basée sur le Genre
<b>VCE</b>	:	Violence Contre les Enfants

## **Définitions des concepts clés**

### **Parties touchées par le projet :**

L'expression « parties touchées par le projet » désigne les 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 (CES, Banque mondiale).

### **Autres parties concernées :**

L'expression « autres parties concernées » désigne 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. (CES, Banque mondiale).

### **Mécanisme de gestion des plaintes**

Un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'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. (CES, Banque mondiale).

### **Personnes défavorisées ou vulnérables**

L'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière. (CES, Banque mondiale).

### **Violences Basées sur le Genre**

La violence basée sur le genre est une violence concernant les hommes et les femmes, où la femme est généralement la victime. Elle découle de relations inégales de pouvoir entre hommes et femmes. La violence est dirigée contre une femme du fait qu'elle est une femme ou elle touche les femmes de manière disproportionnée. Elle comprend, sans s'y restreindre, des agressions physiques, sexuelles et psychologiques...(UNFPA)

## **Introduction**

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) fait partie des documents requis par le Cadre Environnemental et Social (CES) et identifie les principales parties prenantes affectées par le Projet, directement ou indirectement (y compris les groupes vulnérables), ainsi que celles ayant d'autres intérêts susceptibles pouvant influencer les décisions relatives à mise en œuvre des activités du projet. Il décrit l'approche de consultations et les stratégies permettant un engagement opportun de participation, pertinent et accessible aux parties prenantes tout au long de la préparation et la mise en œuvre du Projet.

### **1. Description du projet**

#### **1.1 Contexte et justification**

Les pays africains en général et le Burkina Faso en particulier, font face à des difficultés réelles à disposer de chiffres fiables de leurs populations, au regard des contraintes liées à l'identification des personnes. En effet, près de la moitié des habitants de l'Afrique subsaharienne, soit environ 500 millions de personnes, n'ont aucune preuve juridique de leur identité. Ce manque de documents d'identification crée d'énormes problèmes quotidiens pour les personnes concernées et pour l'administration. En effet, les systèmes d'identification sont devenus un des piliers fondamentaux de la société pour établir un contrat social entre le gouvernement et les citoyens, faciliter l'accès des citoyens aux services publics tels que la santé, l'éducation, etc.

Au Burkina Faso, le manque de disponibilité de données fiables sur la population résulte surtout de la multiplicité des intervenants, de leur positionnement dans le processus, du manque de solution intégrée, des risques de duplication que cela comporte, et des difficultés d'accès de certaines personnes (groupes vulnérables) aux services d'identification.

C'est pour faire face à cette problématique de l'identification unique et numérique des personnes et des entreprises au Burkina Faso que le Président du Faso l'a inscrit dans son programme politique et de gouvernance comme l'un des 147 engagements traceurs sur les 626 engagements vis-à-vis du peuple burkinabè.

La pertinence de cet engagement se passe de commentaires tant, la gestion maîtrisée de l'identification des personnes et des entreprises est essentielle dans la mise à disposition des données démographiques et économiques fiables qui sous-tendent nos politiques nationales pour une croissance inclusive.

Cet engagement est matérialisé dans le Plan national de développement économique et social (PNDES) à travers l'objectif stratégique 3.3 « Promouvoir le commerce et l'expansion des industries de services à forte valeur ajoutée et créatrices d'emplois décents » dont l'une des actions prioritaires est « l'accélération et la mise en œuvre du projet e-gouvernement, en vue de rendre opérationnelles toutes les initiatives publiques ». Ainsi, le gouvernement s'est engagé dans la mise en place d'un identifiant unique électronique de la personne à l'échelle nationale.

L'identifiant unique électronique de la personne constitue le socle de la politique qui vise à renforcer la citoyenneté, à mieux asseoir le jeu démocratique, à accroître l'efficacité de l'Etat

en matière de gouvernance, de prospective ainsi que celle des collectivités locales dans le domaine de la planification et du développement. Or, les nécessités de planification stratégique et de suivi des indicateurs liés à la population d'une part, et les facilités de déplacement conduisant les individus à plus de mobilité et la fraude à l'identité d'autre part, restent des préoccupations majeures du gouvernement du Burkina Faso.

L'initiative de la mise en place de l'identifiant unique au Burkina Faso est une réponse à ces diverses préoccupations. Il s'agira concrètement de créer un code unique électronique qui sera associé à toute personne au Burkina Faso : les résidents (Burkinabè et étrangers), les Burkinabè de l'extérieur et les étrangers itinérants. A terme, l'on disposera ainsi d'un registre électronique national de la population qui constituera une base de données centrale de référence pour les autres applications et registres d'identification (état civil, CNIB, fichier électoral, RCCM, IFU, permis de conduire, sécurité sociale, fonctionnaires, etc.).

Par ailleurs, il convient de signaler que la Banque mondiale conduit un programme régional d'identification unique pour l'intégration régionale et l'inclusion en Afrique de l'Ouest (dénommé WURI qui en est l'acronyme en anglais). Le Burkina Faso est potentiel bénéficiaire de ce programme.

Ce programme multi-phases axé sur l'identification pour le développement (ID4D) dans la Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO) a pour but d'augmenter le nombre de personnes qui ont une preuve d'identité unique reconnue par les différents gouvernements, partagée par la communauté CEDEAO et qui facilitera les accès des populations aux services de base. Ce programme qui dispose d'une enveloppe globale de 300 000 000 \$ US pour six (6) pays de l'Afrique de l'ouest dont 66 000 000 \$ US pour le Burkina Faso repose sur trois (3) axes fondamentaux à savoir, (i) les aspects juridiques et institutionnels, (ii) les infrastructures et les services, (iii) l'accès des populations aux services de base, particulièrement la santé, les différents filets sociaux des Etats concernés et l'inclusion financière des populations.

Au regard de la similitude des deux (02) initiatives, le Programme WURI viendrait en appui financier de la suite de la mise en oeuvre de l'initiative endogène et nationale de la mise en place d'un identifiant unique électronique de la personne, conformément aux engagements du Président du Faso.

## **1.2 Objectifs du projet**

L'objectif global du projet est d'augmenter le nombre de personnes qui ont une preuve d'identité unique reconnue par le gouvernement et qui facilite l'accès aux services.

