MINISTERE DE LA TRANSITION DIGITALE, DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES

PROJET D'ACCELERATION DE LA TRANSITION DIGITALE AU BURKINA FASO (PATD/BF)



PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Février 2023

SOMMAIRE

LIST	E DES TABLEAUX ET CARTES	3
SIGL	ES ET ABREVIATIONS	4
DEFI	NITIONS DES MOTS CLES	5
I.	INTRODUCTION	8
II.	DESCRIPTION DU PROJET ET DE SA ZONE D'INTERVENTION	10
III.	RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	17
IV.	IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	30
V.	PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	39
VI. DES 1	RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATIO PARTIES PRENANTES	
VII.	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	56
VIII.	PARTICIPATION DES DIFFERENTS ACTEURS CONCERNES AUX ACTIVITES DE SUIVI	66
IX.	RAPPORTS AUX GROUPES DE PARTIES PRENANTES	
	ERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	
ANN	EXE 1 : TERMES DE REFERENCE DE LA MISSION	68
ANN	EXE 2 : STRATEGIES GLOBALES POUR GERER LES PARTIES PRENANTES	75
ANN	EXE 3 : FICHES D'ENREGISTREMENT ET DE RESOLUTION DES PLAINTES SIMPLES	76
ANN	EXE 4 : PHOTOS CHOISIES	78
ANN	EXE 5 : PV DES RENCONTRES, LISTES DE PRESENCE	80

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1: STATISTIQUE DE PARTICIPATION AUX CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES	17
TABLEAU 2: SYNTHESE DES PREOCCUPATIONS ET RECOMMANDATIONS DE LA RENCONTRE EN PLENIERE	18
TABLEAU 3: SYNTHESE DES PREOCCUPATIONS ET RECOMMANDATIONS DES FOCUS GROUPES	25
TABLEAU 4 : SYNTHESE DE L'ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	31
TABLEAU 5 : SYNTHESE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES	37
Tableau 6 : Calendrier global du PMPP	40
TABLEAU 7: STRATEGIE D'INFORMATION DES PARTIES PRENANTES SUIVANT LE CYCLE DU PROJET	43
TABLEAU 8 : STRATEGIE D'INFORMATION DES PARTIES PRENANTES SUIVANT LE CYCLE DU PROJET	44
Tableau 8 : Equipe de gestion du PMPP	52
Tableau 9 : Cout estimatif de mise en œuvre des rubriques du PMPP	53
TABLEAU 10 : COMPOSITION, ROLES DES ORGANES DU MGP ET LES AUTRES ACTEURS IMPLIQUES	62

SIGLES ET ABREVIATIONS

CES Cadre Environnemental et Social

CGES Cadre de Gestion Environnementale et Sociale

CPR Cadre de Politique de Réinstallation CSM Commerce et Services Marchands

EAS/HS Exploitation et Abus Sexuel/ Harcèlement Sexuel **GV-AP** Guichet Virtuel Unique de l'Administration Publique

IA Intelligence Artificielle

ITCH Infrastructure de Transport, de Communication et d'Habitat

MDICAPME Ministère du Développement Industriel, du Commerce, de l'Artisanat, des

Petites et Moyennes Entreprises

MEFP Ministère de l'Economie, des Finances et de la Prospective

MENAPLN Ministère de l'Education Nationale de l'Alphabétisation et de la Promotion

des Langues Nationales

MGPT Mécanisme de Gestion des Plaintes des travailleurs

MPME Micros, Petites et Moyennes Entreprises

MTDPCE Ministère de la Transition Digitale, des Postes et des Communications

Électroniques

NES
ODP
Objectif de Développement du Projet
ONG
OSC
Organisme Non gouvernemental
OSC
Organisation de la Société Civile
Personnes Déplacées Internes

PGMO Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre PMPP Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

PPP Partenariat Public Privé

PTBA Plan de Travail et Budget Annuel Partenaires Techniques et Financiers

RESINA Réseau Informatique National de l'Administration

SES Sauvegardes Environnementales et Sociales

VBG Unité de Gestion du Projet Violences Basées sur le Genre VCE Violence Contre les Enfants

DEFINITIONS DES MOTS CLES

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).

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 inteventions 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*, *preparation et analyse des avant-projets d'investissement*).

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).

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-

<u>VBG version-française.pd</u>, IASC, 2005, Directives pour l'intégration d'interventions ciblant la violence basée sur le genre dans l'action humanitaire, page 1).

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 entrainer 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 entrainent 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

I.1. Contexte et justification du projet

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.

Au Burkina Faso, fort de ces différents constats et dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie nationale de développement de l'économie numérique, le Ministère de la Transition Digitale, des Postes et des Communications Électroniques (MTDPCE) multiplie les initiatives pour accélérer l'avènement du digital dans tous les secteurs d'activités. C'est dans cette optique que la formulation du projet d'accélération de la transition digitale au Burkina Faso a été initiée. L'ambition du Burkina Faso est de permettre au numérique d'apporter, de manière efficiente, des réponses aux préoccupations de plus en plus pressantes de la population. Ceci devrait certainement passer par une plus grande accessibilité des populations aux outils et services digitaux à travers le développement des infrastructures numériques, la dématérialisation des procédures administratives et des e-services gouvernementaux, le développement du capital humain dans le domaine du numérique.

Sur la base des constats faits et des défis à relever, le projet d'accélération de la transition digitale au Burkina Faso est élaboré dans un contexte de transition politique avec entre autres priorités le renforcement de la gouvernance et la lutte contre la corruption et les infractions connexes. La mise en œuvre de ce projet permettra d'apporter une réponse convenable aux besoins présents et futures en matière d'infrastructures de communication électronique et d'échanges de données. A l'issue de la mise en œuvre du projet, il est attendu l'amélioration de la gouvernance et la modernisation de l'administration à travers la fourniture inclusive de services numériques bâtis sur un fort capital humain et une industrie numérique innovante.

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet d'accélération de la transition digitale au Burkina Faso, pour se conformer aux directives du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale, le Gouvernement doit élaborer un certain nombre d'instruments de sauvegardes environnementale et sociale dont le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).

I.2. Objet et champ d'application du PMPP

Le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), identifie les principales parties prenantes 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. Le PMPP décrit également 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.

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 Norme Environnementale et Sociale N°10 (NES 10) de la Banque mondiale exige que les « projets » consultent les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, en commençant leur mobilisation le plus tôt possible pendant le processus de préparation du projet et dans des délais qui permettent des consultations inclusives et participatives avec toutes les parties prenantes sans aucune distinction ou discrimination sur la conception 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 accessible pour l'ensemble des parties prenantes.

Le PMPP ainsi proposé, présente 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.

Étant donné qu'il s'agit des activités préparatoires du Projet, ce PMPP est considéré comme préliminaire et sera mis à jour avant la mise en vigueur du projet.

II. Description du projet et de sa zone d'intervention

Le Projet d'accélération de la transition digitale au Burkina Faso 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.

II.1. Objectifs de développement du Projet

II.1.1. Objectif global

L'objectif global du projet est d'améliorer la disponibilité, l'accessibilité et l'appropriation des services numériques au Burkina Faso.

II.1.2. Objectifs spécifiques

De façon spécifique, le projet vise à :

- étendre l'accès au haut débit dans les zones non desservies et mal desservies ;
- améliorer la disponibilité et l'accessibilité des services publics numériques ;
- renforcer les compétences numériques des bénéficiaires du projet.

II.2. Résultats attendus

Les principaux résultats attendus de la mise en œuvre du projet sont :

- 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.

II.3. Composantes du Projet

Le projet est structuré en cinq (5) composantes : (i) développement de la connectivité pour l'inclusion numérique, (ii) accélération de la transformation digitale des services publics au profit de l'Administration, des citoyens et des entreprises, (iii) développement du capital humain, innovation et expertise numérique, (iv) coordination et gestion du projet, et (v) réponse d'urgence contingente.

Composante 1 : développement de la connectivité pour l'inclusion numérique

Cette composante a pour objectif principal d'étendre les réseaux haut débit mobile et fixe sur l'ensemble du territoire de sorte à atteindre le maximum d'usagers possible. Cette extension doit prendre en compte les zones les plus reculées (zones rurales), les zones blanches (très peu/pas couvertes, à l'image des axes routiers) et davantage les zones à hauts défis sécuritaires. Cette composante prend également en compte les besoins de connectivité de l'administration publique.

Elle est subdivisée en cinq (5) sous composantes qui sont décrites ci-dessous :

Sous composante 1.1 : amélioration de l'environnement juridique pour l'accès au haut débit à prix abordable

Cette sous composante vise à mettre en place un cadre législatif et réglementaire propice au développement des réseaux haut débit et à une concurrence saine entre les acteurs du secteur dans l'objectif de permettre l'accès, à moindre coût, aux services pour toutes les couches de la population.

Sous composante 1.2 : extension du réseau de fibre optique sur la dorsale nationale et les réseaux de collectes métropolitains

Cette sous composante a pour objectif l'extension des réseaux de collectes urbains dans les chefslieux de région, les communes urbaines et les villes moyennes. Elle prend en compte le développement du réseau backbone national des télécommunications par fibre optique vers les zones non desservies.

Sous composante 1.3 : extension de la connectivité large bande des ministères, départements et agences gouvernementaux (MDAs)

L'objectif de cette sous composante est de déployer un réseau d'accès pour interconnecter des bâtiments administratifs, des structures d'enseignements secondaire et supérieur, des centres de recherche et des structures de santé au RESINA. Elle permettra de renforcer et d'améliorer la connectivité des bâtiments déjà raccordés et également de réaliser de nouveaux raccordements. Elle permettra aussi de déployer des réseaux innovants.

Sous composante 1.4 : extension de la connectivité large bande, grand public, dans les zones rurales

Cette sous composante vise à améliorer la connectivité dans les zones rurales en permettant aux populations d'accéder aux services numériques et de contribuer ainsi à la réalisation de l'inclusion numérique.

Sous composante 1.5 : mise en place des « carriers hotels »

Cette sous composante ambitionne de mettre en place des hôtels de télécommunications regroupant l'ensemble des acteurs du secteur. Ces hôtels abriteront des points de convergences des différents réseaux de télécommunications, des datacenters, des centres de supervision et des structures techniques du secteur.

Composante 2 : accélération de la transformation digitale des services publics au profit de l'Administration, des citoyens et des entreprises

Cette composante vise à simplifier les processus métier et accélérer leur dématérialisation. Elle permettra de mettre en place des e-services au profit des usagers/clients de l'Administration, de renforcer la capacité de traitement, de stockage et de diffusion des plateformes digitales et également de développer et de renforcer les compétences des agents publics.

Elle sera mise en œuvre à travers cinq (5) sous composantes :

Sous-composante 2.1 : renforcement de l'environnement propice pour le développement et la confiance aux services publics numériques

Cette sous composante traite de l'assistance technique pour renforcer et promouvoir le cadre juridique existant (cybersécurité, interopérabilité, logiciels libres, certification électronique) et mettre en œuvre la gouvernance des SI afin de soutenir la mise en place de services numériques privés et publics sûrs et fiables. Elle vise également à développer les capacités du gouvernement en

matière de cybersécurité (RH et plateaux techniques) et de confiance numérique ainsi qu'à améliorer l'accès et la qualité des données ouvertes.

Sous-composante 2.2 : renforcement de l'infrastructure centre de données d'hébergement des plateformes digitales

Cette sous composante vise à identifier les besoins/exigences d'un centre de données pour héberger les services et les données du gouvernement et sa réalisation à travers les différentes options de financement (PPP, Etat, PTF, ...). Elle prendra en compte la mise à niveau de l'existant. Ce centre de données aux normes internationales peut servir également au secteur privé (exemple : colocation).

Sous-composante 2.3 : renforcement des compétences des agents publics

Cette sous-composante vise la requalification et l'amélioration des compétences des professionnels IT et des agents métiers dans le secteur public à travers un programme de formation continue et de certification/accréditation de formation de formateurs. Par ailleurs, des campagnes de communication, de sensibilisation et de conduite du changement sur le numérique seront menées. La réalisation de cette sous-composante tiendra compte du genre.

Sous-composante 2.4 : accélération de la dématérialisation des procédures administratives

Cette sous composante traitera des investissements pour soutenir (i) la conception et la mise en œuvre d'une plateforme d'interopérabilité des données publiques ; (ii) l'expansion du système de passation informatisée des marchés publics (e-GP) et (iii) l'expansion du Guichet Virtuel Unique de l'Administration Publique (GV-AP) afin qu'il devienne une plateforme de services numériques transactionnels avec un accès en ligne multicanal intégré.

Sous composante 2.5 : mise en place des fondements pour le traitement intelligent des données

Cette sous composante traite des préalables pour le traitement intelligent des données notamment par la mise en œuvre de technologies émergentes. En occurrence, elle permettra de définir une architecture pour les plateformes nationales qui assure une collecte uniforme et systématique des données.

Composante 3 : développement du capital humain, innovation et expertise numérique

La mise en œuvre de cette composante permettra de disposer d'une masse critique de compétences et d'experts dans le domaine des technologies capable d'accompagner la transition digitale, l'innovation des organisations (administration, entreprises, ...) et l'appropriation des services numériques par la population.

La composante est subdivisée en quatre (4) sous composantes :

Sous-composante 3.1 : soutien à l'expansion de l'alphabétisation numérique et le développement de compétences numériques de base

La sous-composante vise à fournir un environnement propice pour accompagner la population à s'approprier les services numériques disponibles. Elle permettra de développer les contenus de formation de base et d'installer les infrastructures de formation, d'accueil et d'accès aux services numériques.

Sous-composante 3.2 : soutien au développement des compétences numériques intermédiaires au sein du système éducatif

Cette sous composante vise à intégrer des programmes du numérique dans les établissements d'enseignements (secondaires et supérieurs) et à créer un environnement favorable au développement des contenus numériques. Elle œuvrera pour l'institution, par voie réglementaire, de l'enseignement des programmes numériques dans les curricula nationaux. Aussi, elle assurera la formation des enseignants ainsi que la disponibilité des outils pédagogiques nécessaires. Elle s'intéressera aux établissements d'enseignement post primaire, secondaire et de formation professionnelle.

Sous-composante 3.3 : soutien au développement de compétences numériques avancées et spécialisées pour des groupes ciblés de bénéficiaires

Cette sous composante a pour objectif de renforcer les spécialités du numérique dans les établissements d'enseignements supérieurs ainsi que les laboratoires et centres de recherche pour favoriser l'émergence des technologies innovantes (IA, BigData, blockchain, IOT, Réalité virtuelle, cyber sécurité, ...). Elle permettra de développer une masse critique de techniciens, d'ingénieurs et de chercheurs dans le domaine du numérique. Elle contribuera à la mise en place de centres de référence en recherche et en formation (certification) et le développement de ressources éducatives libres.

Sous composante 3.4 : soutien à l'entrepreneuriat numérique et développement des écosystèmes d'innovation

La mise place d'un environnement favorable à l'entrepreneuriat numérique, à l'innovation, afin d'en faire des moteurs essentiels de la croissance économique, de la création d'emplois est l'objectif de cette sous-composante. Elle contribuera au développement d'entreprises nationales compétitives spécialisées dans le domaine du numérique. Elle garantira la prise en compte des spécificités des entreprises innovantes locales pour l'accès aux marchés publics. Elle assurera une harmonisation des programmes de formation au sein des structures d'accompagnement de l'entreprenariat numérique innovant.

Composante 4 : coordination et gestion du projet

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.

La sous composante « sauvegarde environnementale, sociale et sécurité » permettra d'élaborer un plan de gestion environnementale et sociale conforme aux dispositions règlementaires 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.