Les objectifs spécifiques sont les suivants :

- ☞ Identification pour 100 millions individus de l'Afrique de l'Ouest d'ici 2028 (27% de la population de la CEDEAO)
- ☞ Identification pour 35 millions individus d'ici 2024 dans les pays de la 1ère Phase.

### **1.3 Composantes du projet**

Le Projet Identifiant Unique de la personne au Burkina Faso (PIU/BF), en cohérence avec le programme d'identification unique pour l'intégration régionale et l'inclusion en Afrique de l'ouest (WURI) se décline en trois composantes :

- *Composante 1 : Renforcement du cadre juridique et institutionnel*

Dans le cadre de la composante 1, le projet appuiera la préparation, le développement et la mise en œuvre du cadre juridique et institutionnel nécessaire pour structurer des systèmes d'identification fondamentaux solides. Cette composante financera également le développement d'un environnement juridique et réglementaire propice à l'établissement de liens entre les systèmes d'enregistrement civil déjà existants. Il assurera par ailleurs la reconnaissance mutuelle de l'authentification des services dans les États membres participants de la CEDEAO.

- *Composante 2 : Établissement du système d'identification de base solides et inclusifs*

Cette composante soutiendra la création de systèmes d'identification fondateurs basés sur l'attribution de numéros d'identification uniques (UIN ) associés à des données biométriques qui seront recueillies conformément aux normes internationales. Cette composante financera également la conception, le développement et la mise en œuvre : (i) Des aspects techniques de l'établissement d'un système d'identification de base, y compris les inscriptions en masse et les infrastructures de soutien; (ii) Le renforcement de l'interopérabilité entre les systèmes d'enregistrement des faits d'état civil et les systèmes d'identification fondateurs pour faire en sorte que le flux des nouvelles naissances et des nouveaux décès soit pris en compte dans le système d'identification de base; (iii) Le développement des systèmes d'émission de titres de compétences de base; et (iv) Les communications, les réclamations et la gestion du projet y compris la mise en œuvre des plans de gestion sociale - des normes ouvertes pour réduire les coûts, éviter la rupture du stock des fournisseurs - et offrir une flexibilité pour l'adaptation future.

- *Composante 3 : Facilitation de l'accès aux services grâce au système d'identification.*

Cette dernière composante est axée sur la prestation de services aux niveaux national et régional. Plus précisément, elle soutiendra l'intégration entre le système d'identification de base et les programmes de protection sociale pour faciliter l'accès aux services. Pour encourager l'adoption de cartes d'identité reconnues par le gouvernement, cette composante permettra l'authentification des numéros d'identification uniques, afin de faciliter l'accès aux services de filets de sécurité sociale. Les autres secteurs de services compris dans la composante 3 incluront la santé publique (ex : suivi des patients), les programmes de protection sociale, l'éducation (ex : carte étudiant), les communications mobiles (ex : identification de carte SIM) et l'inclusion financière (ex : connaître son client).

### **1.4 Arrangements institutionnels de mise en œuvre**

La supervision du projet sera assurée par le Gouvernement du Burkina Faso et la Banque mondiale en tant que bailleur de fonds.

L'ancrage institutionnel définitif du projet sera défini à la suite d'une étude approfondie dont le processus de recrutement du consultant est actuellement en cours.

Au Burkina Faso, une initiative locale est en cours de déroulement sur la question de l'identifiant unique. En effet, pour favoriser la mise en œuvre efficace de l'Identifiant Unique électronique de la personne, il a été organisé un atelier national qui a regroupé tous les acteurs

nationaux en charge de l'identifiant unique afin d'harmoniser tous les points de vue et de converger vers un objectif commun. Ont pris part à cet atelier national (i) tous les gouverneurs de région, (ii) tous les hauts commissaires, (iii) tous les ministères et institutions du Burkina Faso, (iiii) toutes les structures impliquées de par leur attribution dans l'IU. En outre, au cours de cet atelier, des communications ont été faites par le MATD, la BAD, la BM avec des pays invités d'honneur (Inde, France, Rwanda, Estonie) et une feuille de route a été élaborée et adoptée par l'ensemble des participants.

La feuille de route et le comité de suivi ont fait l'objet d'adoption par le Conseil des Ministres, en sa séance du 02 mai 2018 pour la mise en place de l'identifiant unique électronique de la personne au Burkina Faso. Ils prévoient comme actions préliminaires, la réalisation de voyages d'étude, la réalisation d'une étude approfondie pour situer sur l'ancrage institutionnel définitif, la mobilisation de financements et la création des organes de pilotage et de gestion de l'identifiant unique. (Cf. Décret n° 2018-0497/PRES/PM/MDENP du 19 juin 2018 portant adoption de la feuille de route pour la mise en place d'un identifiant unique électronique (IU) de la personne au Burkina Faso) ;

Les membres du comité de suivi ont été officiellement installés le 12 mars 2019. Le comité de suivi est la seule instance nationale à l'étape actuelle à connaître des questions de l'identifiant unique électronique de la personne.

Les membres du Comité de suivi de la mise en place de l'identifiant unique électronique ont été installés officiellement le **12 mars 2019**. Ledit comité de suivi est chargé :

- ✓ de réaliser une étude approfondie pour la mise en place de l'IU ;
- ✓ de créer l'IU, son Conseil National et son Autorité ;
- ✓ d'assurer la mobilisation des ressources nécessaires à la mise en place de l'IU.

Une Unité de gestion du projet (UGP), sera mise en place par le Gouvernement et assurera les missions suivantes :

- (i) la coordination avec les autres activités et programmes existants ou proposés présentant de nombreuses similitudes ;
- (ii) la supervision de la mise en œuvre du projet et l'approbation des plans d'action annuels et les budgets ;
- (iii) l'examen et l'approbation des rapports d'activité du projet et,
- (iv) l'évaluation des réalisations du projet.

Par ailleurs, une UGP provisoire, le Secrétariat Permanent du Programme Sectoriel des Transports, placée sous la tutelle du Ministère des infrastructures a été proposée pour faciliter la préparation de la convention de financement, mais le choix de cette UGP n'a pas encore fait l'objet de confirmation par les autorités du pays.

Le Manuel d'Exécution du Projet (MEP) sera adopté avant l'entrée en vigueur du projet en tant que recueil de procédures pour la mise en œuvre, comprenant les Procédures Administratives, Fiduciaires, de Suivi-évaluation et en matière de Sauvegardes environnementale et sociale. Ledit manuel inclura des termes de référence détaillés pour tout le personnel de l'UGP, la manière dont les activités du projet seront mises en œuvre, ainsi que les relations, les rôles et

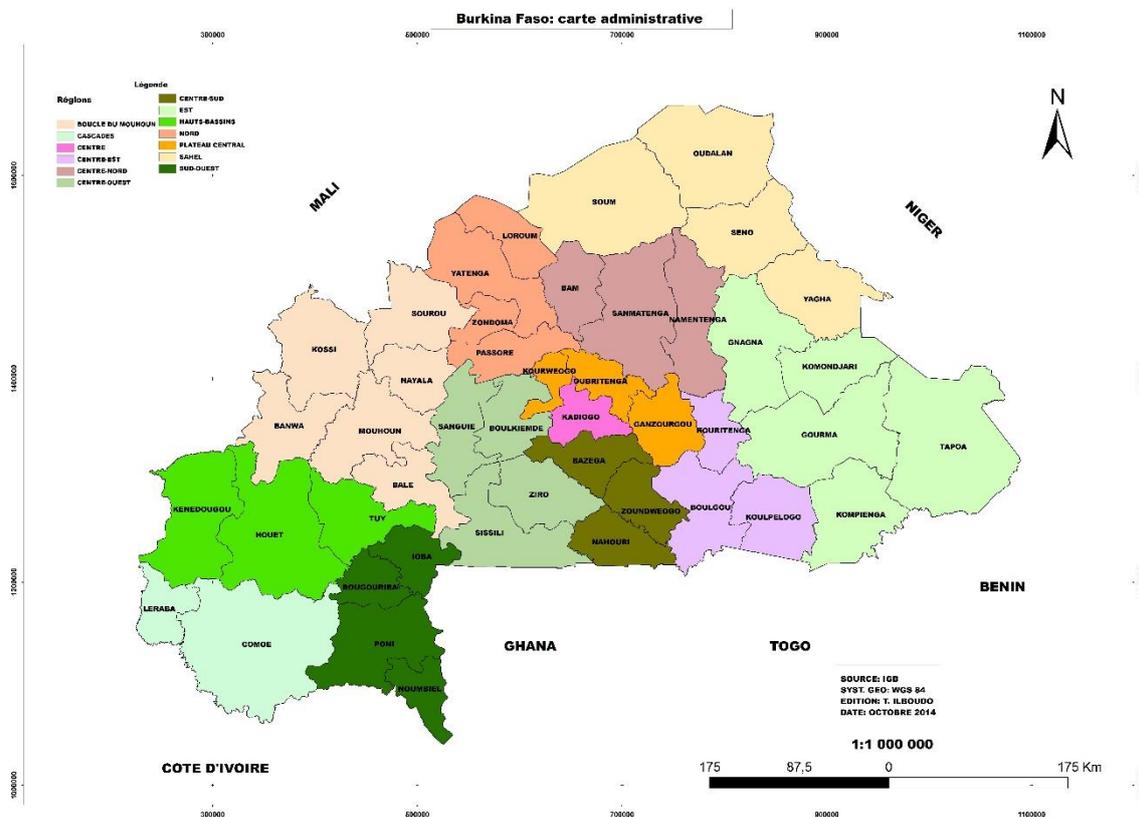
les responsabilités de chaque institution participante.

L'Unité de Gestion du Projet (UGP) mettra à jour le MEP en cas de changements ou de restructuration du dispositif ou de l'ancrage institutionnel. Ce manuel précisera les modalités d'exécution et donnera des informations détaillées sur les activités appuyées par le projet. Par ailleurs, un manuel de procédures administratives financières et comptables qui formalise les principales procédures administratives, opérationnelles et de contrôle qui régissent les différentes fonctions, sera élaboré par le projet.

## 1.5 Zones d'intervention du projet

### ➤ Localisation géographique

Le Burkina Faso ou « *Pays des hommes intègres* » est situé au cœur de l'Afrique Occidentale, et s'étend sur une surface de 274 200 km<sup>2</sup>. Le pays a pour capitale Ouagadougou, et partage ses frontières avec le Mali, le Niger, le Bénin, le Togo, le Ghana et la Côte d'Ivoire.



### ➤ Principales caractéristiques socio-culturelles et démographiques de la zone du projet

Le Burkina Faso compte une population d'environ 19,75 millions d'habitants, avec un taux de croissance démographique estimé à 2,9 % (Banque mondiale, 2018).

Les principales ethnies sont les suivantes : Mossis, Gourmantché, Peuls, Lobis, Gourounssi... Quant aux religions pratiquées, il s'agit par ordre d'importance (RGPH, 2006) de l'islam (60,5 %), du christianisme (23,2 % dont catholicisme 19 % et protestantisme 4,2 %), et de l'animisme (15,3 %).

➤ *Données économiques*

Le Produit intérieur brut du pays est de 14,42 milliards de dollars (Banque mondiale, 2018). La part des secteurs d'activité dans le produit intérieur brut est de 28,6% pour l'agriculture, de 19,7 %, pour l'industrie et de 34,9 % pour les services (Banque mondiale, 2018).

### **1.6 Avantages du projet**

Les avantages du projet sont les suivants :

- Pour les populations
  - ✓ augmenter le nombre de personnes qui ont une preuve d'identité reconnue par le gouvernement afin de faciliter l'accès aux services publics, en particulier pour ceux des zones rurales ;
  - ✓ faciliter l'inclusion financière et l'autonomisation des femmes ;
  - ✓ faciliter la liberté de mouvement .
- Pour l'administration
  - ✓ réduire duplication et erreur, ainsi que les incidences de la fraude et la corruption ;
  - ✓ augmenter des économies administratives du gouvernement ;
  - ✓ disposer d'une base de données centralisée, sécurisée et fiable, impliquant tous les acteurs ;
  - ✓ disposer de données démographiques fiables ;
  - ✓ Renforcer les cadres juridiques et institutionnels nationaux pour garantir la sécurité juridique de toutes les personnes enregistrées.

### **1.7 Risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet**

La mise en œuvre du Projet est susceptible d'engendrer certains risques et impacts sociaux et environnementaux.

➤ Risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet

Au regard des composantes du projet, les risques et impacts environnementaux potentiels du projet seront faibles.