Composante 5 : réponse d'urgence contingente (CERC)

Cette composante à financement nul mettra en place un fond d'urgence pouvant être déclenché en cas de catastrophe naturelle ou d'origine humaine par une déclaration officielle d'urgence nationale

ou à la demande officielle du Gouvernement. Cela peut inclure une réponse aux maladies transmissibles, telles que la pandémie de Coronavirus (COVID-19). Dans l'éventualité d'une telle catastrophe, les fonds prévus pour la catégorie des dépenses non-allouées ou d'autres composantes du projet pourraient être réaffectés pour financer les dépenses d'intervention d'urgence et ainsi répondre aux besoins urgents. Cette composante soutiendra donc la capacité de préparation et de réponse aux situations d'urgence du Burkina Faso et permettra de faire face aux conséquences des risques naturels tels que la sécheresse ou les inondations. Cela comprend également le financement de biens d'urgence essentiels, de services de secours d'urgence et de services connexes qui pourraient être nécessaires suite à une catastrophe, ainsi que la fourniture ciblée d'un soutien d'après catastrophe aux ménages et aux individus touchés.

* Types d'activités à mettre en œuvre par le projet

Plusieurs types d'activités seront mises en œuvre par le Projet et mobiliseront la main d'œuvre. Il s'agit des activités ci-après : (i) la construction de la fibre optique, (ii) la construction des hôtels de télécommunications abritant des points de convergences des différents réseaux de télécommunications, des datacenters, des centres de supervision et des structures techniques du secteur, (iii) la construction et réfection des infrastructures d'hébergement des plateformes, (iv) l'installation des infrastructures de formation, d'accueil et d'accès aux services numériques, (v) la mise en place des entreprises nationales compétitives spécialisées dans le domaine du numérique.

II.4. Coût et financement du Projet

Le coût global du projet est estimé à 150 000 000 de dollars US soit environ 90 000 000 000 FCFA et financé par la Banque Mondiale.

II.5. Zone d'intervention et durée du Projet

Le Projet d'Accélération de la Transition Digitale au Burkina Faso (PATDBF), est un projet qui vise l'amélioration de la connectivité et l'accroissement de l'utilisation des services numériques. Le projet couvre l'ensemble du territoire national. Le projet à une durée de cinq (05) ans.

II.6. Cadre institutionnel de mise en œuvre du projet

Le projet est issu de deux secteurs de planification à savoir, le secteur « Infrastructure de Transport, de Communication et d'Habitat (ITCH) » et celui du « Commerce et Services Marchands (CSM) » et interviendra dans le domaine du numérique.

Il sera rattaché au Programme budgétaire 095 intitulé « Développement d'infrastructures de communications électroniques ».

Le projet, pour sa mise en œuvre nécessitera la création d'une structure autonome d'exécution placée sous la tutelle technique du Ministère de la Transition Digitale, des Postes et des Communications Electroniques.

A ce titre, il sera classé en catégorie 2 Conformément au décret n°2021-1383/PRES/PM/MEFP du 31 décembre 2021 portant réglementation générale des projets et programmes de développement exécutés au Burkina Faso.

Quant à la tutelle financière du projet, elle sera assurée par le Ministère de l'Economie, des Finances et de la Prospective (MEFP).

Le Projet sera mis en œuvre en partenariat avec les autres départements ministériels concernés.

II.6.1. Organes d'orientation et de pilotage

L'instance d'orientation et de pilotage du projet est le Comité de pilotage du programme budgétaire Développement d'infrastructures de communications électroniques du Ministère de la Transition Digitale, des Postes et des Communications Electroniques.

La création, les attributions, la composition et le fonctionnement du Comité de pilotage sont fixés par arrêté du ministre en charge de la tutelle technique. Le Comité de pilotage est chargé de :

- examiner et adopter les plans de travail, le budget annuel et les plans de passation des marchés ;
- examiner et adopter les différents rapports d'évaluation du projet ;
- veiller à la cohérence des activités avec les objectifs du projet ;
- examiner et adopter les rapports d'activités périodiques ;
- veiller à la mise en œuvre de toute recommandation formulée à l'endroit du projet;
- formuler des recommandations à l'attention de L'Unité de Gestion du Projet (UGP) et des différents partenaires intervenant dans l'exécution du projet ;
- approuver les états financiers du projet ;
- approuver le rapport d'inventaire des biens du projet ;
- Le comité de pilotage est présidé par le responsable du programme budgétaire.

II.6.2. Unité de gestion du projet

En application du décret n° 2021-1383/PRES/PM/MEFP du 31 décembre 2021 portant règlementation générale des projets et programmes de développement exécutés au Burkina Faso, le Projet d'accélération de la transition digitale au Burkina Faso, classé en catégorie 2 sera mis en œuvre par une Unité de gestion de projet (UGP), créée par un arrêté du Ministre de la Transition Digitale, des Postes et des Communications Electroniques.

L'UGP 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 et budgets annuels (PTBA), 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.

II.7. Effets et risques environnementaux et sociaux négatifs

Le Projet génèrera des risques et impacts négatifs environnementaux, notamment à la mise en œuvre des composantes 1 et 2, 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 ;
- réalisation de travaux dangereux comme ceux effectués en hauteur ou dans des espaces confinés ;
- 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;
- imposition d'heures supplémentaires illégales et intenables ;
- 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 ;
- 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 (VBG) (exploitation et abus/harcèlement sexuel (EAS/HS)) et/ou de Violence Contre les Enfants (VCE) liés à l'afflux de la main d'œuvre ;
- risques de propagation et contamination à la COVID 19 et d'autres maladies transmissibles ;
- risques sécuritaires en raison d'attaques récurrentes des hommes armés dans certaines zones du pays.

_

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.

III. Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes

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, les projets partenaires, les associations de bénéficiaires et la ligue des consommateurs en tant qu'association de défense des droits des consommateurs. A cet effet, un atelier de consultation des parties prenantes a été effectué en vue de l'élaboration du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES), du Cadre Politique de Réinstallation (CPR) et du PMPP. La rencontre a connu la participation de plusieurs acteurs étatiques, privés, associatifs (au total 74 participants²) 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 la 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 le tableau 1 ci-après :

Tableau 1 : statistique de participation aux consultations des parties prenantes

M I I A A	CT I	Nombre	cipants	
Mode d'entretien	Cible	femmes	hommes	total
Atelier national	Tous types de parties prenantes	5	32	37
(plénière)	Total atelier national	5	32	37
	BFIX, FED, Groupement des TIC, Réseau des TIC, Conseil Virtuel (PAV), Incubateurs du secteur numérique		4	4
E	Groupe de femmes utilisatrices des TIC pour les ventes en ligne	/	0	7
Focus groupe	Agences régionales de maintenance (ARM)		5	5
	Association des jeunes vendeurs de Téléphones	0	15	15
	Total focus groupe	7	24	31
	Ligue des Consommateurs du BF	0	1	1
	Mairie de Ouagadougou	0	1	1
	Orange Burkina	0	1	1
Entretiens individuels	Société Générale de Télédiffusion (SBT)	0	1	1
	Telecel Burkina	0	1	1
	SONABEL	0	1	1
	Total entretiens individuels	0	6	6

Source: Mission d'élaboration du PMPP, novembre 2022.

La synthèse des préoccupations et recommandations est présentée dans les tableaux 2 et 3 suivants.

-

² Atelier national de consultation (37 participants), Focus groupes avec les acteurs spécifiques (31 participants) et Entretiens individuels (6 participants), soit un total de 74 personnes.

Tableau 2 : synthèse des préoccupations et recommandations de la rencontre en plénière

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
	Administration publique	 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; 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; Prise en compte du Genre et des VBG; Prise en compte du patrimoine culturel; Prise en compte de la politique environnementale du Burkina Faso; Prise en compte des NES de la Banque mondiale; 	- Très bonne appréciation du projet; - Disponibilité des structures administratives à accompagner le projet; - Existence de commissions pour la gestion du foncier; - Existence de cadre règlementaire pour la gestion des plaintes; - Importance des TIC dans le développement économique; - Amélioration et augmentation des services de ventes et achats en ligne; - Le numérique est un domaine stratégique	 Quelle est la place de la souveraineté dans le processus de digitalisation? Est-ce que la dimension communication a été prise en compte? Quelle est la relation entre le projet de la fibre optique et le PATDBF?; Risque de destruction des infrastructures, et équipements (pilonnes, antennes, locaux techniques) de télécommunication; Quelle sera la zone de couverture du projet au vu des investissements prévus? Est-ce que le volet sécurité a été pris en compte dans le projet vu le contexte sécuritaire nationale instable? Quelle est la durée du projet? Risque de dégradation sur la végétation, les biens économiques et agricoles; 	- 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; - Impliquer les incubateurs à la commande publique; - Renforcer et garantir la sécurité dans le domaine numérique; - Mettre en en place des stratégies pour sécuriser les actifs contre toutes menaces; - Impliquer les autorités administratives et services techniques déconcentrés; - Tenir compte des commissions de gestion du foncier; - Faire l'inventaire de tout ce qui a été fait dans les autres projets; - 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;	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 (NIES et PAR) 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 (formations sur les NES de la Banque mondiale et les procédures nationales, convention avec l'ANEVE, etc.).

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
	ressources	- Prise en compte de la situation sécuritaire ;		 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; 	 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; Impliquer la commission environnement et développement ainsi que la commission des affaires générales pour la gestion du patrimoine culturel. 	preoccupations et suggestions faites
2	Structures déconcentrées de l'ANPTIC (Agences Régionales de Maintenance) et organes de régulation	- 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; - Mesures préventives ou correctrices des impacts environnementaux et sociaux du projet;	- Bonne appréciation du projet; - L'expertise Burkinabé s'exporte très bien	 Risque de dégradation du sol et du couvet 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 	 Rendre facile l'accès à la commande publique; Mettre en place une fiscalité adaptée; Améliorer la compétitivité du secteur privé; Informer, communiquer et sensibiliser les populations locales; Impliquer les populations dans le choix des sites pour la réalisation des investissements physiques du projet; Impliquer les autorités locales et coutumières dans l'inventaire des personnes, des biens impactés ainsi que dans la gestion des plaintes; 	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 (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

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
		 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 de la situation sécuritaire; Prise en compte du Genre et des VBG; Prise en compte du patrimoine culturel; Prise en compte de la politique environnementale du Burkina Faso; Prise en compte des NES de la Banque mondiale; 		équipements pendant la phase d'exécution du projet; - Comment la sécurité des infrastructures et du personnel sera-t-elle gérée ?; - Insuffisance de locaux techniques; - Est-ce que le PATDBF va créer un nouveau tracé ou bien il utilisera le tracé de la fibre optique déjà existante;	 Ne pas imposer un type de compensation des pertes causées par les travaux; Impliquer les populations dans le processus de dédommagement; Privilégier les domaines (espaces) de l'Etat (mairie, préfectures, etc.) pour la réalisation des infrastructures dans le cadre du projet afin d'éviter tout désagrément; Construire des locaux techniques adaptés dans chaque administration; Bien définir le temps de réactivité des entreprises; Exiger des entreprises chargées des travaux de réhabiliter et remettre en état les sites après les travaux le plus rapidement possible; Définir clairement les bénéficiaires éligibles pour s'interconnecter au réseau; Renforcer les compétences des Agences Régionales de Maintenance; Diversifier les sources d'énergie pour l'alimentation et le fonctionnement des installations (SONABEL, Solaire, Gasoil): 	Préparer et mettre en œuvre un plan de renforcement des capacités des acteurs y compris les structures déconcentrées de l'ANPTIC (Agences Régionales de Maintenance) et organes de régulation Réaliser les études E&S spécifiques (NIES et PAR) et mettre en œuvre les mesures E&S préconisées.
3	Institutions de formation	 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; 	- Les écoles et les centres de santé sont les principaux piliers à partir desquels la déconcentration des services sur l'ensemble du territoire s'effectue;	 Y-a-t-il une place réservée à l'enseignement dans le cadre du PATDBF; Quelle est la formule pour que les installations du PATDBF couvrent toutes les régions et localités du pays? 	 Introduire les TIC dans les dispositifs de l'enseignement; Accompagner les établissements dans la digitalisation de l'enseignement; Renforcer les capacités des enseignants dans la digitalisation à travers des formations; 	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 Mettre en œuvre le Plan d'actions EAS/HS dans les institutions de formation bénéficiaires du projet.

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 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; Prise en compte du Genre et des VBG; Prise en compte du patrimoine culturel; Prise en compte de la situation sécuritaire; Prise en compte de la politique environnementale du Burkina Faso; Prise en compte des NES de la Banque mondiale; 		- La situation d'insécurité affecte énormément l'enseignement ;		
4	Opérateurs (publics et privés)	- Contexte et justification; - Présentation du projet (objectifs et composantes, résultats attendus, coût de financement et bénéficiaires);	 Très bonne appréciation du projet; Disponibilité à accompagner le projet; Connaissance de la réglementation en matière environnementale, 	 Risque de destruction des installations et équipements de télécommunication (antennes, pilonnes); La sécurité des infrastructures constitue un véritable défi; 	 Impliquer et sensibiliser les populations; Faciliter le processus de traitement des dossiers et obtention des autorisations; S'inspirer des commentaires issus de l'enquête parlementaire sur le numérique; Prendre en compte la question sécuritaire dans la mise en œuvre du PATDBF; 	 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 (ex : sanction des cas de corruption liés aux marchés publics, dénonciation des cas de non transparence dans les procédures de marchés)

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
		 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; Prise en compte du Genre et des VBG; Prise en compte du patrimoine culturel; Prise en compte de la politique environnementale du Burkina Faso; Prise en compte des NES de la Banque mondiale; Prise en compte de la situation sécuritaire; 	sociale et foncière,	 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; Non implication des OSC; 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; 	 Permettre à la SONABEL de bénéficier des infrastructures qui seront réalisées ainsi que les éventuelles applications; Associer les Forces de défense et de sécurité dans la mise en œuvre du projet; Impliquer réellement la SONABEL et autres structures (ABER, ANEERE, FDE): Renforcer les capacités opérationnelles de l'ARCEEP; Intégrer le volet sécurité du consommateur; Informer, sensibiliser et convaincre les consommateurs à accepter les installations de pilonnes et antennes; Revoir le cahier de charge liant l'ARCEEP et les consommateurs; Adopter et mettre en place des mesures pour réduire les tensions sociales; Prendre en compte la LCB dans la composition de l'équipe de l'ARCEEP; 	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 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.
5	Associations d'usagers (Femmes)	 Contexte et justification; Présentation du projet (objectifs et composantes, résultats attendus, coût de 	 Bon accueil du projet; Existence de mécanisme et de réseau de commercialisation en ligne; 	 Mauvaise qualité du réseau internet; Risque de vol, d'arnaque des opérateurs de téléphonie mobile ou 	 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; Réduire le coût de connexion internet; 	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

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
		financement et bénéficiaires); - Impacts 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; - Prise en compte du Genre et des VBG; - Prise en compte de la politique nationale environnementale et des NES de la Banque mondiale; - Prise en compte de la situation sécuritaire;	- La maitrise de l'outil de ventes et d'achats en ligne; - Familiarisation avec les TIC dans le domaine du commerce;	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;	 Mettre en place un système permettant de traquer les arnaques; Mieux règlementer le système de fonctionnement des opérations de télécommunication; Gérer en amont toute situation susceptible de conduire à un conflit; 	 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 Associations d'usagers (Femmes) Réaliser les études E&S spécifiques (NIES et PAR) et mettre en œuvre les mesures E&S préconisées
6	Associations d'usagers (jeunes)	- Contexte et justification; - Présentation du projet (objectifs et composantes, résultats attendus, coût de financement et bénéficiaires);	 Bon accueil du projet; Forte mobilisation des jeunes; Jeunes dynamiques et regroupés en association 	- La non maitrise totale de la situation sécuritaire nationale constitue un réel défi et une difficulté à la bonne mise en œuvre des projets de développement;	 Développer des outils très pratiques et accessible de tous; Maintenir les mêmes tarifs ou une révision à la baisse des coûts de connexion même après une amélioration du réseau de connexion grâce au PATDBF; 	 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

N°	Acteurs/	Points discutés	Atouts dans le	Préoccupations et	Suggestions / Recommandations	Dispositions que le projet doit mettre
1	Personnes	Points discutes	cadre du projet	craintes liées au	Suggestions / Recommandations	en place pour prendre en compte les
	ressources		caure du projet	projet		préoccupations et suggestions faites
	1 655001 665	- Impacts au plan	(Association des	- Est-ce que tous les	Renforcer la sécurité des opérations de	Mettre en œuvre le Plan d'actions
		environnemental, social	jeunes vendeurs	acteurs de vente des	transfert d'argent;	EAS/HS
		et foncier :	de téléphones);	portables seront	Contrôler le mode d'opération des	Préparer et mettre en œuvre un plan de
		- Mesures préventives ou	- Bonne	impliqués vont	opérateurs de téléphonie sur les	renforcement des capacités des acteurs y
		correctrices des impacts	appréciation des	bénéficier du projet ?	facturations et les prélèvements des	compris les Associations d'usagers
		environnementaux et	activités	:	unités et méga des consommateurs ;	(Jeunes)
		sociaux du projet;	prévues dans le	- Est-ce qu'il aura un	Etablir une meilleure règlementation de	Réaliser les études E&S spécifiques
		- Rôles des acteurs et	cadre du projet ;	partage régulier de	la vente des puces en limitant leurs	(NIES et PAR) et mettre en œuvre les
		renforcement des	- Connaissance des	l'information sur le	nombres par personne ;	mesures E&S préconisées
		capacités pour la mise en	outils des	projet avec les	- Renforcer la collaboration entre	•
		œuvre des mesures	nouvelles TIC	différents acteurs ?	l'administration et les vendeurs de	
		environnementales et	pour le commerce	- L'insécurité	téléphones	
		sociales	en ligne ;	grandissante liée à la	- Favoriser l'accès aux financements	
		- Mécanisme de gestion	- Existence d'un	large vulgarisation de	sous forme de subvention ou de prêt et	
		des plaintes dans le	cadre de	vente des puces et le	alléger les conditions de garanties	
		cadre de l'exécution du	communication	faible contrôle des	Impliquer les vendeurs de téléphones à	
		Projet;	avec	détenteurs ;	travers leurs associations	
		- Prise en compte du	l'administration	- Est-ce que les	Partager régulièrement les informations	
		Genre et des VBG;		éventuels dommages	sur le projet	
		- Prise en compte de la		sur les biens et les		
		politique nationale		personnes impactées		
		environnementale et des		lors des travaux de		
		NES de la Banque		mise en œuvre du		
		mondiale;		PATDBF seront pris		
		Création d'emploiGestion de la sécurité		en compte ? - Comment se fera la		
		des zones d'intervention		gestion des impacts		
		du PATDBF		sur les biens et les		
		- Système de		commerçants?		
		communication sur le		- Manque d'appui		
		projet;		financier des jeunes		
		- Prise en compte de la		du domaine de vente		
		situation sécuritaire		de portable.		
		Situation Securitaire		as portatore.		

Source : Mission d'élaboration du PMPP, novembre 2022.

Tableau 3 : synthèse des préoccupations et recommandations des focus groupes

N° groupe	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.	Association des jeunes vendeurs de téléphones	 Impacts environnementaux/sociaux; Mobilisation des parties prenantes et rôles des acteurs; Création d'emploi Gestion de la sécurité des zones d'intervention du PATD; Le système de communication sur le projet. 	 Forte mobilisation des acteurs et bonne appréciation du projet; Connaissance des outils des nouvelles TIC; Existence d'un cadre de communication avec l'administration. 	- La persistance de la précarité de la situation sécuritaire; - L'implication de tous les acteurs de vente des portables et le partage régulier de l'information sur le projet avec les différents acteurs; - L'insécurité grandissante liée à la large vulgarisation de vente des puces et le faible contrôle des détenteurs; - Prise en compte des éventuels dommages liés aux travaux de mise en œuvre du PATD; - Le manque d'appui financier des acteurs du domaine.	 Développer des outils très pratiques et accessibles à tous; Maintenir les mêmes tarifs ou une révision à la baisse des coûts de connexion même après une amélioration du réseau de connexion par le PATD; Améliorer la sécurisation des opérations de transfert d'argent; Contrôler le mode d'opération des opérateurs de téléphonie sur les facturations et les prélèvements des unités et méga des consommateurs; Etablir une meilleure règlementation de la vente des puces en limitant leur nombre par personne; Renforcer la collaboration entre l'administration et les vendeurs de téléphones; Favoriser l'accès aux financements sous forme de subvention ou de prêt et alléger les conditions de garanties; 	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

N° groupe	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
					Impliquer les vendeurs de téléphones à travers leurs associations ; Partager régulièrement les informations sur le projet ;	- Elaborer et mettre en œuvre un
2.	BFIX, FED, Groupement des TIC, Réseau des TIC, Conseil Virtuel (PAV), Incubateurs du secteur numérique	 Le renforcement des capacités techniques et humaines des acteurs; La description des composantes du projet; Le système de communication du projet avec les différents acteurs; Impacts environnementaux et sociaux; Mesures d'atténuation. 	- Existence d'acteurs et de structures œuvrant dans le domaine des TIC; - Existence d'infrastructures dans le domaine des TIC et de la fibre optique; - Existence de compétences dans le domaine.	- La précarité de la situation sécuritaire et sanitaire pour la mise en place du projet; - Les difficultés d'acquisition des équipements; - Favoriser l'expertise nationale à la mise en œuvre du projet; - La non prise en compte des entreprises nationales; - La non prise en compte du financement des entreprises digitales; - La non diversification des offres de services; - Les insuffisances liées aux stockages.	 Tenir compte de la cyber menace pendant la mise en œuvre du projet; Prendre des mesures de sécurisation ou de confiance numérique; Mettre en place un fonds de garantie et assouplir les modes de financement; Renforcement des capacités techniques et humaines des acteurs du groupe; Permettre une accessibilité facile des entreprises au projet pour un accompagnement gagnant-gagnant; Prioriser les entreprises nationales dans la mise en œuvre du projet; Mettre en place une plateforme d'information sur le projet; Adapter l'offre de service aux moyens des utilisateurs; Permettre la fourniture d'un réseau de qualité aux utilisateurs; Faire la promotion de l'expertise nationale; Doter les acteurs du domaine en équipements; 	plan de communication (campagnes d'information et de communication auprès des parties prenantes, site Web pour la 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 (TIC&Numérique) Réaliser les études E&S spécifiques (NIES et 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.

N° groupe	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
					 Organiser des séances de renforcement des capacités au profit des acteurs du groupe; Favoriser l'accès aux crédits et/ou subventions auprès des institutions financières; Mettre en place des comités de suivi indépendant dans la gestion financière du projet; Développer les compétences à travers la mise en place d'outils adaptés de fiscalité en s'inspirant d'autres pays tels la Cote d'Ivoire et le Rwanda; Réduire ou atténuer les charges fiscales qui entravent la création et la croissance des emplois; Assurer un meilleur suivi du projet et préparer l'après projet; Faire un inventaire et une analyse des infrastructures existantes du domaine; Faire une capitalisation des expériences tirées des projets similaires; Définir et assurer une mise en œuvre effective d'un MGP; 	
3.	Agences régionales de maintenance (ARM)	 La présentation du projet et ses composantes; Impacts environnementaux et sociaux; Mesures d'atténuation. 	 Existence d'une structuration à l'échelle nationale; Existence d'un projet similaire jusqu'en mars 2023; 	 Risque important d'impact sur l'environnement, les biens et services commerciaux; Risque de non collaboration des 	 Réviser le cahier de charge des Opérateurs de téléphonie mobile; Prévoir des compensations pour les personnes impactées par le projet; 	- Idem pour l'atelier national auquel ce groupe spécifique a participé.

N° groupe	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
			- Engagement des acteurs.	populations du fait d'une mauvaise perception des effets des ondes électromagnétiques des pylônes et antennes relais ; - Manque de locaux techniques adaptés pour la mise en œuvre du projet ; - Les lourdeurs administratives et de réactivité.	 Prévoir une bonne structuration avec des prises en charge pour les acteurs des municipalités; Impliquer les autorités coutumières et religieuses; Construire des locaux techniques adaptés; Définir clairement les critères d'éligibilité des bénéficiaires pour l'interconnexion au réseau; Impliquer les FDS; Impliquer les propriétaires terriens des localités et les sensibiliser sur les règlements d'expropriation pour cause d'utilité publique; Faciliter les processus d'obtention des autorisations des espaces au profit du projet; Prendre des mesures pour sécuriser les investissements des sous projets; 	
4.	Groupe de femmes utilisatrices des TIC pour les ventes en ligne	 Présentation du projet et ses composantes; Impacts environnementaux et sociaux; Mesures d'atténuation. 	- Existence de mécanisme et de réseau de commercialisation en ligne; - La maitrise de l'outil de mouvement d'argent et d'achat en ligne; - Familiarisation avec les TIC dans le domaine du commerce.	 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 	 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 règlementer le système de fonctionnement des 	- Idem pour l'atelier national auquel ce groupe spécifique a participé.

N° groupe	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.	opérations de télécommunication; - Mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes fonctionnel pour le règlement des litiges; - Gérer en amont toute situation	
					susceptible de conduire à un conflit.	

Source: Mission d'élaboration du PMPP, novembre 2022.

IV. Identification et analyse des parties prenantes

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

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

Les critères identifiés sont les suivants :

- l'intérêt : désigne le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite d'un projet (dans un but professionnel, personnel ou autre).
- le pouvoir : désigne quant à lui le degré auquel une partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

A partir des couples pouvoir / intérêt (cf. annexe 2, relative à la description détaillée de la méthodologie adoptée), plusieurs stratégies globales sont retenues pour gérer les parties prenantes.

Ces stratégies globales se déclinent comme suit :

- les individus ou organismes de la première catégorie sont considérés comme étant des "parties prenantes naturelles" de par leurs forts niveaux d'intérêt et de pouvoir. La collaboration avec ces individus ou organismes est donc essentielle pour assurer leur soutien tout au long du projet;
- les individus ou organismes de la seconde catégorie n'ont pas d'intérêt particulier pour le projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci.
 Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs;
- les individus ou organismes de la troisième catégorie accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenus informés de son avancement.
 En même temps, surveiller et collaborer avec ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir;
- les individus ou organismes de cette catégorie sont liés de loin au projet : ils n'accordent que peu d'importance à sa réussite et n'ont pas spécialement d'influence sur l'atteinte des objectifs. La stratégie à mettre en place consiste alors à surveiller ces parties prenantes au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient.

Le tableau 4 ci-dessous présente une synthèse de l'analyse des parties prenantes selon la méthodologie adoptée.

Tableau 4 : 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, les éleveurs, 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	MTDCPE UGP ANPTIC/Agences Régionales de Maintenance (ARM) Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI)	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
concernées	Directions des Services Informatiques (DSI) des autres ministères Opérateurs de télécommunications (ORANGE, MOOV, TELECEL)	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

Catégorie	Parties prenantes	Pouvoir	Intérêt	Stratégie à adopter	Actions suggérées dans le cadre du PMPP
	Ministère de l'Environnement, de l'Eau et de l'Assainissement (ANEVE, les DRE, DREA, DPE, DPEA)	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 (TELECEL, MOOV, ORANGE)	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 (régions, communes)	Fort	Fort	Collaborer	Maintenir un haut niveau de dialogue et d'implication à toutes les étapes de la mise en œuvre du projet
	OSC d'intérêt environnemental, social ou développement local (ligue des consommateurs, association des femmes juristes, 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
	Médias (presse écrite, presse en ligne, TV, 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 déplacées internes (PDI); Personnes non scolarisées, 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, novembre 2022

IV.1. Les différents groupes de parties prenantes

Les parties prenantes au Projet ont été groupées sous trois (03) catégories que sont :

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

IV.1.1. 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 : Agence Nationale de la Promotion des Technologies de l'Information et de la Communication (ANPTIC), Société Nationale Burkinabé de l'Electricité (SONABEL) pour bénéficier des infrastructures qui seront réalisées ainsi que les éventuelles applications, Société Burkinabé de Télédiffusion (SBT), Autorité de régulation des Communication Electronique et des Postes (ARCEP);
- les collectivités territoriales (régions et communes rurales, communes non desservies et urbaines du Burkina Faso) 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 Burkina et Télétel);
- 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 BFIX, FED, groupements de TIC, réseaux des TIC, conseil virtuel (PAV), 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 missions terrain de consultations des parties prenantes permettront de mettre à jour ces catégories de Parties Prenantes.

IV.1.2. 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

Les départements ministériels responsables de la mise en œuvre du projet sont :

- le Ministère de la Transition Digitale, des Postes et des Communications Electroniques qui assure la tutelle technique et le suivi du projet,
- les structures centrales et déconcentrées des ministères partenaires à savoir : le Ministère en charge de l'économie et des finances, le Ministère en charge de la Fonction publique, le Ministère en charge de l'enseignement supérieur, le Ministère en charge de l'éducation nationale, le Ministère en charge des sports et de la jeunesse, le Ministère en charge de la femme, le Ministère en charge de la justice et le Ministère en charge du commerce , ministère en charge de la défenses, ministère e charge de la sécurité;
- les structures étatiques opérant dans le domaine du numérique : l'Agence Nationale de Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), les Directions des Services Informatiques (DSI) des ministères, 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 de gérer de manière efficiente les ressources financières, matérielles et humaines ; (vi) développer la recherche-action pour la mise au point de technologies adaptées.

Les 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.

Il s'agit notamment des:

- Représentants des Collectivités territoriales : Gouverneurs et Hauts- Commissaires ;
- Représentants des services techniques déconcentrés des ministères impliqués (Directions déconcentrées de l'environnement, du genre, agences régionales de maintenance, etc.) ;
- Délégations spéciales dans les communes riveraines.

Le secteur privé

Il s'agit notamment des opérateurs de télécommunication (ORANGE BF, MOOV AFRICA, ONATEL, TELECEL 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, association des femmes juristes du Burkina, réseau des spécialistes sauvegardes sociales/R3S, 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.

IV.1.3. Personnes défavorisées ou vulnérables

Certaines personnes ou groupes de personnes pouraient 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 vivant avec un handicap;
- personnes déplacées internes (PDI);
- les jeunes et les filles, notamment dans les zones difficiles d'accès du fait de la situation d'insécurité ;
- personnes non scolarisées, notamment les jeunes (garçons et filles) déscolarisés du fait de la situation de fragilité du pays.

Ces groupes vulnérables regroupent de personnes vivant avec handicap de tout genre (moteur, visuel, les personnes déplacées internes, 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 ?

IV.2. Synthèse des besoins des parties prenantes

Le tableau 5 suivant fait la synthèse des besoins des parties prenantes.