Cependant, le projet a été classé dans la catégorie « modéré » en raison des risques et impacts sociaux suivants :

- a) Exclusion potentielle des groupes vulnérables ou défavorisés (personnes âgées, personne à mobilité réduite, Personnes Déplacées Internes, réfugiés, femmes et jeunes vivant dans les zones difficilement accessibles...) dans l'accès aux ID et aux services connexes, augmentant ainsi leur marginalisation :
  - ✓ l'exclusion en tant que dévalorisation relative à des formes matérielles et sociales (le logement, la santé, les loisirs et la participation sociale, les caractéristiques sociodémographiques et les situations personnelles, familiales et sociales des personnes, le peu de capitaux économiques, humains et sociaux possédés) ;
  - ✓ l'exclusion en tant que stigmatisation et discrimination relative au pouvoir de contrôle sur la distribution des avantages, les inégalités systémiques telles que les mécanismes de domination, le racisme, le classisme/clanisme, la religion, l'homophobie et la discrimination fondée sur la capacité physique ;

- ✓ l'exclusion à titre de trajectoires ou de parcours de vie relative à des cursus de formation ou d'emplois ou encore à des capacités intellectuelles ;
  - ✓ l'exclusion résultant de la concentration spatiale de désavantages ou la géographie de l'exclusion relative aux zones résidentielles et/ou de territorialisation.
- b) Violation potentielle de la confidentialité des données ou mauvaise utilisation des données.
- Ces différents risques et impacts sociaux ont été considérés dans la conception du projet à travers les mesures suivantes :
- (i) le système d'identification étant conçu pour être universel, toutes les personnes sur le territoire et la diaspora seront incluses, indépendamment des caractéristiques sociales et économiques ;
  - (ii) le développement de cadres juridiques et institutionnels solides, y compris sur la protection des données à travers les composantes 1 et 2 ;
  - (iii) les données à collecter seront limitées à la biométrie, nom et date de naissance, sexe, etc. ;
  - (iv) des campagnes de sensibilisation ainsi que des stratégies de communication seront conçues de manière à éliminer les obstacles à l'universalité du système.

## **2. Méthodologie d'élaboration du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)**

### **• Démarche d'élaboration du PMPP**

La démarche adoptée pour l'élaboration du PMPP a suivi les étapes suivantes :

- mise en place du comité d'élaboration du PMPP et désignation du président du comité préparatoire (SG MDENP);
- recrutement d'un consultant chargé d'appuyer le Gouvernement pour l'élaboration du Plan d'Engagement Environnemental et Social et du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes ;
- identification des parties prenantes institutionnelles concernés par le Projet ;
- rédaction du PMPP ;
- tenue d'un atelier de validation du PMPP.

Ainsi, le comité sera chargé de collecter les données complémentaires et de conduire les consultations auprès des différentes parties prenantes au niveau régional, dans le cadre de la finalisation du PMPP, en collaboration avec le consultant. Il s'agira essentiellement des parties prenantes majeures : Ministère en charge de l'administration territoriale et de la décentralisation, Ministère en charge de la sécurité, Ministère en charge de la Justice, Ministère en charge de l'économie numérique, secteur privé, société civile et populations...

### **• Structuration du PMPP**

Le présent document est structuré autour des points suivants :

- description du projet ;
- brève description des activités de consultation et de participation des parties prenantes ;

- identification et analyse des parties prenantes ;
- plan de mobilisation des parties prenantes ;
- ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes ;
- mécanismes de gestion des plaintes ;
- suivi et établissement des rapports (périodicité, indicateurs, responsabilités, modalités).

### **3. Brève description des activités de consultation et de participation des parties prenantes**

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

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

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

Outre le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), le Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) précisera les modalités de conception, de planification et d'exécution du processus de consultation et de participation des parties prenantes concernées par le Projet.

#### **3.1. Résumé des activités déjà engagées**

- Identification d'une liste de parties prenantes préliminaire ;
- Tenue d'un atelier national qui a regroupé tous les acteurs nationaux en charge de l'identifiant unique afin d'harmoniser tous les points de vue et de converger vers un objectif commun ;
- Mise en place du comité de suivi ;
- Tenue d'un atelier au niveau central avec les membres du comité de suivi en vue de la validation du Plan d'Engagement Environnemental et Social et du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes.

#### **3.2. Activités envisagées**

Le processus d'élaboration du PMPP prévoit que les objectifs, les activités, les risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet, ainsi que les mesures de mitigation des impacts potentiels soient expliqués en détail aux parties prenantes. Leurs avis, préoccupations et attentes seront recueillis et pris en compte dans la mesure du possible dans la

suite du processus de consultation et de participation de ces dernières à la réalisation des activités du projet. Il s'agit précisément de :

- l'élaboration, l'examen, la validation, la publication et la mise en œuvre des instruments de sauvegarde notamment le PEES et le présent PMPP;
- la préparation, la mise en œuvre et le suivi du Plan d'Action contre les Violences Basées sur le Genre (VBG), le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), les codes de bonne conduite et de sécurité routière durant la phase de mise en œuvre du projet.

Les activités envisagées sont les suivantes :

- ***Information et sensibilisation sur le projet et ses risques et impacts potentiels.***

Le Spécialiste en développement social de l'UGP, ainsi que les spécialistes du Bureau national des évaluations environnementales (BUNEE) selon les besoins, seront mis à contribution durant les études sociales (élaboration des instruments de gestion des risques et impacts) pour informer et sensibiliser les populations des zones couvertes par le projet, sur les risques et impacts potentiels du Projet.

Ces spécialistes seront également impliqués dans l'exécution des activités de renforcement de capacités des parties prenantes du Projet en matière de gestion des risques environnementaux et sociaux. Les organisations de la société civile, les ONG et associations œuvrant dans le secteur aussi bien locales, nationales que régionales, seront fortement mises à contribution pour informer, sensibiliser et former sur la gestion de ces risques et impacts.

La méthodologie d'information et de sensibilisation se fera à travers les médias et une approche de proximité, participative, inclusive dont les réunions publiques avec l'ensemble des parties prenantes. Les Autorités Coutumières et Religieuses seront également impliquées pour informer et sensibiliser les populations locales dans leurs localités respectives.