Tableau 5 : Synthèse des besoins des parties prenantes

Parties prenantes	Principales	Besoins	Moyens de notification	Besoins spéciaux
	caractéristiques	linguistiques	privilégiés	(accessibilité,
				réunions)
Parties touchées	Bénéficiaires potentiels du		Courriers officiels	Ciblage avec une
	projet	Français	Emails	assistance des points
		Langues	Prospectus, Flyers	focaux
	Personnes affectées par le	locales	Communiqué télévision	Planifier et informer à
	projet		et/ou radio	l'avance
			Diffusion en ligne	
			Groupe WhatsApp	
			Affiches d'information	
			Via les ONG	
	Unité de gestion du projet	Français	Courriers officiels	Planifier et informer à
Autres parties	(UGP):		Emails (courriels)	l'avance
concernées	Membres de l'équipe		Téléphone	Réunions en jour
	projet		Vidéo conférence	ouvré
	Acteurs étatiques			
	institutionnels et privés			
	(MENAPLN, MERSI,			
	ARCEP, Université Ouaga			
	I Professeur Joseph KI-			
	ZERBO, Université Aube			
	Nouvelle/Ouaga,			
	SONABEL, ABER, etc.)			
	Autorités locales et	Français	Courriers officiels	Planifier et informer à
	régionales (délégation		Emails (courriels)	l'avance
	spéciale de la commune de		Téléphone	Réunions en jour
	Ouagadougou)			ouvré
	OSC d'intérêt	Français,	Prospectus, Flyers	Planifier et informer à
	environnemental, social:	Langues	Communiqué télévision	l'avance
	Ligue des consommateurs	locales	et/ou radio	Réunions en jour
	du Burkina, Association		Diffusion en ligne	ouvré
	des Femmes Juristes,		Groupe WhatsApp	
	Associations d'usagers		Affiches d'information	
	(femmes et jeunes),			
	Association BF Internet			
	Exchange Point (BFIX),			
	Fédération du Numérique			
	(FED), Groupement des			
	Professionnels des TIC,			
	Association Innovation et			
	Veille Permanente sur le			
	numérique, Réseau des			
	Professionnels des TIC			

Parties prenantes	Principales	Besoins	Moyens de notification	Besoins spéciaux
_	caractéristiques	linguistiques	privilégiés	(accessibilité,
	-			réunions)
	Médias ³ (RTB, RTB2, TV	Français	Courriers officiels	Planifier et informer à
	communautaires, TV	Anglais	Emails (courriels)	l'avance
	commerciales, radios	Langues	Téléphone	Réunions en jour
	communautaires, radios	locales	Communiqué de presse	ouvré
	commerciales, Presse			
	écrite, Presse en ligne,			
	etc.).			
Individus ou	Personnes déplacées	Français	Communiqué télévision	Ciblage avec une
groupes de	internes (PDI);	Langues	et ou radio	assistance des points
personnes	Personnes en situation de	locales	Via les ONG ou	focaux
vulnérables	handicap;		associations qui	Planifier et informer à
	Ménages dirigés par des		représentent ces groupes	l'avance en tenant
	femmes;		Affichage	compte des
	Ménages dont le chef de		d'informations	spécificités des
	famille vit en dessous du			groupes vulnérables
	seuil d'extrême pauvreté;			(accessibilité et
	Personnes vivant dans les			proximité des lieux de
	zones rurales où			rencontres etc.)
	l'éloignement et la			
	dispersion sont des			
	contraintes majeures;			
	Migrants, réfugiés,			
	transhumants, etc.			
	personnes appartenant à			
	certaines minorités			
	ethniques, culturelles ou			
	religieuses;			
	Veuves et orphelins;			
	Personnes non scolarisées			

Source: Mission d'élaboration du PMPP, novembre 2022

_

 $^{^{\}rm 3}$ CSC (mars 2021) : Liste des médias audiovisuels par typologie au Burkina Faso, 32 p.

V. Programme de mobilisation des parties prenantes

V.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.

La mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes tiendra compte du contexte international et national marqué par la pandémie de la COVID-19 et le terrorisme. Le Projet pourra adopter des mesures de précaution à chaque fois qu'un risque est identifié, pour minimiser les risques de propagation de la COVID-19 et 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 (tableau 6) :

Tableau 6 : Calendrier global du PMPP

Actions	Période indicative	Responsable(s)
Identifier les Parties prenantes	Pendant les phases	Unité de Gestion du
Consulter les Parties prenantes sur leur	de préparation et de	Projet (UGP)
compréhension du Projet y compris les risques et	mise en œuvre du	Consultants
les impacts associés au projet, les mesures	Projet (activité	
d'atténuation recommandées et recueillir leurs	continue).	
préoccupations et attentes		
Intégrer les points pertinents dans la conception		
du Projet		
Consulter et assurer la participation des Parties	Phases de	Consultants
prenantes à la mise en œuvre du projet	préparation et de	UGP
	mise en œuvre du	
	projet.	
Elaborer, faire valider et diffuser le PMPP	Pendant la phase de	Equipe de
assortie du MGP selon la stratégie de	préparation et la	préparation du
communication définit dans ce PMPP	phase de mise en	Projet
	œuvre du projet	Unité de Gestion du
		Projet (UGP)
Mener une campagne de communication afin que	Avant et pendant la	Equipe de
les bénéficiaires se préparent aux opportunités qui	mise en œuvre du	préparation du
seront offertes par le Projet	Projet	projet
		Unité de Gestion du
		Projet (UGP)
Continuer la mise en œuvre du PMPP	Pendant la mise en	Unité de Gestion du
	œuvre du Projet	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	A mi-parcours de	Unité de Gestion du
en œuvre du PMPP	mise en œuvre du	Projet (UGP)
	Projet	Banque mondiale
Réaliser une évaluation finale de la mise en œuvre	A la fin du Projet	Unité de Gestion du
du PMPP		Projet (UGP);
Savaga Missian d'Alabantian de DMDD navandana		Banque mondiale

Source : Mission d'élaboration du PMPP, novembre 2022

V.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 (OMEGA FM, RTB radio, WAT FM, Horizon FM, Savane FM, radios communautaires dans l'ensemble des provinces et communes du pays, etc.) et les chaînes de télévisions nationales (RTB télé, BF1, Burkina Info, 3TV, TV communautaires, etc.) en langue française et traduite dans les langues locales des radios locales, le théâtre forum, les crieurs publics qui serviront de relais pour informer et sensibiliser les bénéficiaires et les populations vulnérables sur les activités du projet;
- les presses écrites (Sidwaya, L'observateur Paalga, le Promoteur, le Pays, Journaux en langues locales, etc.) et en ligne (Faso.net, Burkina 24, etc.), ainsi que les télévisions, seront utilisées pour relayer l'information relative à la tenue et aux contenus des rencontres importantes ;
- les sites web et 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 les mesures préventives relatives à la COVID19 et 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, maisons des femmes, etc.) lors de chaque rencontre importante ;
- des brochures sur le projet : Une brochure simplifiée de présentation du projet, présentant les informations suivantes :

- o objectifs du projet et caractéristiques clés, y compris l'emplacement exact des souscomposantes ;
- o principaux risques et impacts environnementaux et sociaux du projet;
- mécanisme de consultation et participation des Parties prenantes à la mise en œuvre du projet;
- o 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;
- o disponibilité de la documentation (quoi, où);
- o 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

- O 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 ;
- O Animer des émissions radiophoniques pour présenter les activités du projet ;
- O Animer un plateau télé au niveau central pour présenter le projet ;
- Rédiger et publier un communiqué de presse 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 MTDPCE (Site web, réseaux sociaux...).

Documenter la phase de mise en œuvre du projet

- o Editer un document sur la mise en œuvre du projet;
- O Réaliser un film documentaire de 13mn sur l'évolution du projet ;
- Réaliser un coffret de microfilms portant sur des témoignages (5mn par témoignage) liés à la mise en œuvre du projet ;
- o 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 7 et 8 ci-après, dressent la synthèse de la Stratégie d'information et de consultation des parties prenantes suivant le cycle du Projet.

Tableau 7 : 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 proiet	cibices	
Préparation des conditions	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 ; -Janvier 2022	Parties touchées Autres parties concernées; -individus ou groupes défavorisés ou vulnérables;	-Equipe de préparation du Projet ; -Ministères et institutions concernés ; -Consultants
préalables à l'évaluation du Projet	- Elaboration des instruments de sauvegardes : -Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES) - Cadre de la Politique de Réinstallation (CPR)	- Identifier et évaluer les risques et impacts E&S négatifs et positifs potentiels associés aux différentes interventions du Projet et définir les mesures d'atténuation, de compensation ou de bonification qui devront être mises en œuvre; - Identifier les personnes affectées par le projet (PAP), évaluer les pertes et les compensations des PAP; -Consulter les parties prenantes (Entretiens, Focus group, Ateliers de validation)	-Tout au long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du Projet ; - Janvier 2022	- Parties touchées - Autres parties concernées Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	-Equipe de préparation du Projet ; -Ministères et institutions concernés ; -Consultants

Activité	Sujet de consultation	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
	 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
		Phase de mise en œu			
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 d'exécution, gestion des plaintes et doléances	Consultation, participation des acteurs clés	-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

Source : Mission d'élaboration du PMPP, novembre 2022.

Tableau 8 : Stratégie d'information des parties prenantes suivant le cycle du Projet

Activité	Sujet d'information	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités	
	Phase de préparation du projet					
Elaboration d'un	Identification des axes	-Collecte de données	-Au niveau central, régional,	Parties touchées	- Equipe de préparation du	
plan de	d'intervention en matière de	-Atelier de validation	communal et villageois	Autres parties concernées ;	Projet;	
communication du	communication du		-Au démarrage du projet		-Consultants	
Projet				Individus et groupes		
, and the second				défavorisés ou vulnérables		

Activité	Sujet d'information	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Lancement des	Projet, les cibles, les approches, les messages, les outils et canaux de communication à utiliser Informations préliminaires sur le	Atelier d'échanges avec les -A	Ouagadougou	- Parties touchées	-Equipe de préparation du
concertations	projet	parties prenantes -N	ovembre 2022	- Autres parties concernées ; -Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	Projet ; -Ministères et institutions concernés
Appui opérationnel des autres parties concernées	-Planifier les activités ; -Signer les conventions	-Réunions de travail œu		-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		
activités du Projet ; Mise en œuvre du	de recrutement des prestataires ;	-Concertations/informations avec les acteurs locaux dans les zones d'intervention ; -Visites terrain	mise en œuvre du projet	Parties touchées Autres parties concernées; - Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	Unité de gestion du projet (UGP) Consultants
	potentiels du Projet et	-Ateliers de diffusion des documents -Identification et sélection; environnementale et sociale des sous projets au moyen de formulaires de sélection; -Réalisation d'études environnementales et sociales complémentaires; -Validation nationale et publication d rapports	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 ANEVE Banque mondiale

Activité	Sujet d'information	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
	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				
		Suivi évalu:	ation du projet		
sauvegardes (CGES, PMPP,	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 ou communes d'implantation des sous-projets 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, -Coordonnateur (trice) -ANEVE (suivi externe).
•	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 ; -Coordonnateur (trice)

Activité	Sujet d'information	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
		Capitalisation et vulgarisation des rapports de suivi-évaluation et de mis 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)	Salle de réunion	Parties touchées Autres parties concernées ; Individus et groupes défavorisés ou vulnérables	-Chargé de suivi-évaluation, -Spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale du Projet ; -Coordonnateur (trice)
Evaluation de mise en œuvre du PMPP	Elaboration de rapport d'évaluation	-Visite de terrain, -Enquêtes auprès des bénéficiaires -Utilisation de GEMS (Kobotoolbox ODK Collect)	Mi-parcours et à la clôture du Projet et	 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, novembre 2022.

V.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 respect strict 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, provinciaux/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.

Phase du projet	Sujet de la consultation/Message	Méthodologie employée	Parties prenantes visées	Entités responsables

V.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 (PDI, 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.

V.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 le Coordonnateur 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.

V.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 OSC 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

VI.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 (Divulgation 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 mise en place.

VI.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. Quant au coordonnateur/à la coordonnatrice, il/elle en garantit l'exécution. Les responsabilités de ces personnes sont consignées dans le tableau 9 ci-dessous.

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 9 : Equipe de gestion du PMPP

Désignation		Responsabilités	Contacts
Coordonnateur		-Coordonner et superviser la mise en œuvre du PMPP ;	
		-Transmettre les coordonnées des personnes chargées	A déterminer
		de répondre aux commentaires ou aux questions sur le	ultérieurement
		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).	
Spécialiste	en	-Mettre en œuvre le PMPP et le MGP, sous la	A déterminer
sauvegarde		supervision du Coordonnateur (trice)	ultérieurement
environnementale	et		

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

Source: Mission d'élaboration du PMPP, novembre 2022

VI.3. Budget

Les coûts estimés de la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes sont de Deux cent quatre-vingt-douze millions (292 000 000) 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 9 : Coût estimatif de mise en œuvre des rubriques du PMPP

Rubrique	Activité	Quantité	Coût	Coût
			unitaire	estimatif
				(F CFA)
Divulgation	Ateliers régionaux de	4	10 000 000	40 000 000
du PMPP	partage du PMPP avec			
	les représentants des			
	parties prenantes			
Renforcemen	Formations au profit des	3	10 000 000	30 000 000
t des	autorités administratives,			
capacités	services techniques de			
	l'Etat et collectivités			
	territoriales en			
	améliorant leurs			
	capacités en médiation et			

Rubrique	Activité	Quantité	Coût unitaire	Coût estimatif (F CFA)
	gestion des intérêts des			
	parties prenantes			
	Formation des	3	5 000 000	15 000 000
	organisations de la			
	société civile pour leur			
	participation dans les			
	activités d'engagement			
Mise en	Elaboration de la	1	20 000 000	20 000 000
place de base	cartographie des groupes			
de données	vulnérables et			
sur les	constitution de base de			
groupes	données			
vulnérables	Ateliers régionaux de	4	3 750 000	15 000 000
	restitution/validation de			
	la cartographie			
	(25 participants par			
	région)			
Elaboration	Développement du plan	-	-	PM (intégré
et mise en	global de communication			dans le coût
œuvre du				du Projet)
plan et	Conception des supports	1	Forfait	15 000 000
supports de	de communication			
communicati	Tenue de séances de	1	Forfait	50 000 000
on	communication (radios,			
	télévisions et presses			
	écrites)			
	Tenue de séances de	13	4 000 000	52 000 000
	communication avec le			
	collectivités territoriales			
	(régions) abritant des			
	sous projets y compris			
	les représentants des			
	communautés riveraines			
	Tenue de séances de	15	2 000 000	30 000 000
	communication avec les			
	acteurs gouvernementaux			
Accessibilité	Mise en place d'une	1	Forfait	5 000 000
	plateforme (site Web			
	interactif, pages			
	Facebook, WhatsApp)			
Gestion des	Conception des outils	-	-	PM
plaintes	spécifiques sur le MGP			
r	Edition et Publication de	1	Forfait	10 000 000
	brochures /affiches /	-	2 32144	
	Dépliants sur le MGP			
Suivi -	Publication des rapports	_	_	PM
évaluation du	de suivi du PMPP			1 171
PMPP	Mise à jour du PMPP	_	_	PM : intégré
,	white a jour du i wii i		_	dans le coût
				dans ic cout

Rubrique	Activité	Quantité	Coût	Coût
			unitaire	estimatif
				(F CFA)
				de
				fonctionnem
				ent du Projet
	Evaluation externe	1	10 000 000	10 000 000
	(audit) de la performance			
	du PMPP			
Mise en	Mise en œuvre des	-	-	PM (intégré
œuvre des	mesures			dans le coût
aspects	environnementales et			du Projet.
environneme	sociales contenues dans			
ntaux et	le CGES, PEES			
sociaux	Suivi et surveillance			
	environnemental et social			
	des activités du Projet			
Coût total				292 000 000

Source: Mission d'élaboration du PMPP, novembre 2022

VII. Mécanisme 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 du Coordonnateur/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.

VII.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.

VII.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.

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 ;
- 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 (UGP) 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.

VII.3. 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 langues locales couramment parlées 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.).

VII.4. La caractérisation 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.

VII.4.1. Nature des plaintes

Les plaintes pourront être catégorisées en deux (02) groupes : plaintes non sensibles et plaintes sensibles.

- o Les plaintes non sensibles concernent le processus de mise en œuvre : elles peuvent concerner les choix, méthodes, résultats obtenus etc.
- o Les plaintes sensibles portent habituellement sur des fautes personnelles telles que la corruption, la discrimination, les violences basées sur le Genre (VGB), notamment l'exploitation et abus sexuels et le harcèlement sexuel.

<u>NB</u>: Le Projet garantira aux usagers que les plaintes sensibles seront traitées de façon confidentielle, de manière à éviter éventuellement toutes représailles ou toute atteinte gratuite à la dignité des individus.