- ***Consultation et participation des parties prenantes***

En plus des consultations déjà engagées, des réunions publiques, des discussions de groupes, des entretiens individuels et des ateliers d'information et de sensibilisation seront régulièrement organisés pour recueillir les avis et préoccupations des parties prenantes, principalement celles potentiellement affectées sur la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels des activités du projet. Ces activités seront sous la responsabilité des Spécialistes en charge des questions environnementales et de développement social de l'UGP, appuyés par les agents des services administratifs et techniques déconcentrés/décentralisés, les acteurs des services techniques communaux, les ONG/Associations locales, etc.

Ces consultations et participations des parties prenantes se feront aux étapes suivantes :

- évaluation et mise en vigueur du Projet ;
- préparation des instruments de mitigation ;
- suivi des activités environnementales et sociales (implémentation, revue à mi-parcours, évaluation finale).

## **4. Identification et analyse des parties prenantes**

### **4.1. Parties prenantes potentielles du projet**

Les parties prenantes du Projet regroupent les acteurs ou groupes d'acteurs intervenant à un niveau quelconque de la mise en œuvre, ayant un intérêt direct ou indirect spécifique, pouvant influencer ou être influencé par le projet dans un processus décisionnel. Elles se composent notamment :

- du ministère chargé de l'économie numérique ;
- du ministère chargé de la justice ;
- du ministère chargé de l'administration territoriale ;
- du ministère chargé de la sécurité ;
- du ministère chargé des Burkinabè de l'extérieur ;
- du ministère chargé des affaires étrangères et de la Coopération;
- du ministère chargé de la santé ;
- du ministère chargé de la famille ;
- du ministère chargé de la fonction publique, du travail et de la protection sociale ;
- du ministère chargé des transports ;
- du ministère chargé de la défense ;
- du ministère chargé des finances ;
- du ministère chargé de l'éducation nationale ;
- de la Commission de l'informatique et des libertés ;
- de l'Agence nationale de sécurité des systèmes d'information ;
- de l'Agence nationale de Promotion des TIC ;
- de l'Association des Municipalités du Burkina Faso ;
- de l'Association des Régions du Burkina Faso ;
- des Organisations de la Société Civile ;
- des organisations faitières du secteur privé.
- des managers du projet et les personnes recrutées par le projet ;
- des entreprises contractantes du projet ;
- des populations ;
- des parties prenantes du système de gestion des plaintes.

NB : Le projet visant tout occupant du territoire du Burkina Faso, y compris les réfugiés, la communication ces derniers sera assurée par le Ministère en charge des affaires étrangères et de la Coopération (Voir feuille de route adopté page 25).

### **4.2. Parties prenantes susceptibles d'être affectées par le Projet**

Au regard des activités envisagées, les parties prenantes susceptibles d'être directement affectées par le projet pourraient se composer des travailleurs directs ou indirects, des communautés, des forces de défense et de sécurité (FDS), les entreprises de TIC et la Société civile intéressée par les questions administratives, de Droits de l'Homme et de Gouvernance. Les travailleurs directs sont les employés du Projet disposant de contrats formels. Les travailleurs indirects sont des agents d'entreprises partenaires du projet et des agents des entreprises en sous-traitance.

### **4.3. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables**

Certaines personnes ou groupes de personnes peuvent avoir des difficultés à participer aux activités du projet ou être exclues du processus de consultation ; d'autres sont susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée par le Projet, en raison de leur situation de vulnérabilité. Il s'agit, entre autres :

- de toute personne notamment des femmes et des jeunes, se trouvant dans des zones difficilement inaccessibles ;
- des orphelins et enfants vulnérables ;
- des personnes déplacées internes ;
- des réfugiés étrangers ;
- des personnes en situation de handicap ;
- des personnes âgées ;
- des personnes démunies vivants seules, notamment les femmes chefs de ménages.

Des mesures spécifiques seront mises en œuvre dans le cadre du projet, en vue de s'assurer de la prise en compte des besoins et préoccupations spécifiques de ces différents groupes.

## **5. Plan de mobilisation des parties prenantes**

### **5.1. Objectifs et calendriers du Programme de mobilisation des parties prenantes**

Le but du programme de mobilisation des parties prenantes est de favoriser l'adhésion de ces dernières à la conception et à la mise en œuvre du projet, et d'en améliorer la durabilité environnementale et sociale. Ainsi, il s'agira précisément d'identifier les différentes parties prenantes aux projets, en vue de la prise en compte de leurs avis et préoccupations, de définir les rôles et les responsabilités de chacune d'elles, ainsi que les échéances d'exécution des activités et les coûts (au besoin) des consultations et des activités de participation.

Ainsi, sous la responsabilité du Coordonnateur de l'UGP, le plan de participation des parties prenantes 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. Pendant la mise en œuvre, 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.

### **5.2. Stratégie de diffusion de l'information sur la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux**

La notification et la diffusion des informations seront réalisées à travers :

- les radios locales, les crieurs publics et certaines personnes qui serviront de relais (CVD, leaders d'opinions) seront utilisées pour l'information et la sensibilisation des parties prenantes, y compris les bénéficiaires, les personnes affectées et les populations vulnérables, sur la mise en œuvre du projet ;
- la presse écrite et en ligne, ainsi que les télévisions, seront utilisées pour relayer l'information relative à la tenue et aux contenus des rencontres importantes ;
- un site web créé dans le cadre du projet et régulièrement mis à jour. De même, les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook, etc. seront également mis à contribution pour la diffusion des informations sur le projet ;

- des réunions, rencontres et ateliers d'information seront régulièrement organisés pour. Pour atteindre le maximum de personnes susceptibles d'être impactées, les informations seront largement diffusées avant la tenue des réunions.
- des affiches, brochures et dépliants (français et langues locales) seront apposées sur des sites bien identifiés et accessibles à tous (Commissariats, mairies, préfectures, maisons des jeunes, maisons des femmes...).

En plus de ces moyens identifiés, les documents et rapports de synthèse non techniques en français et en langues locales seront distribués pour faciliter la diffusion des informations sur le Projet. Ces différents dispositifs permettront de fournir les informations actualisées aux parties prenantes.

Au regard de la situation au Burkina, où on a besoin d'un certificat de naissance pour avoir accès à la documentation d'identification, le projet prévoit de faire une sensibilisation aux populations démunies pour assurer leurs participations et épanouissement dans le cadre du projet, afin de mieux garantir l'atteinte des résultats du projet.