VII.4.2. Types de plaintes

En général, dans tout processus de réinstallation, des difficultés de différents ordres apparaissent sous forme de plaintes. Ces plaintes sont de deux (02) ordres : les plaintes liées au déroulement du processus et celles liées au droit de propriété.

Plusieurs types de conflits peuvent surgir en cas de réinstallation justifiant l'existence d'un mécanisme pour traiter les plaintes. Les problèmes qui peuvent apparaître sont les suivants : (i) erreurs dans l'identification des PAP et l'évaluation des biens ; (ii) désaccord sur des limites de parcelles ; (iii) conflit sur la propriété d'un bien ; (iv) désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ; (v) successions, divorces, et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la propriété, ou sur les parts, d'un bien donné ; (vi) désaccord sur les mesures de réinstallation ; (ix) conflit sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire du fonds et exploitant différents, donc conflits sur le partage de l'indemnisation), (x) l'EAS/HS etc.

D'autres types de plaintes peuvent apparaître dans le cadre de la mise en œuvre du Projet. Il s'agit des :

- incidents liés aux travaux (pollutions des eaux, poussières & fumées, accidents, nuisances sonores, etc.);
- problèmes liés à la sélection des prestataires ;
- doléances soumises par les populations riveraines et non résolues ;
- requêtes ou demandes de clarification sur les sous-projets ;
- cas de dénonciations faites par des tiers.

VII.5. Procédure d'enregistrement et gestion des plaintes

• Premier niveau de règlement des plaintes : Niveau village ou secteur (COVGP)

Toutes les plaintes et réclamations seront enregistrées au niveau du comité local installé dans les villages et les secteurs. Les parties prenantes incluant les PAP doivent être informées et sensibilisées par les canaux d'informations habituels de l'existence d'un mécanisme de gestion des conflits au niveau du village ou du secteur. Le mécanisme de gestion des plaintes élaboré dans le cadre du projet sera appliqué pour gérer les éventuels conflits dans le cadre du présent projet. Il inclut un processus et des procédures pour que les plaintes puissent être formulées de manière anonyme, avec des mesures spécifiques pour s'assurer qu'il est accessible aux plaintes sensibles tels que les plaintes liées aux incidents d'EAS /HS. De plus, le mécanisme de gestion des plaintes définira clairement le processus d'enregistrement des plaintes soit par enregistrement dans le registre, par écrit, par SMS, par appel téléphonique, courrier, e-mail, site internet, face à face en personne etc. en donnant aux parties prenantes plusieurs alternatives pour soumettre leurs plaintes.

Il faut noter que l'enregistrement des plaintes EAS / HS ne peut pas être effectué dans les mêmes registres que les plaintes ordinaires. Le projet doit établir plusieurs points d'entrée au niveau local pour recevoir les plaintes EAS / HS. Il peut s'agir de femmes de confiance ou de prestataires de services qui ont été reconnus sûrs et accessibles lors de consultations spécifiques avec des femmes et des filles. Leur rôle consiste uniquement à orienter les survivants du EAS / HS vers les services locaux de lutte contre la VBG, et non la gestion de ces plaintes - cela devrait être fait au niveau national / régional.

Le comité local villageois ou du secteur pour la gestion de la plainte sera composé de deux (02) représentants de PAP, le président du CVD, une autorité coutumière, de personnes ressources au besoin. Ce comité sera chargé d'analyser les réclamations à la base, les traiter dans un délai de 05 jours et transmettre les cas non résolus au niveau communal. Toutes les plaintes enregistrées et traitées feront l'objet de PV de conciliation signé des parties et transmis à la commission communale et au Projet pour archivage.

Concernant les plaintes EAS / HS, le rôle des membres du comité se limitera à recevoir la plainte et à la renvoyer au prestataire de services local (ex. ONG) qui offrirait des services. Si les survivants souhaitaient utiliser la procédure administrative de gestion des plaintes, transférer la plainte au comité au niveau de l'UGP (quatrième niveau), qui gérerait la plaine (vérifier le lien avec le projet, proposer des sanctions, etc.).

Deuxième niveau de gestion des plaintes : Niveau commune/département (CCGP)

Au niveau communal, un comité de mise en œuvre de la réinstallation sera installé par arrêté du Président de délégation spéciale (PDS). Ce comité mettra en place une commission de recours et de règlement des plaintes et réclamations, chargée de l'enregistrement des plaintes venant directement des PAP et / ou des plaintes non résolues transmises des comités locaux des villages ou des secteurs et d'analyser et de statuer sur toutes les plaintes concernant le processus de réinstallation dans un délai de 07 jours.

Le comité au niveau commune/département comprendra : (i) le préfet ou son représentant du département concerné, (ii) le président du CVD du ou des village (s) concerné, (iii) le chef du ou des village (s) concerné (s), (iv) la représentante des organisations féminines, (v) le représentant des agences d'exécution.

Les PV de conciliation seront établis pour toutes les plaintes et réclamations recueillies. Une copie des PV de conciliation sur chaque plainte traitée et signés par les parties, sera archivée au niveau communal et les originaux des PV en même temps que les rapports des sessions de la commission au niveau de la coordination du Projet.

o Troisième niveau de gestion des plaintes : le niveau régional

Après le comité communal, le troisième niveau de gestion des plaintes concerne les agents Régionaux de Maintenance (ARM) au niveau régional. A ce niveau, la plainte sera gérée dans un délai de sept (07) jours avec l'arbitrage des ARM qui sont :

- le Gouverneur de la région ;
- le premier responsable qui l'ARM;
- un (01) agent de l'action sociale;
- un (01) agent de la Direction régionale de l'environnement ;
- deux (02) agent des Forces de Défense et de sécurité (FDS) ;
- un (01) agent de la Direction régionale chargée de l'agriculture ;
- deux (02) représentants des OSC/ONG/Associations locales.

Quatrième niveau de gestion des plaintes

L'UGP peut également être saisie directement pour des cas de plaintes de la part de tiers. Dans son rôle de coordination de l'ensemble du projet, l'UGP devra exécuter les tâches suivantes :

- assurer que le mécanisme de gestion des plaintes est fonctionnel ;
- suivre et documenter les plaintes (rapports trimestriels) et procéder à l'archivage physique et électronique des plaintes ;
- procéder en cas de besoin à la saisine des tribunaux et suivre les décisions de justice ainsi que leur exécution.

Au niveau interne (UGP), l'équipe en charge du MGP comprend :

- le coordonnateur (trice) du projet (responsable de l'équipe) ;
- les spécialistes sauvegardes environnementales et sociales, le spécialiste VBG, EAS/HS;
- le spécialiste en communication ;
- le responsable en suivi évaluation.

Le MGP dans le cadre du Projet est extra-judiciaire de règlement des litiges à l'amiable à tous les échelons. Cela signifie que dans le principe, le niveau « Tribunaux compétents » n'est pas applicable dans le cas du Projet. Toutefois, conformément aux principes du droit constitutionnel des citoyens à recourir aux juridictionnels en cas de besoin, les tribunaux compétents pourront être saisis par le plaignant en vue de la satisfaction de leurs plaintes. Dans ce cas, au niveau juridictionnel, seul le juge peut fixer un délai.

VII.6. Plaintes sensibles

Les plaintes sensibles sont constituées des Violences Basées sur le Genre (VBG) et des Violences Contre les Enfants (VCE). Les VBG comprennent plusieurs formes de violences :

- la violence physique ;
- la violence verbale (y compris le discours de haine);
- <u>la violence psychologique</u>;
- la violence sexuelle ;
- <u>la violence socioéconomique</u>;
- la violence domestique et la violence dans les relations intimes.

La nature spécifique de l'exploitation et des abus sexuels et du harcèlement sexuel (EAS/HS) nécessite des mesures adaptées pour le signalement et le traitement sûr et éthique de ces allégations par le biais de mécanismes de plaintes. Le mandat d'un mécanisme des plaintes pour les incidents d'EAS / HS est de : (i) permettre des liens entre la victime et les prestataires de services de VBG, (ii) permettre un lien avec le système juridique national (seulement avec le consentement éclairé de la concernée), (iii) permettre à une équipe dédiée de déterminer la probabilité qu'une allégation soit liée au projet.

Il faut avoir les éléments spécifiques qui rendent le Mécanisme de Gestion des Plaintes sensible à la gestion des plaintes liées à l'EAS / HS, par exemple :

- Les voies d'entrée multiples et sûres, développées sur la base de consultations avec les communautés affectées (en particulier avec les femmes et les filles) ;
- Un protocole de responsabilité et de réponse sera développé dans le cadre du plan d'action SEA/HS, qui sera appliqué à ce MGP;
- La confidentialité et le respect du consentement de la plaignante seront particulièrement garantis pour les plaintes liées à l'EAS / HS en raison de leur nature sensible et des représailles potentielles infligées à la plaignante/survivante par l'agresseur ainsi que sa famille ou sa communauté. Par exemple, le MGP inclura l'option de soumettre une plainte anonyme et il y aura un registre séparé pour les plaints EAS/HS afin de garantir la confidentialité.
- Pour les cas d'EAS / HS signalés, le MGP doit préciser qui recevra / gérera le cas. Il doit s'agir d'une personne/structure qui possède une expertise sur les services de VBG et / ou qui a été formée sur l'approche centrée sur les survivants et les premiers secours psychologiques.
- Il est important que des services de VBG (médicaux, psychosociaux et juridiques) soient disponibles dans toutes les zones du projet dans le cas où un incident d'EAS/HS serait signalé, par le biais d'une cartographie des services de VBG ou, dans le cas où les services ne sont pas disponibles, le recrutement par le projet d'un fournisseur des services qualifiés et spécialisés sur les questions de VBG. Toutes les plaintes reçues liées à l'EAS / HS seront immédiatement référées aux services VBG.
- Il est important que tous les membres des comités de gestion des plaintes soient formés sur (au moins) comment orienter un survivant de VBG vers le point focal formé approprié au sein du MGP, sur comment orienter aux services de VBG, et sur le protocole de sécurité et d'éthique dans le traitement des informations sur les cas d'EAS / HS.
- Le rôle des membres du comité au niveau local se limitera à recevoir la plainte, à la renvoyer au prestataire de services VBG local et, avec le consentement du plaignant, transférer la plainte au comité au niveau national, qui gérerait la plaine (vérifier le lien avec le projet, proposer des sanctions, etc.).
- Toutes les plaintes EAS/HS seront notifiées et transférées à l'UGP qui en informera immédiatement l'équipe de la Banque mondiale et produira un rapport en réunissant toutes les informations complémentaires. Des dispositions seront prises au niveau de l'UGP pour associer toutes les personnes et structures compétentes à la résolution de ces plaintes.
- Les procédures opérationnelles standard du MGP doivent être développées avec l'expertise du spécialiste en genre/VBG du projet afin d'incorporer ces éléments de manière concrète.

Le tableau 10 ci-dessous, donne des détails sur la composition, les rôles des organes du MGP et les autres acteurs impliqués.

Tableau 10 : Composition, rôles des organes du MGP et les autres acteurs impliqués

Organes	Composition et	Rôle
1. Comité villageois	nombre Deux (02) représentants de PAP dont l'un de sexe féminin, le président du CVD, une autorité coutumière, des personnes ressources au besoin.	Plaintes ordinaires: - recevoir, enregistrer et accusé réception des plaintes et/ou réclamations; - procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte; - engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte; - établir les PV ou rapports de session; - transférer les plaintes non résolues au niveau communal. Plaintes EAS/HS: - orienter le plaignant aux services de VBG (médicaux, psychosociaux et juridiques) selon les besoins/souhaits du plaignant; - transférer la plainte au comité au niveau de l'UGP pour sa gestion, si le plaignant l'accepte et souhaite de suivre la procédure administrative de gestion des plaintes
2. Comité départemental/communal	(Maximum 07 membres) Le préfet ou son représentant du département concerné, le président du CVD du ou des village (s) concerné, le chef du ou des village (s) concerné (s), la représentante des organisations féminines, le représentant des agences d'exécution.	Plaintes ordinaires: - recevoir, enregistrer et accusé réception des plaintes et/ou réclamations; - informer l'UGP et le niveau national de l'état des lieux des plaintes reçues, enregistrées et traitées, - informer le représentant du point focal des agences d'exécution au niveau provincial; - procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte; - engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte; - convenir rapidement avec l'agence concernée de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants; - évaluer la nature et le coût des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes si nécessaire; - établir les PV ou rapports de session; - transférer les plaintes non résolues au niveau national; Plaintes EAS/HS: - orienter le plaignant aux services de VBG (médicaux, psychosociaux et juridiques) selon les besoins/souhaits du plaignant;

Organes	Composition et nombre	Rôle
		 transférer la plainte au comité au niveau de l'UGP pour sa gestion, si le plaignant l'accepte et souhaite de suivre la procédure administrative de gestion des plaintes veiller au respect de la confidentialité et le consentement du plaignant
3. Les agences Régionales de Maintenance (ARM)	(05 Membres) Le responsable de l'ARM, deux (02) agents de l'action sociale, un (01) agent de la Direction régionale de l'environnement, deux (2) représentants des ONG/OSC associations locales.	Plaintes ordinaires: - s'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet au sein de l'agence; - recevoir, enregistrer et accusé réception des plaintes et/ou réclamations qui leur seront soumis directement; - recevoir, enregistrer et accusé réception des plaintes et/ou réclamations qui n'ont pas abouties et également résolues au niveau 1 - informer l'UGP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées et traitées, - procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte; - engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte; - établir les PV ou rapports de session; - évaluer la nature et le coût des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes si nécessaire; - documenter et archiver conséquemment le processus. Plaintes EAS/HS: - orienter le plaignant aux services de VBG (médicaux, psychosociaux et juridiques) selon les besoins/souhaits du plaignant; - transférer la plainte au comité au niveau de l'UGP pour sa gestion, si le plaignant l'accepte et souhaite de suivre la procédure administrative de gestion des plaintes
4.UGP / PATD/BF	1. coordonnateur	 veiller au respect de la confidentialité et le consentement du plaignant s'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet de manière globale);
	2. responsable suivi évaluation; 3. Spécialiste sauvegarde environnementale; 3. spécialiste en développement social;	 analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGP; élaborer un rapport consolidé de gestion des plaintes du projet sur la base des rapports spécifiques de gestion de plaintes soumis par chaque unité de gestion du projet (UGP); apporter tout appui nécessaire aux agences d'exécution pour la bonne mise en œuvre du
	4. spécialiste en communication	 MGP; assurer les actions de visibilité et de communication autour du MGP; suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement;

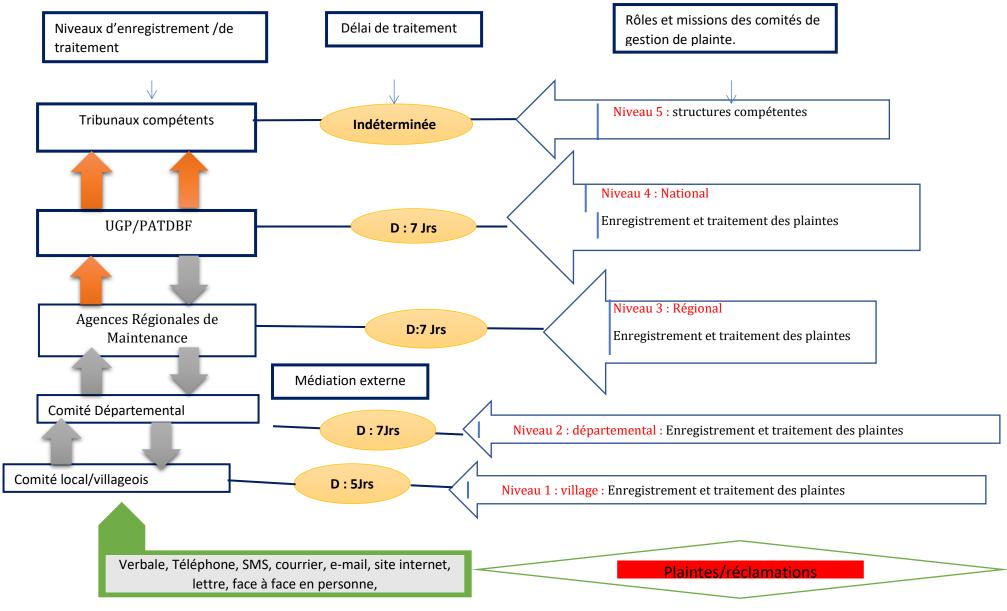
Organes	Composition et	Rôle
	nombre	
		 suivre la mise en œuvre des résolutions des différentes plaintes; prendre part aux sessions des structures de gestion des plaintes au besoin; veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes au niveau de chaque agence; évaluer la nature et le coût des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes si nécessaire; documenter et archiver conséquemment le processus; assurer le renforcement des capacités des structures, leur formalisation, ainsi que leur fonctionnement
5. Les Tribunaux compétents	Non Applicable	- recueillir et résoudre les plaintes qui n'ont pas abouti à une résolution finale aux niveaux 1, 2,3

Source: Mission d'élaboration du PMPP, Novembre 2022

<u>NB</u>: le présent MGP se veut extra-judiciaire toutefois, **l**e plaignant est en droit, à tout moment, de saisir les tribunaux compétents au sujet de sa plainte après avoir épuisé toutes les voies de recours à l'amiable.

L'organigramme faisant état des niveaux de gestion requis se présente comme suit :

Graphique 1 : Organigramme du Mécanisme de gestion des plaintes



VIII. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

L'unité de gestion du projet (UGP) garantit la participation des parties prenantes aux activités de suivi du projet ou des impacts qui lui sont associés. Dans le cadre du Projet d'Accélération de la Transition Digital au Burkina Faso (PATD-BF), toutes les parties prenantes participeront aux programmes de suivi et d'atténuation des impacts du projet à travers les visites organisées par le projet, et les ateliers de restitutions, notamment ceux contenus dans les instruments de sauvegardes (CGES, CRP, PGMO, MGP, Plan d'actions VBG, EAS/HS, PGES). Les activités relatives au Plan de Mobilisation des Parties Prenantes seront déclinées dans les Plans (mensuels, trimestriels et annuels) de mise en œuvre. Ces plans précisent entre autres pour chaque action ou activités prévues, le responsable, les acteurs impliqués, les ressources nécessaires (budget) et les délais de mise en œuvre. Les indicateurs suivants seront utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités d'engagement des parties prenantes :

IX. Rapports aux groupes de parties prenantes

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis dans les sections précédentes. Des outils de suivi correspondant (rapports mensuels, trimestriels et annuels) seront élaborés pour être capitalisés dans le document global de suivi des activités courantes du projet. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés. 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 Plan de Mobilisation des Parties Prenantes est le Spécialiste en développement social qui sera appuyé par les spécialistes en sauvegarde environnementale et le spécialiste en suivi-évaluation. L'existence du mécanisme de gestion des plaintes sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes à chaque fois qu'une opportunité de communication se présente.

Références bibliographiques

- 1. Banque mondiale : Cadre environnemental et social, 2017, 121 pages.
- 2. Banque mondiale : Notre conceptuelle du Projet d'accélération de la transition digitale au Burkina Faso (PACTDIGITAL-BF), 46 pages.
- 3. Ministère du Développement de l'Economie Numérique et des Postes. Politique nationale de développement de l'économie numérique, 2016, 67 pages.
- 4. Ministère de la communication. Politique Nationale de Communication pour le Développement au Burkina Faso, (tome 2), 2001.
- 5. Premier Ministère. Plan National de Développement Economique et Social du Burkina Faso (2021-2025), 2021. Ouagadougou, 141 pages.
- 6. Loi n° 061-2015/CNT portant prévention, répression et réparation des violences à l'égard des femmes et des filles et prise en charge des victimes.

Webographie

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

 $\underline{https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2016/03/2015\text{-}IASC\text{-}Directrices\text{-}VBG_version-francaise.pdf}$

 $\underline{https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2016/03/2015\text{-}IASC\text{-}Directrices\text{-}VBG_version-francaise.pd}$

Annexe 1 : Termes de référence de la mission

MINISTÈRE DE LA TRANSITION
DIGITALE, DES POSTES ET DES
COMMUNICATIONS
ELECTRONIQUES

apatibs.

Unité — Progrès — Justice

SECRÉTARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

Termes de référence

TERMES DE REFERENCE POUR LE RECRUTEMENT D'UN CONSULTANT INDIVIDUEL POUR L'ELABORATION DU PLAN D'ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTALE ET SOCIAL (PEES), DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP) ET PROCEDURES DE GESTION DE LA MAIN D'ŒUVRE (PGMO) DU PROJET D'ACCELERATION DE LA TRANSFORMATION DIGITALE AU BURKINA FASO (PATDBF) OCTOBRE 2022

I.CONTEXTE - JUSTIFICATION

Le Burkina Faso est confronté à de multiples contraintes structurelles, économiques, politiques qui entravent son développement socio-économique.

Le Burkina Faso est résolument engagé à faire progresser la transformation numérique, avec un certain nombre d'agences dédiées créées pour faire avancer l'agenda. Le deuxième plan national pour le développement économique et social 2021-2025 (PNDES II) approuvé en juillet 202, met en lumière les principaux défis de la transformation numérique. Il appelle : (i) au développement d'une infrastructure de communication haut débit de qualité ; (ii) à la création d'un environnement de confiance numérique ; (iii) au développement d'une expertise numérique nationale reconnue dans tous les secteurs productifs ; et (iv) la transformation numérique de l'administration publique par la numérisation des services publics. Dans l'ensemble, le Burkina Faso a mis en place un ensemble d'éléments constitutifs clés au cours de la dernière décennie en termes de stratégies pour un gouvernement numérique, conformément à la SN@DEN et à la Stratégie nationale de modernisation de l'administration publique (SNMAP, 2021-2025). Le Burkina Faso a ainsi progressé du 1 85e au 1 64e rang sur 193 pays dans le classement de l'indice de développement de l'administration électronique des Nations unies de 2016 à 2020 et se classe 1 17e sur 1 30 économies dans l'indice de maturité du réseau (NRI).

Les faibles niveaux de connectivité entravent le développement socio-économique du pays et entraine un impact numérique limité sur la croissance, la création d'emplois et l'extension de la prestation de services.

Dans le souci de donner une vision ambitieuse au développement du secteur des TIC afin de permettre le développement humain, de libérer le potentiel de croissance économique, d'améliorer l'administration publique et de soutenir le développement de l'industrie numérique locale, le Gouvernement du Burkina Faso a mis au Cœur de ses plans de développement la transformation numérique. C'est dans ce contexte que la PNDES II a identifié la transformation numérique comme une priorité pour libérer le potentiel du pays en tant que moteur de croissance et de transformation sociétale.

Dans la même optique, le Gouvernement du Burkina Faso a sollicité l'appui de la Banque Internationale pour la Reconstruction et le Développement (BIRD) et de la Banque Mondiale (BM) pour le financement du « Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PATDBF) » afin d'offrir une couverture universelle des services numériques à ses citoyens et à moderniser la prestation des services publics grâce à l'adoption de solutions numériques.

Le Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PATDBF) est aligné sur le Cadre de Partenariat Pays (CPP) et sur les engagements politiques de l'Association Internationale de Développement (IDA) 20 et d'autres stratégies clés du Groupe de la Banque Mondiale (GBM).

Le Projet d'accélération de la transformation digitale au Burkina Faso ambitionne de créer les conditions et les capacités pour une transition digitale inclusive et harmonisée. Il capitalisera les résultats des actions entreprises en matière de développement de l'économie numérique. L'objectif global du projet est d'améliorer la disponibilité, l'accessibilité et l'appropriation des services numériques au Burkina Faso. Le projet est basé sur cinq (05) composantes :

Composante 1 : développement de la connectivité pour l'inclusion numérique

Cette composante a pour objectif principal d'étendre les réseaux haut débit mobile et fixe sur l'ensemble du territoire de sorte à atteindre le maximum d'usagers possible. Cette extension doit prendre en compte les zones les plus reculées (zones rurales), les zones blanches (très peu/pas couvertes, à l'image des axes routiers) et davantage les zones à hauts défis sécuritaires. Cette composante prend également en compte les besoins de connectivité de l'administration publique.

Composante 2 : accélération de la transformation digitale des services publics au profit de l'Administration, des citoyens et des entreprises

Cette composante vise à simplifier les processus métier et accélérer leur dématérialisation. Elle permettra de mettre en place des e-services au profit des usagers/clients de l'Administration, de renforcer la capacité de traitement, de stockage et de diffusion des plateformes digitales et également de développer et de renforcer les compétences des agents publics.

Composante 3 : développement du capital humain, innovation et expertise numérique

La mise en œuvre de cette composante permettra de disposer d'une masse critique de compétences et d'experts dans le domaine des technologies capable d'accompagner la transition digitale, l'innovation des organisations (administration, entreprises, et l'appropriation des services numériques par la population.

Composante 4: coordination et gestion du projet

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 également en charge les questions de communication, de sauvegarde environnementale, sociale et de sécurité.

Composante 5: Composante d'intervention d'urgence

Cette composante à financement nul mettra en place un fond d'urgence en cas de catastrophe, pouvant être déclenché en cas de catastrophe naturelle ou d'origine humaine par une déclaration officielle d'urgence nationale ou à la demande officielle de l'un des gouvernements. Cela peut inclure une réponse aux maladies transmissibles, telles que la pandémie de Coronavirus COVID-19. Dans l'éventualité d'une telle catastrophe, les fonds prévus pour la catégorie des dépenses non-allouées ou d'autres composantes du projet pourraient être réaffectés pour financer les dépenses d'intervention d'urgence et ainsi répondre aux besoins urgents. Cette composante soutiendra donc la capacité de préparation et de réponse aux situations d'urgence du Burkina Faso et permettra de faire face aux conséquences des risques naturels tels que la sécheresse ou les inondations. Cela comprend également le financement de biens d'urgence essentiels, de services de secours d'urgence et de services connexes qui pourraient être nécessaires par suite d'une catastrophe, ainsi que la fourniture ciblée d'un soutien d'après catastrophe aux ménages et aux individus touchés.

Les présents termes de référence visent le recrutement d'un Consultant Chargé de l'élaboration du Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES), du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMP P) et des Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (P GMO) du Projet d'Accélération de la Transformation Digitale au Burkina Faso (PATDBF).

II. PRESTATIONS ATTENDUES DU CONSULTANT

L'appui du consultant doit permettre à l'équipe de préparation du projet d'élaborer les trois (3) instruments requis à la suite de l'analyse préliminaire des impacts et risques environnementaux et sociaux du projet en vue de la présentation du projet au Conseil d'Administration de la Banque mondiale. Il s'agit du Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES), du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMP P) et des Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO).

Les présents TDR sont donc élaborés en vue de permettre l'appui à la réalisation de ces trois instruments cidessus cités.

Le consultant appuiera donc l'équipe du projet dans l'élaboration, de façon séparée, d'un Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) du projet, d'un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMP P) du projet et enfin d'un document décrivant les Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre (PGMO) dans le cadre de la mise en œuvre des activités du projet. De façon concrète :

L'élaboration du Plan d'Engagement Environnemental et Social vise à disposer d'un document récapitulatif des mesures et des actions concrètes requises pour que le projet soit en conformité avec les Normes Environnementales et Sociales (NES) pertinentes sur une période déterminée et d'une manière jugée satisfaisante par la Banque mondiale. Il se traduit par des mesures et actions à mettre en œuvre en vue d'atténuer les impacts et risques environnementaux et sociaux potentiels du projet, le calendrier de leur mise en œuvre, les personnes responsables ainsi que les dates de fin d'exécution (échéances).

- Quant aux Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre, il devra permettre, sans être exhaustif de mettre en exergue les points suivants :
 - o donner un aperçu sur la législation du travail : les termes et les conditions, la santé et la sécurité au travail ;
 - o définir les concepts clés ;
 - o évaluer les principaux impacts et risques environnementaux et sociaux potentiels liés aux activités du projet ;
 - o décrire les politiques et les procédures applicables en matière du travail et des conditions de travail au Bénin ;
 - o proposer les mesures pratiques à implémenter en termes de Hygiène, Santé, Sécurité, et Environnement (HSSE), y compris les mesures liées au COVID-19;
 - o préciser l'âge requis pour l'emploi dans le cadre du présent projet, en conformité avec la législation nationale et les exigences de la NES 2 du Cadre Environnemental et Social, sur l'emploi et les conditions de travail, notamment les paragraphes 17 à 19 précisant les circonstances dans lesquelles un enfant peut être employé ou engagé sur un projet financé par la Banque mondiale;
 - o préciser l'exclusion des travaux forcés ;
 - o décrire le mécanisme pour le règlement des plaintes et griefs liés au travail et aux conditions de travail:
 - décrire les dispositions pour la gestion des travailleurs directs du projet (services publics et contractants) et les prestataires ou fournisseurs de services ainsi que les travailleurs communautaires si applicable;
 - etc.
- Enfin, le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMP P) devra permettre, en plus des autres activités, d'identifier de façon exhaustive les parties prenantes concernées par la mise en œuvre des activités du projet. Sans être exhaustif, le processus de consultation et de participation des parties prenantes comprendra les activités suivantes :
 - o identification et analyse des parties prenantes ;
 - o planification de la stratégie de consultation et de participation des parties prenantes en tenant compte du contexte des mesures barrières au COVIDI 9 et du contexte sécuritaire du pays notamment la situation de l'état d'urgence sur certaines régions concernées par le projet;
 - o stratégie de diffusion de l'information ;
 - exécution de la consultation et la participation des parties prenantes en incluant le respect des mesures barrières au COVIDI 9 et des dispositions de la déclaration de l'état d'urgence sur certaines régions;
 - o définition d'un mécanisme de gestion des plaintes dans le contexte de l'engagement des parties prenantes ; _ stratégie de la rétroactivité (retour de l'information aux parties prenantes).

En vue de pouvoir réaliser ces différentes activités, le Consultant devra développer une stratégie de consultation et d'engagement des parties prenantes favorable au contexte actuel de contraintes pour la tenue des consultations/réunion publiques.

Le consultant proposera à cet effet dans son offre, les sorties-terrains dans la mesure du possible, et favoriser les outils des NTIC en tenant compte du contexte de la COVID-19 et la situation sécuritaire du pays tout en précisant les localités concernées et les cibles à rencontrer.

NB : les canevas de ces instruments partagés avec l'équipe de préparation du projet seront mis à la disposition du consultant ; l'équipe de préparation du projet veillera à l'élaboration de chaque document conformément aux déclinaisons de son canevas.

III. DEROULEMENT ET DUREE DE L'ETUDE

L'étude se déroulera au Burkina Faso et dans les localités cibles du projet. Tenant compte de la situation de la COVID-1 9, le consultant s'appropriera les orientations de la note technique de consultation et participation des parties prenantes dans les opérations de la Banque mondiale en situation de contraintes (voir copie jointe) pour développer sa stratégie de consultation et d'engagement des parties prenantes dans le cadre de la présente mission. Sur la base de son expérience, il proposera des mesures pour la poursuite de la consultation avec les principales parties prenantes du projet et leur participation effective, aussi bien pour cette phase de préparation qu'à la mise en œuvre du projet.

La durée de la mission est fixée à 30 jours calendaires à partir de la date de signature du contrat et son déroulement va de la préparation à la production des versions finales des documents. Aussi, chaque document devra se conformer au canevas-type de rédaction existant. Le consultant travaillera en étroite collaboration avec l'équipe de préparation du projet dans la perspective de couvrir les avis et préoccupations en matière de gestion environnementale et sociale et surtout dans une perspective d'appropriation des instruments à développer.