### **5.3. Stratégie proposée pour les consultations**

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

- des entretiens individuels seront organisés avec les différents acteurs étatiques (ministères et structures concernées.... etc.) ; Outre ces entretiens, des ateliers seront organisés avec les parties prenantes au niveau institutionnel ;
- des enquêtes, sondages et questionnaires seront utilisés pour recueillir les avis des personnes susceptibles d'être affectées par le projet et les personnes bénéficiaires;
- des réunions publiques ou communautaires ou des focus groups seront régulièrement organisées à l'intention des acteurs les plus éloignés.

Les parties prenantes seront bien identifiées et impliquées suivant les thématiques à débattre.

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

Les consultations avec les communautés seront organisées sur une base participative et inclusive. Une assistance logistique sera fournie au besoin aux représentants des régions éloignées ou inaccessibles, aux personnes à mobilité physique réduite et aux moyens financiers insuffisants pour leur permettre d'assister aux réunions publiques organisées par le Projet.

Au cas où la situation de vulnérabilité peut entraîner la réticence ou l'incapacité physique des personnes à participer à des réunions communautaires à grande échelle, le projet organisera des discussions séparées en petits groupes dans un lieu facilement accessible. Pour faciliter les contacts, certaines des options permettant d'atteindre les groupes vulnérables sont suggérées ci-dessous :

- identifier les leaders des groupes vulnérables et marginalisés pour tendre la main à ces groupes ;
- impliquer les leaders de la communauté, les organisations de la société civile et les ONG ;
- organiser des entretiens individuels et des focus groups avec les personnes vulnérables ;

- mener des campagnes de sensibilisation des personnes demunies sur le besoin d'un certificat de naissance pour avoir accès à la documentation d'identification ;
- Utiliser le canal des institutions telles que l'UNICEF, le HCR, MSF, le CONSUR...qui accompagnent les réfugiés, les PDI dans l'accès à certains services sociaux de base (état civil, éducation, alimentation, santé...) pour favoriser l'adhésion de ces derniers au projet...
- faciliter l'accès de ces personnes au mécanisme de gestion des plaintes mis en place par le Projet.

La démarche décrite ci-dessus sera utilisée tout au long de la mise en œuvre du projet.

### **5.5. Stratégie en matière de sécurité**

Dans le but d'assurer la sécurité des populations et des agents chargés de conduire les opérations d'identification, un certain nombre de mesures sont requises :

- ✓ Organiser en amont des séances de sensibilisation des populations et du personnel chargé des opérations d'identification sur les conduites à adopter en cas de menaces, et d'attaque ;
- ✓ Organiser les opérations d'identification dans des endroits où un dispositif de sécurité conséquent sera déployé.

NB : Le consultant qui sera recruté pour l'évaluation des risques du projet s'approchera des services spécialisés dans le domaine, afin de définir avec précision les mesures à prendre pour éviter, minimiser, atténuer et compenser ces risques.

Le tableau ci-après fait la synthèse de la stratégie de diffusion des informations et propose un calendrier pour la réalisation des différentes activités.

## Stratégie d'information et de consultation des Parties Prenantes suivant le cycle de projet

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupes cibles	Responsabilité
<b>PHASE DE PREPARATION DU PROJET</b>					
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du projet	Elaboration des documents du Projet (Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES), Plan de d'Engagement des Parties Prenantes (PMPP))	Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale	Tout le long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du projet Salle de réunion acteurs institutionnels/Banque mondiale	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Spécialiste Sauvegarde environnementale et sociale du projet ;</li> <li>✓ Consultant</li> <li>✓ Cabinets des Ministres concernés ;</li> <li>✓ Bureau de la Banque mondiale ;</li> <li>✓ Personnes ressources</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ TTL Projet</li> <li>▪ Equipe de la Banque mondiale,</li> <li>▪ Responsables des Ministères concernés, Equipe de préparation du projet</li> </ul>
	Evaluation sociale du projet	Evaluations des risques sociaux et détermination des mesures d'atténuation (réunions publiques, entretiens, focus group, etc.) / consultations des parties prenantes dont les beneficiares potentielles (réunions publiques, entretiens, focus group, etc.)	3 mois après la mise en vigueur du projet Sur les différents sites	Personnes potentiellement affectées, Autorités locales, Services techniques, Populations Bénéficiaires du projet, ONG, OSC	Consultant ; Equipe de préparation du projet

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Dates et lieux	Groupes cibles	Responsabilité
<b>PHASE DE MISE EN OEUVRE DU PROJET</b>					
Mise en œuvre des mesures préconisées à l'issue de l'évaluation sociale	Information et consultation sur les risques et les impacts sociaux potentiels du projet et détermination des mesures de gestion ainsi que la prise en compte du genre et des personnes vulnérables : PDI, réfugiés, personnes vivant dans les zones inaccessibles, personnes en situation de handicap...	Réalisation d'enquêtes, de réunions, entretiens, focus group, consultations publiques, ateliers de restitution et de validation, etc.	Tout le long de la mise en œuvre du Projet  Salles de réunion Sur les différents sites	Populations bénéficiaires Groupes vulnérables Autorités locales Communautés & ONG locales	Coordonnateur, Spécialiste gestion environnementale, et sociale et Spécialistes Passation de marché et Suivi-évaluation de l'unité de gestion du projet ; le responsable à la communication de l'unité de projet
<b>PHASE DE SUIVI -EVALUATION MISE EN ŒUVRE DU PMPP</b>					
Suivi de l'exécution du PMPP	Elaboration des Rapports de suivi de la mise en œuvre, selon les indicateurs établi par le projet pour mieux comprendre à quel point l'engagement des parties prenantes répond aux attentes	Visite de terrain Consultation des parties prenantes	Tout au long du cycle du Projet Salle de réunion UGP Sur les différents sites	UGP Parties prenantes	Spécialiste gestion environnementale et sociale du projet Coordonnateur
Evaluation de mise en œuvre du PMPP	Elaboration de rapport d'évaluation	Visite de terrain Consultation des parties prenantes	Mi-parcours ou à la clôture du Projet Salle de réunion de l'UGP Sur les différents sites	UGP Bénéficiaires Populations affectées	Toute l'équipe de mise en œuvre du Projet
Clôture	Evaluation globale du projet	Interviews et entretiens Réunions formelles Elaboration du rapport de clôture	Tous les acteurs du projet Salle de réunion de l'UGP Sur les différents sites	UGP Bénéficiaires Populations affectées	UGP Consultant externe

## **5.6. Examen des commentaires**

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires, l'unité de gestion du projet recrutera un spécialiste en développement social. Ce dernier se chargera de l'examen régulier et de la prise en compte des commentaires provenant des parties prenantes au Projet.