A titre indicatif, le déroulement/calendrier de la mission peut se décomposer comme suit :

Désignation	Délai
Cadrage	1
Conduite de la mission (recherche documentaire, consultation des principales parties prenantes et production des rapports provisoires)	20
Séance de restitution et recueil des observations et commentaires de l'équipe de préparation du projet	1/2
Atelier de validation	1/2
Production de documents finaux	2
Appui à la revue du CPR et du CGES	6

IV. PROFIL DU CONSULTANT PRINCIPAL

Le consultant principal devra :

- être titulaire au minimum d'un diplôme (Bac + 4) ou tout autre diplôme jugé équivalent dans les domaines des sciences sociales, des sciences humaines (sociologie, anthropologie sociale, géographie, économie, environnement, etc...) o justifier d'une expérience d'au moins cinq (08) ans dans le domaine des Evaluations environnementales et Développement social •
- avoir réalisé ou mise en œuvre au moins deux (2) PAR et/ou CPRP, et deux EIES/NIES/PHSSE et/ou CGES dans le contexte des projets financés par la Banque mondiale ;
- avoir une connaissance solide de la gestion des impacts et risques environnementaux et sociaux : les dispositions nationales et les exigences de la Banque mondiale, notamment le Cadre environnemental et social.
- justifier d'une connaissance du cadre environnemental et social de la Banque mondiale O une expérience dans l'élaboration de PEES, de PMP P ou PGMO est essentielle.
- avoir le certificat de formation en ligne sur le Cadre Environnemental et Social (CES) de la BM serait un atout.

La réalisation de la mission se fera sous la supervision de l'équipe technique en charge de la préparation du projet. Sur la base d'un programme de suivi de l'élaboration des PEES, PMPP et P GMO ainsi que de la revue du CGES et du CPR, l'équipe appuiera le déroulera de la mission et fera partie de la mission terrain. Elle organisera également des rencontres avec le consultant pour s'assurer que la mission est exécutée en temps voulu, selon les règles de l'art et conformément aux TDR.

Pour le PMPP, des consultations formelles » en prenant le soin d'aborder les questions spécifiques lies aux aspects de violences basées sur le genre (VBG) dont les exploitations et abus sexuels et harcèlements sexuels (EAS/HS) dans la mesure du possible sont requises et devront être attestées par des PV et des listes de participants durant les phases de collecte et de restitution des informations. Pour les discussions prioriser l'approche inclusive et orientation genre avec des programmes spécifiques femmes, jeunes (filles et garçons), minorités (personnes en situation de handicap, personnes déplacées internes, les transhumants, etc.). Les différents documents comme preuves de déroulement des consultations des parties prenantes devront être joints en annexe du PMPP.

Pour l'élaboration du PGMO, le consultant principal devra s'attacher les services d'un spécialiste des questions de travail, notamment un inspecteur du travail en vue de pouvoir cerner toute la dynamique, les enjeux et les problématiques lies aux termes et conditions d'emploi et de travail au Burkina Faso.

Dans le contexte de COVID-19, le consultant développera des stratégies de consultation pour se conformer aux mesures de distanciation sociale et aux orientations de la Note technique pour la consultation et l'engagement des parties prenantes des opérations de la Banque mondiale dans les situations de restriction pour les rencontres. Il devra également développer et appliquer rigoureusement des mesures sécuritaires en faveur de sa propre protection ainsi que des parties prenantes associées CIUX consultations durant la mission.

V. LIVRABLES ATTENDUS DE L'ETUDE

Les livrables attendus de l'étude sont :

- le rapport de démarrage de l'étude qui inclura clairement les orientations de la séance de cadrage pour la mission ; à livrer dans les 5 jours à compter de la date de signature du contrat ;
- les rapports provisoires de PEES, de PMPP et de PGMO; à livrer dans les 20 jours à compter de la date de signature du contrat ;
- les rapports finaux de PEES, de PMPP, de PGMO intégrant les commentaires et les observations des parties prenantes et de la Banque mondiale ; à livrer dans les 30 jours à compter de la date de signature du contrat.

Le consultant appuiera sans se substituer l'équipe de préparation du projet pour la revue du CGES et du CPR qui seront élaborés par des consultants différents.

Chaque rapport provisoire sera produit en format modifiable et non modifiable (\Nord et PDF) dont la copie numérique sur une clé USB, mise à la disposition du commanditaire pour examen préalable. Les versions intégrant les commentaires et inputs de l'équipe de préparation du projet sont soumises pour observations et commentaires aux différents acteurs concernés et à la Banque mondiale pour examen et avis. Une séance de validation nationale avec la participation des parties prenantes sera organisée.

Après la séance de validation, le consultant produira la version finale de chacun des documents prenant en compte les recommandations des participants ainsi que des observations et commentaires issus des différentes revues des parties prenantes, dont ceux de la Banque mondiale. Les documents devront recevoir l'approbation de la Banque mondiale.

Les exemplaires finaux devront être sous support numérique (clé USB) en versions PDF et Word (modifiables).

VI. MODALITES DU RECRUTEMENT

La sélection du consultant se fera sur la base d'une consultation individuelle par mise en concurrence restreinte, conformément à la clause 7.39 c. du Règlement de Passation des Marchés par les Emprunteurs sollicitant le Financement des Projets d'investissement (FPI) de juillet 2016. Ajouter un paragraphe sur la procédure et les informations de réception et d'analyse des offres.

VII. ANNEXES (les canevas de chaque instrument à préparer).

Annexe 2 : Stratégies globales pour gérer les parties prenantes

Pouvoir de la partie	Intérêt de la partie	Stratégie à adopter	Descriptif des stratégies globales pour gérer les parties prenantes
partie	prenante	auoptei	res parties prenantes
Fort	Fort	Collaborer	Les individus ou organismes de cette catégorie sont considérés comme étant des "parties prenantes naturelles" de par leurs forts niveaux d'intérêt et de pouvoir. La collaboration avec ces individus ou organismes est donc essentielle pour assurer leur soutien tout au long du projet.
Fort	Faible	Satisfaire	Les individus ou organismes de cette catégorie n'ont pas d'intérêt particulier pour le projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs.
Faible	Fort	Communiquer/collaborer	Les individus ou organismes de cette catégorie accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenus informés de son avancement. En même temps, surveiller et collaborer avec ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir.
Faible	Faible	Communiquer/ Surveiller	Les individus ou organismes de cette catégorie sont liés de loin au projet : ils n'accordent que peu d'importance à sa réussite et n'ont pas spécialement d'influence sur l'atteinte des objectifs. La stratégie à mettre en place consiste alors à surveiller ces parties prenantes au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient.

Source : Mission d'élaboration du PMPP, novembre 2022

ENREGISTREMENT DE PLAINTE SIMPLE

Région :Province	
Commune : Village :	
Plainte N°	
Date et lieu d'enregistrement de la plainte :	
Nom et prénom et surnom nom du plaignant :	
Sexe: F	Н
Téléphone:	
Objet de la plainte :	
Solutions préconisées par le plaignant :	
Signature + (Nom et prénom et fonction du récepteur)	Signature du ou de la plaignant (e)

RESOLUTION DE LA PLAINTE SIMPLE

Plainte N°	Enregistrée par	•••••	•••••
Date de la session de c	onciliation:		
Enquête sur le terrain	OUI NON		
Résultat de l'enquête :			
Plainte validée :	oui non		
Commentaires :	•••••	•••••	•••••
Est-ce qu'un accord a	a été trouvé entre les parties ?	OUI	NON
S'il y a eu accord, écr	ire les détails	•••••	•••••
		•••••	•••••
Responsable de l'acti	on:		•••••
S'il n'y a pas d'accor	d, spécifier les différends		
•••••	•••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	•••••
•••••	•••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	
•••••	••••••	• • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	••••••
Niveau de satisfaction	n et commentaires du plaignant :		
	ns la résolution de la plainte	•••••	
Nom et prénoms	Structures/Titres/fonction	Contacts	Signature
L	<u> </u>	1	l .

Annexe 4: Photos choisies

Photo 2 : Focus group avec les responsables des antennes régionales ANPTIC, Ouagadougou





Source: Equipe des consultants, 29/11/2022

Photo 3: Focus group avec les femmes utilisatrices des TIC pour les ventes en ligne, Ouagadougou



Source : Consultants, 29/11/202222

Photo 4 : Focus group avec les jeunes vendeurs de Téléphones, Ouagadougou



Source: Consultants, 29/11/2022

Photo 5: Focus group avec des acteurs des AMR, Ouagadougou



Source : Consultant, 29/11/2022

Annexe 5 : PV des rencontres, listes de présence

MINISTERE DE LA TRANSITION DIGITALE, DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES



BURKINA FASO

Unité Progrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

PROCES-VERBAL DE CONSULTATION DU PUBLIC (focus)

L'an deux mille vingt deux et le. 231.11.2022 s'est tenue à partir de 12. h14mn, à Duala sous la présidence de consultation publique dans le cadre du Projet d'Appui à la Transformation Digitale au Burkina Faso (PATDBF). Etaient présents à cette rencontre (liste complète ci-jointe):
Les principaux points suivants ont été discutés
Les recommandations qui ont été formulées: - Danner. la Chance à touter lu ontre mille de tourrir accompany le Projet - Principies le entreprises nationales formation des Enchat aurs et montandement des capacités en Epu Jements, Missen Jace d'un fonds de gerlantie, Mise lu flace d'une flate for me sl'information. La séance a été levée à Adapter l'offre de service aux moyens des utilisateurs Fait à, le 2022
Noms et prénoms Titres/fonctions Téléphone OUE JANGE CAGNARE HERT DEN THEOLID INDUSTION HIS HERT DEN 19333
Page 1 of 1



BURKINA FASO

Unité l'rogrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

PROCES-VERBAL DE CONSULTATION DU PUBLIC (focus)

L'an deux mille vingt deux et le	:jointe) :
Les principaux points suivants ont été discutés: Présentation, elu projet. Impacto environt en en enteux. Les Me suves d'allemantion.	et sociaux du projet
Les attentes et préoccupations de l'assistance: Risque. d'impacter. Les assistance: Risque. de. ne ficence. des populs Manque de l'Occurr. techniques Les réponses apportées par le consultant: Prenoir. Les dédommagements. du per	les biens commenciaux; ations pendant la pose des infrastructures; adoptée; benteur des temps de reactivité; sonnes impaclees.
Les recommandations qui ont été formulées: Prevoir. Lo dédommagements don par Condon en par les conseilles Minucipas con la miliers; Constituing de la lacaux Définir clainement le benéficaire élligibles La séance a été levée à	Mannes impactes: Brevoir dos prises en peur finiteres adaptés dans chaque de prises; peur finitere au roxau; implique les FDS Fait à Ouggadongou le 23/11/2022
Noms et prénoms Titres/fonctions	Ont signé : Le consultant
Téléphone UALBEOCOS lean dro	- lad
1RN-Oushigonyor	KAWASSE Hadara
13325433/65770053	
1332543376371003	
Ayr	Page 1 of 1



BURKINA FASO

Unité Progrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

PROCES-VERBAL DE CONSULTATION DU PUBLIC (focus)
L'an deux mille vingt deux et le. U. Ling thank Movembre s'est tenue à partir de Mann, à Charle de Mann, sous la présidence de Mann, à Charle de Mann, une séance d'information et de consultation publique dans le cadre du Projet d'Appui à la Transformation Digitale au Burkina Faso (PATDBF). Etaient présents à cette rencontre (liste complète ci-jointe): - ROUGMA Salagari - ZANIGRE Abologiage: - ROUGMA MOUNANIAM
Les principaux points suivants ont été discutés: Présentation du projet: Activites provues dans le cadre du projet; Risques en vinconnementaux; Doci aux et fonciens lies au projet; Metanisme de gestion du projet. Prise en compte du genne
Les attentes et préoccupations de l'assistance: La Vulganisairen top large de ventes des puces peut constituer une sources d'arnaques Risque de dedomnagement des mens lors des tiavaux de proes. Les réponses apportées par le consultant:
Les recommandations qui ont été formulées: A éclommager les personnes qui serant affectées lors des travaux; Me par augmentes los tarifs même après amélieration, du réseau; Mieux règle menter la vente des puces;
La séance a été levée à Alh. 25 Fait à, Ougradous cru le 23/11/2022
Noms et prénoms Titres/fonctions Téléphone Ont signé: Le consultant Tel 78 23 97 88 Kaware Hadara
Président Association de vendours de selephones Page 1 of 1

BURKINA FASO

Unité Progrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

PROCES-VERBAL DE CONSULTATION DU PUBLIC (focus)

L'an deux mille vingt deux et le. Jundi Mingt huit Madembre	présidence ublique dans le cadre
Les principaux points suivants ont été discutés: Thesentation du projet : Activites preuves dans le cache du p Risque Lies au projet l'en inonnement aux socioux et fanc Mecanisme de gestion des plaintes et prise en compte du gen	1017; 102); ve;
Les attentes et préoccupations de l'assistance: _ Mouvoise qualité au reseau internet; _ Cherte de la connexion internet; _ Risque d'annaque sur les resceus socious. Les réponses apportées par le consultant:	
Les recommandations qui ont été formulées: Redure se cout de la connexion internet. Mettre en place un système de decurité des ventes et achata. Améliore sa qualité de la connection.	en ligne;
La séance a été levée à A. D. B. LO Fait à, Duagaday on le 2.8.	./11./2022
Noms et prénoms Titres/fonctions Téléphone Ont signé: Walter for Rayma/a	Le consultant



BURKINA FASO
-----Unité Progrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

Proces-verbal de consultation individuelle
L'an deux mil vingt-deux et le Ulingt man navante. Hotel AMISO a eu lieu une rencontre
d'informations et d'échanges qui s'inscrit dans le cadre de l'élaboration
du Projet d'Appui à la Transformation
Digitale au Burkina Faso (PATDBF).
A participé à cette rencontre, Mme/Mr. Soulle mane, ZONGO (Fonction) Administrateur dl BD (service) SONABEL (région/ville) CENTRE / Ouaga
Les principaux points suivants ont été discutés :
La presentation du PATO et ses composantes; les impacts
sociaux et environnementaux
échanges, les préoccupations et recommandations peuvent être résumés comme suit :
Au titre des préoccupations et craintes : Prist en Compte de la question
Ceuvre du PATO, l'implication réelle de la sonABEL et les autres structures (ABER, ANEBRE, FDE.)
Length cier des intrastructures qui seront de l'isées a l'unité la
and the state of t
defense et de securité dans la mise en du vie du projet
La personne ressource Le consultant
Le consultant
Zongo souleymane ou ATTARA Fousseni 70228363 Countlant amocié
702283 63 Countlant associé
70228365 Courillant associe 70530815



BURKINA FASO

Unité Progrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

Procès-verbal de consultation individuelle
L'an deux mil vingt-deux et le Ulingt neuf no other and a eu lieu une rencontre
d'informations et d'échanges qui s'inscrit dans le cadre de l'élaboration
du Projet d'Appui à la Transformation
Digitale au Burkina Faso (PATDBF).
A participé à cette rencontre, Mme/Mr. T.R.A.O.R.E. Dousmand
(Fonction) President LCB (service) Light des
Compoundations du Bf. (région/ville) CENTRE / Ouaga
Les principaux points suivants ont été discutés :
La presentation du projet et ses différentes compo-
vantes, le rôle des différentes Pontido Prenantes
échanges, les préoccupations et recommandations peuvent être résumés comme suit :
Au titre des préoccupations et craintes: la Mon implication des 0 sc dans
de protection des comommoteurs; le manque
ac publication and a series of the series of
Au titre des attentes, suggestions et recommandations: Revision. du Calvier des
March de Veratiur de telebrand moute rede-
Buition du stotut muidique de la vuce : Prendre en con
finition du stotut muidique de la puce; Prendre en con la LCB dans la composition de l'équipe de l'ARCEEP.
Ont signé :
La personne ressource Le consultant
OHATTARA FOLLAND
Countlant anocie
Jos Black anolie
Countent anscie 70530815 Page 1 of 1