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

Les feedbacks compilés par le personnel dédié, le responsable à la communication de l'UGP du projet sont partagés avec le Coordonnateur du Projet pour une prise en charge, au besoin, afin d'améliorer le déroulement du projet et mieux répondre aux attentes des bénéficiaires. Le 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.

## **5.7. Phases de mise en œuvre du projet**

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

## **6. Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes**

### **6.1. Ressources**

Les ressources qui seront consacrées à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes portent essentiellement sur :

- **Parties Prenantes**

Dans le cas du Projet, les principaux responsables de la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) sont le Spécialiste en développement social de l'UGP, sous l'autorité du Coordonnateur National. Ces derniers seront appuyés par les structures locales qui seront mises en place dans les zones d'intervention du Projet et les ONG locales avec lesquelles le Projet va contractualiser pour assurer l'intermédiation.

- **Confirmation de l'établissement d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes**

Les ressources allouées aux activités de mobilisation des parties prenantes seront intégrées dans les composantes du Projet.

- Les informations sur **les coordonnées de la personne chargée de répondre aux commentaires ou aux questions sur le Projet ou le processus de consultation**, à savoir le numéro de téléphone, l'adresse, le courriel et l'intitulé du poste de cette personne (qui ne sera pas forcément la même sur toute la durée du Projet) seront fournies après le recrutement de cette dernière.

## **6.2. Fonctions de gestion et responsabilités**

Les activités de mobilisation des parties prenantes font partie intégrante des mesures de sauvegardes environnementale et sociale. A ce titre, toutes ces activités s'exécuteront sous la responsabilité du spécialiste en développement social sous l'autorité du Coordonnateur National. Cependant, ces derniers seront appuyés au sein de l'UGP, par le responsable suivi et évaluation du Projet, le responsable à la communication du projet ; le directeur technique et des opérations et le spécialiste en gestion financière dans la mise en œuvre de ses activités. En termes d'appui extérieur, le spécialiste en développement social pourra bénéficier de l'accompagnement du BUNEE (si nécessaire) et des ONG.

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

## **7. Mécanisme de gestion des plaintes du projet**

Certaines plaintes peuvent survenir dans la mise en œuvre du projet, d'où la nécessité de mettre en place un mécanisme opérationnel, transparent et accessible à tous, à même de gérer ces plaintes.

Deux mécanismes de gestion des plaintes sont prévus dans le cadre du projet WURI : le mécanisme de gestion des plaintes relatif aux relations de travail du projet, et le mécanisme défini dans le cadre du présent document, pour prendre en charge les autres plaintes dont celles décrites ci-dessous.

### **7.1. Types de plaintes**

Les plaintes pouvant intervenir aux différentes phases du projet sont les suivantes (la liste n'étant pas exhaustive):

- des plaintes relatives à la qualité des services fournis dans le cadre du projet ;
- des plaintes relatives à l'exclusion et à la non-participation des bénéficiaires visés par le projet ;
- des plaintes relatives à la non prise en compte des mesures de mitigation des impacts négatifs du projet ;
- des plaintes relatives à l'utilisation des données collectées à d'autres fins ;
- des plaintes sensibles, qui portent sur des situations telles que la corruption, les abus de toutes sortes, la discrimination, le harcèlement sexuel, les violences basées sur le genre, les cas d'exploitation et d'abus/séviçes sexuels, etc.

Des précautions sont nécessaires concernant le traitement des plaintes sensibles.

## **7.2. Instances de règlement**

Dans le but de favoriser le règlement efficient des éventuelles plaintes, des instances ou comités de règlement seront mises en place à l'échelle des villages, des communes, provinces et régions et au niveau central (UGP), en vue de favoriser le règlement endogène des plaintes. Ces comités prendront en compte les différentes sensibilités (agriculteurs, éleveurs, femmes, jeunes, autorités coutumières, associations, groupements professionnels, services administratifs...) en fonction des différentes zones et du niveau de règlement (village, commune, région).

## **7.3. Procédures de traitement des plaintes**

La procédure de gestion des plaintes dans le cadre du projet fait appel aux principales étapes suivantes :

### **▪ Etape 1 : réception et enregistrement des plaintes**

Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit. Les canaux de réception des plaintes seront diversifiés et adaptés au contexte socioculturel et sécuritaire des différentes zones d'intervention du projet :

- ✓ boîtes à plaintes au niveau des mairies et de l'UGP ;
- ✓ téléphone, courrier ;
- ✓ saisine du comité par voie orale ou par écrit ;
- ✓ saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales ; association de défense des droits humains, etc.).

Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite est inscrite immédiatement dans un registre disponible au niveau des différents comités. Un accusé de réception est remis au plaignant dès réception de sa plainte dans un délai de 48 h après le dépôt de sa plainte.

### **▪ Etape 2 : Tri et classification des plaintes.**

Un tri est opéré à l'issue du dépôt de la plainte par le comité concerné, en vue de déterminer le type de plainte enregistrée (sensible ou non sensible), et la procédure d'examen adéquate.

Ainsi, ce tri permettra aux membres des différents comités, de savoir si l'examen de la plainte nécessite une investigation sur le terrain ou l'intervention d'autres membres de l'équipe du projet. De même, le tri permettra de savoir si la plainte est du ressort du projet, des entreprises en charge des travaux, ou du ressort d'autres acteurs en dehors du projet. Le spécialiste sociale du projet seront régulièrement informés après cette phase de tri et de classification, afin de recueillir leur avis et suggestion, et un accusé de réception sera envoyé au requérant.

Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires que par l'instance centrale. Quant aux plaintes sensibles, elles seront gérées au niveau national. Ces dernières, après enregistrement au niveau local, sont immédiatement transmises au niveau central, qui assure les investigations nécessaires au traitement des plaintes et peut faire recours à des personnes ressources en cas de besoin.

### ▪ **Etape 3 : Vérification et action :**

A cette phase seront collectées les informations et données de preuves concourant à établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse à la réclamation du requérant.

Si la plainte est fondée, une proposition de solution est faite au requérant ; si celui-ci n'y trouve pas d'objection, la solution est mise en œuvre. Dans le cas contraire, la plainte peut être transmise au niveau supérieur pour réexamen et si aucune solution acceptée par le plaignant n'est trouvée à ce niveau, ce dernier peut engager la procédure judiciaire. Toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes et réclamations se fasse à l'amiable.

Par ailleurs, le traitement des plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences qui ne sont pas disponibles au sein des organes du MGP. Dans ce cas, les compétences des instances plus spécialisées sont sollicitées.

### ▪ **Etape 4 : Suivi et évaluation/Reporting**

L'ensemble des plaintes sera enregistré dans une base de données sur Excel pour en faciliter le suivi. De même, un rapport trimestriel sur l'état de traitement des plaintes sera produit par l'UGP et sera intégré au rapport contractuel du projet.

Par ailleurs, des entretiens seront menés auprès des différentes parties prenantes pour recueillir leur avis sur le fonctionnement du mécanisme. La satisfaction du plaignant par rapport au traitement qui a été fait de sa plainte doit être mesurée, afin d'apporter au besoin, les correctifs nécessaires pour la suite du projet.

De même, une description des plaintes enregistrées selon leur typologie sera faite dans les rapports trimestriels, en même temps que des initiatives développées par le projet pour procéder à la mise en conformité des activités concernées ou à la résolution des problèmes ayant causé ces plaintes, et partant, à la prévention de ce type de plaintes.

Un dossier individuel sera créé pour chaque requérant et comportera le formulaire de plainte, le formulaire de clôture, les PV issus des sorties de vérification, les états de paiement si le requérant a obtenu à terme une compensation financière, et toute pièce rentrant dans le cadre de la gestion de la plainte.

### ▪ **Etape 5 : Délai de traitement**

Le délai maximal de traitement ne doit pas excéder cinq (05) jours ouvrables après l'analyse, pour les plaintes non sensibles, et 10 jours pour les plaintes sensibles.

### ▪ **Etape 6 : Clôture ou extinction de la plainte**

Les plaintes résolues sont clôturées à travers un formulaire cosigné par le président du comité de gestion selon le niveau de résolution de la plainte (village, commune, UGP), le/les plaignant(s) en trois exemplaires ; une copie du formulaire signée est remise au plaignant, une autre, archivée au niveau du comité ayant conduit le processus, et la dernière copie, transmise à l'UGP pour archivage (physique et électronique). De même, les plaintes pour lesquelles le

requérant a choisi d'engager la procédure judiciaire, feront l'objet de clôture au niveau du projet, pour indiquer que toutes les tentatives de règlement à l'amiable ont été épuisées.

La clôture de la plainte doit intervenir au bout de cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la réponse.

▪ **Etape 7 : Archivage**

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UGP, pour le classement des plaintes. Toutes les pièces justificatives établies dans le processus de règlement seront consignées dans chaque dossier constitué au nom des plaignants. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

**7.4. Actions requises dans le cadre de la mise en œuvre du mécanisme**

Des actions seront mises en œuvre en vue d'assurer la fonctionnalité du MGP. Ces dernières sont récapitulées dans le tableau ci-dessous :

**Mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des plaintes**

<b>Actions</b>	<b>Responsables</b>	<b>Acteurs associés</b>	<b>Echéances</b>	<b>Budget prévisionnel en FCFA</b>
Mise en place des comités locaux et nationaux du mécanisme de gestion des plaintes (en les adaptant aux mécanismes existants et fonctionnels et en les renforçant au besoin)	Coordonnateur de l'UGP	Spécialiste en développement social	Un mois après la finalisation du document du MGP	PM
Formation des membres des comités sur le contenu du MGP	Spécialiste en développement social	Autres spécialistes du Projet ; Services techniques ; Consultants	Dès la mise en place des comités	PM
Informations/sensibilisation et communication sur les dispositions du mécanisme à l'endroit du personnel et des communautés	Spécialiste en développement social Responsable à la communication	Autres spécialistes du Projet ; Services techniques ; Consultants	Permanent	PM
Acquisition et mise en place du matériel et fourniture nécessaires au fonctionnement du MGP	Coordonnateur de l'UGP	Spécialiste Sauvegardes Environnementale et Sociale, Responsable Service Financier	Dès la mise en place des comités	PM
Elaboration des outils de travail nécessaires	Spécialiste en développement social	Consultants	Dès la mise en place des comités	PM

**8. Suivi et établissement des rapports du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes**

Les activités relatives au PMPP seront déclinées dans les Plans (annuels, trimestriels et mensuels) de mise en œuvre. Ces plans préciseront entre autres pour chaque action ou activités prévues, le responsable, les acteurs impliqués, les ressources nécessaires (budget) et les délais de mise en œuvre. Des outils de suivi correspondant (rapports annuels, trimestriels et mensuels)

seront élaborés pour être capitalisés dans le document global de suivi des activités courantes du Projet. Les rapports de suivi mettront en exergue les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les acquis de la mise en œuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées. Le responsable du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au PMPP est le Spécialiste en développement social, qui sera assisté du Spécialiste en suivi-évaluation du Projet et le responsable à la communication du projet.

## **9. CONCLUSION**

Le PMPP constitue l'un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre du Projet. Dans le cadre des dispositifs du nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale, ce plan fait partie intégrante des documents contractuels à élaborer avant l'approbation de tout Projet.

Ainsi, le présent document est élaboré dans le cadre de la soumission du Projet WURI au financement de la Banque mondiale.

Il décline les principales actions à mener pour favoriser l'adhésion et la pleine participation des différentes parties prenantes et assurer une bonne exécution du projet.

## **Annexes**

- ☞ **Annexe 1** : Décret n° 2018-0497/PRES/PM/MDENP du 19 juin 2018 portant adoption de la feuille de route pour la mise en place d'un identifiant unique électronique (IU) de la personne au Burkina Faso et son Comité de Suivi.
- ☞ **Annexe 2** : Compte-rendu de l'atelier de validation du PEES et du PMPP et liste de présence
- ☞ **Atelier 3** : Rapport général de l'atelier identifiant unique, 15 et 16 mars 2018