BURKINA FASO

Unité Progrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

Procès-verbal de consultation individuelle

L'an deux mil vingt-deux et le29 [.A.A.] à L'.	olasAMISO, a eu lieu une rencontre
d'informations et d'échanges qui s'inscrit da	
	du Projet d'Appui à la Transformation
Digitale au Burkina Faso (PATDBF).	
A participé à cette rencontre, Mme/Mr G.A.N.SORE ONSMA	N.G
(Fonction). Charge de la réglementation (ser	rice) Change Bulking
(région/ ville)	CENTRE OUCLGA day oz
Les principaux points suivants ont été discutés :	,
La sécurisation des notallations et équiper	nent de télécommunica hou :
Mecanisme d'obtention des avis ou autor	
deviteur administrative dans le traitement a	
échanges, les préoccupations et recommandations peuvent être ré	sumés comme suit :
Au titre des préoccupations et craintes : Intercent Laspes	t. bécuritaire dans ce projet
afin de garantir la securité des infrantructure	construction is reported) it men in porto
car sur 300 infrastrutures pris de 052 30	mes dans a sieque jet plurieurs
and deso eté endouvrages. Les problèmes de	requiration des espaces,
Au titre des attentes, suggestions et recommandations :	
Alleger les lenteum administratives, Facilit	er le processes d'abtentian des
autorisation, des espaces; sonsibilises l	es populations. Prendre les
Mescus necessaires pour securises les	infravatures.
Ont signé :	•
La personne ressource	Le consultant
	- V mal
	Para and All
GANSONAE OUSMONE	warmanne Hadard
GIANSONAE OTT	*

Page 1 of 1



BURKINA FASO

Unité Progrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

Procès-verbal de consultation individuelle
L'an deux mil vingt-deux et le 29111 1022 à Duage, a eu lieu une rencontre
d'informations et d'échanges qui s'inscrit dans le cadre de l'élaboration
du Projet d'Appui à la Transformation
Digitale au Burkina Faso (PATDBF).
A participé à cette rencontre, Mrne/Mr. KIBA 17ar h'Sl
(Fonction) In fringeural con uphim Information (service) TELE CEL
(région/ville) Duagadou form
Les principaux points suivants ont été discutés :
- la Puals de de Installations, le respect des normes,
de pode, la festion des Infrastructures, le maivale du
de podo, la festion des Infrastructures, le maivage du territoire, l'extensión é de l'architecture, la redondance las l'issue des
échanges, les préoccupations et recommandations peuvent être résumés comme suit :
Au titre des préoccupations et craintes :
- le son respect de normes d'installation
- La non implication stoperateurs privés dans la footien des Infrastructures - La non prise en comple
. des Infrastructures - La non porte en la riple.
Au titre des attentes, suggestions et recommandations :
- Etendre la libre dans les communes non désservies
- Rospect des normes d'installation SIQppupe Am de paint
1/inter connexion de là existants, fente un l'maillafe attention cont signé: territoire pour fapocher la fibre de utilisateurs, rendre La personne ressource l'architecture extensible Le consultant
Ont signé: Territoire pour hapticher la fibre des whilesateurs, hendre
KIBA Vertial OVEDRADGO Pascol
-X -00-00F0V
Vila 10018
migo lique
(2N0780004S+
CONDIBOLIQUE Page 1 of 1



Procès-verbal de consultation individuelle

BURKINA FASO

Unité Progrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

L'an deux mil vingt-deux et le .2-3. Ad. 1.2023 à Directo
d'informations et d'échanges qui s'inscrit dans le cadre de l'élaboration
du Projet d'Appui à la Transformation
Digitale au Burkina Faso (PATDBF).
A participé à cette rencontre, Mrne/Mr. K.A. B.V. B. L. SSOM FOY
(Fonction) Che Jannie Infel No. h. flys (service) 53T
(Fonction) Chef Sachie Infer No higher (service) 53T
Les principaux points suivants ont été discutés :
- La souve naine té muné n' fue, la festion des
out 1 minen full, la consommetton energet fue
As Installation, la pollution mu wentue A l'issue des
échanges, les préoccupations et recommandations peuvent être résumés comme suit;
Au titre des préoccupations et craintes: Nous prise los counf te de first pour
ASP ASMUTATION TO THE MUNICIPAL ASP
- Non fonde en compte de la pollubien munén fue
As all March 1 20 at about at
Au titre des attentes, suggestions et recommandations : Al Yela Jen la . Ca facile. de Stockafe
por enter por mos consenus roctent de hors
Prendre en comple le tradement de outils muneignes
ont signé: la base de l'énergie ornouvelable.
Ont signé: La base de L'energia de novembre -
La personne ressource Le consultant Den cel 1 Swell RADCS

Page 1 of 1



BURKINA FASO
-----Unité Progrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

Procès-verbal	de	consultation	individuelle
LIUCCS-VCI DAI	uc	Consumment	marriatene

L'an deux mil vingt-deux et le 2.9/11/2022. à .	Duage, a eu lieu une rencontre
	dans le cadre de l'élaboration
	du Projet d'Appui à la Transformation
Digitale au Burkina Faso (PATDBF).	
A participé à cette rencontre, Mme/Mr KADI	main
(Fonction) Dine clour des sont emes d'informelité	
(région/ ville)	Kentra Aungadougal
Les principaux points suivants ont été discutés :	
	aestion du foncier
La gestion des plaintes, la la prise p	l compte du
patrimoine Cultural	A l'issue des
échanges, les préoccupations et recommandations peuvent être	
La mon implication de la mois zones d'implantation du projet	la nontien du hatrimaine
Au titre des attentes, suggestions et recommandations:	envides technique municipales
impliquer la Commission province	mement et développement
impliquer La Commission de	o pffaires generales pour
Con signé:	was impliquer for sorvices technique
Ont signé :	municipaux 1
La personne ressource	Le consultant
WET	SOUR -
KADIO Tamain	Anita BONZI
7027 1067 U	Collaborateur Consultant
tamain kadio @ mouris - Ousgo of	mompolinium anotherne

MI

MINISTERE DE LA TRANSITION DIGITALE, DES POSTES ET DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES



BURKINA FASO

Unité Progrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

<u>LISTE DE PRESENCE</u> <u>ATELIER NATIONAL DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DANS LE CADRE DU PROJET D'APPUI A LA TRANSFORMATION</u> DIGITALE AU BURKINA FASO (PATDBF)

LIEU (Région, localité) :

DATE:

					DATE.	
	NOMS ET PRENOMS	SEX		FONCTION/STRUCTURE	CONTACTS (Tél., Email)	SIGNATURES
N°		M	F			
01	KAFANDO Mahamacli	X		Chifile DON'CE DGNET	7020786 Werp-Koycho.fr	Sand
02	Inamaul (1)	X		change de la réglement de Owner Bun Kime FOE	7626 0430 Lousmanegansonel	
03	OURLBEOCK S. landre	X		de thaintenaroce décombigany. AN PTIC	73 32 5433 leandre.oudberge & tic year-bf	AM.
04	SonE.B. Bacide	X		Responsable Antense Régionale de Maintenance Quagadorge	70937128/65733926 placetersame@tic.gov.bf	300

Page 1 of 6

No	NOMS ET PRENOMS		Œ	FONCTION/STRUCTURE	CONTACTS (Tél., Email)	SIGNATURES
`	NOMO DI TRENOMO	М	F			
05	TONE Lawdoin Aimé	×		Chef SRAT représentant DRN/DGTD/MTDPCE	65966908 aime.tone@bic.gar.bf	Jone
06	OUAMARA Yacomba	×		MESR3/DSI	70275253 yacmatheyahro.fr	tout
07	Millotti iso it	X		SBI/ Chef service	72017643 nongozamadgmail-cax	Soul
08	Duie rogo hasmota		X	000 1 + 1 100	76-35-23-05	#
09	KAMBIRE/AZONA Audrey		X	Consultante	audioyatioma@yaha.f	toll
10	Razzag	X		Responsable Antenne Regionale ANPTIC/Tenko	abdel. dubre @tic.gov. 64 70660737	
11	NEYA W Abdoul Karûm	X		Regionale Antonne Regionale AMPTIC/DORT	karin. neya e tic. gov. 64 71747196	4
12	KADO Tamain	7		Directeur ST/ Mairie de Ouagadon gon	To 271067 thatisty	Harry 7
13	OUEDP4060 GSSAR	X		Resident Keol ID innovation the	Lassane Ekeolid, No.	6

10	NOMS ET PRENOMS	SEXE		FONCTION/STRUCTURE	CONTACTS (Tél., Email)	SIGNATURES
	NOMS ET I RENOMS	М	F			
4	Kiga Martial	7		TELECEL PASO	78-000000 mk-ballelecelfaso.	11-11
15	CONORDO Lagure	×		TELECEL PASO	78000457 lconombo@klecelso.s	e AA
16	NZKZEMA Lassaya	*		shelde sewice DIGRI/MESRI	70148333 rimwend@gnaile	m Say
17	ZONGO SOULE YHANG	X		DBA Reprisentant DSI SONABEL,	- 70228363 Laculeymane zongo	Hart.
18	MALO T. Julien	X		Administration FED Numerique / AFRIK LONNY	mologafi klonnya-an	Jun
19	QUATTARA Didui	X		DOST / HETP	differ outlose	Clab
20	KIENERESTOLOP. Nat,	X		DG ANEST	montin-klenthe beiff	THE STATE OF THE S
21	Bouda Madino		X	DEAR/MIDPLE	madina. Louda @ tico	Boude
22	KONDE Jeon Enc	×		Administratour Réseau Informatique LAPOSTE BF	Jeonerickonded loposle.bb	-

Page 3 of 6

	NOME ET PRENOMS	SEX		SEXE		FONCTION/STRUCTURE	CONTACTS (Tél., Email)	SIGNATURES
10	NOMS ET PRENOMS	М	F	chef de departement Réseaux ARCEP	79030003 nzongo@ærcep.66	AH.		
23	ZONGO Nongobzanga	X		•	, ,	9		
24	Koonda Mahumadi	X		ordinateur	70740974 MKMS	3		
25	Samadeja Dumoray	X		Cormoscont Portole ordinaleur	40257430	Circles .		
26	Bouzma Daidou	\propto		Conorgant Portable ordinates	78239738	(March		
27	CONSET BO Bar Huleny	×		ANPTIC/e-Butaling	7020 42 14 7806 72-82 bartheley consubsortic for	4 tacks		
28	TASSETIBLES Centes Evande	M		& E-SERVICES SA / FED-Numerity	70213320 gtassembesto@esoniase	A-		
29	TRACKE I THE HYACINHE	X		RPTIC	74009128 Tiramakantrooglymid	- Character of the Control of the Co		
30	GARBETTA Winde Dog	×		DEFTP/MENAPLN.	70265861 Windissagandem a gmail	com A		
31	MINOUNGER Ludovic. T	X		Chef de Sourier DOCT/ MAIDS	Ludoviamaila John	Say		

		SE	XE	FONCTION/STRUCTURE	(Tél., Email)
N°	NOMS ET PRENOMS	M	F		
32	DIARFA Arthur Tamb	X		Administrateur Repeaux au SP-MABG	jarthurdiarraagnail on Dans
33	wigh yerouba	メ		anede/sia	71236188 Wedgeno@yeloof
34	KAWASSE Hadara	X		Envivonne mentaliste Membre Consultants	Ramare 2014 Demailce
35	OCIATTARA Fousséni	X		Counillant, associe	four coach@yaho.fr
36	SAWADOGO FRANÇOIS	X		Consultant	70 54 93 49 Juil
37	DAHIRE S. Parfait-Céduic	+		Corlaboratan du	Parlout-dahire @ irwsaligne a
38	BONZI Anita		×	1	anitabong 12 Domail Com
39	Ouédro ago yamina		×	Collabonatrice olu Con sullant	55-73-12-05 oyasmina 763@gmilon
40	OUEDRAD CO/RAKISSAGA Wendness Ai da		X	-1	79175909 pide-rakissage@ugkg-tg

Page 5 of 6

NO.		SEXE		FONCTION/STRUCTURE		CONTACTS (Tél., Email)	SIGNATURES
Nº NO	MS ET PRENOMS	M	F		wild		
41 1 RAO	RE Dasmaré	×		President	LCB	Jose 81584 Las matrapre Eyahas. Je	
42 SOW	qua Issoy					soularaiss of	30000
43 B 44	RW Bruma	X		Scress/10	emejul TDPC E	\$1033205-1 kraime. harso 0) file 30	V. by Day



BURKINA FASO

Unité Progrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

PROJET D'APPUI A LA TRANSFORMATION DIGITALE AU BURKINA FASO (PATDBF)

LISTE DE PRESENCE : FOCUS ACTEURS SPECIFIQUES

REGION: White LIEU: Ouaferfor for GROUPE RENCONTRE:

DATE: 29/11/2022

	NOMS ET PRENOMS	SEXE		FONCTION/STRUCTURE	CONTACTS (Tél., Email)	SIGNATURES
N°		М	F			
01	MALO T. Julien	*		Administrateur Ft Nhy	70 20 22 82 jmalo Cofiklingain	, Jul
02	TRADRE STEL HYACINTHE	X		Vice trivident RPTIC BATTIF	tiramadantrare Commit	
03	YAO Armand	X		MINECULAN PROJETS & PROTECTION PROJETS &	of 80 0101 armarola beolich. net	X4.
04	OUÉINADGO CASIGNE	X		MED CIL	asser Cheolidin	25

Page 1 of 3



BURKINA FASO ----Unité Progrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

LISTE DE PRESENCE : FOCUS ACTEURS SPECIFIQUES

REGION: Centre LIEU: Ovagadongou

-

GROUPE RENCONTRE: Responsables des antennes trégionales ANPTIC DATE: 23/11/2022

N°	NOMS ET PRENOMS	SEXE		FONCTION/STRUCTURE	CONTACTS (Tél., Email)	SIGNATURES
		M	F			
01	NEYA W. Abdoul Karim	X		Responsable Antonne Régionale ANPTIC/DORI	71747136 Karim. neya e hc. son. 51	
02	DABRE Latif A. Razzay	X		Responsable Antenne Régionale ANPTIC/Tenko	70.66.07.37 abdel. dabre @tic.gov.b	THE REAL PROPERTY.
	Sone B Placide	X		Responsable Antenne Régionale ANDTIC/Quaga	70397128 placide, some @tic good f	
04	OUALBEOGO - S. Leandre	X		Responsable Amtenne Regionale ANPTICIOHO	73325433/65770053 leandre.oudbeogs @ tic.go	If the

Page 1 of 3



BURKINA FASO

Unité Progrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

LISTE DE PRESENCE : FOCUS ACTEURS SPECIFIQUES

REGION: CENTRE LIEU: Oragadayan GROUPE RENCONTRE: Association de Vendeurs de téléphones DATE: 28/11/2022

Nº	NOMS ET PRENOMS	SEXE		FONCTION/STRUCTURE	CONTACTS (Tél., Email)	SIGNATURES
	NOME DE LIKENOMES	М	F			
01	ZANGRE Abdoulage	×		Commerçant de téléphon	78-80-39-86	Zaz
02	BOUGHA Seudou	X		Commergant de téléphone Priésident du morche	70-22 26-34	AR
03	HOUANDA Moulamadi	×		Vendeur de teléphone/	20-74-09-74	3
04	Sounday Oumarou	7		Commenagent portato	70257480	Copo Por

Page 1 of 3

N°			XE	FONCTION/STRUCTURE	CONTACTS (Tél., Email)	SIGNATURES
1	NOMS ETTRENOMS	М	F			
05	ZAGRE RASMANE	X		Venteur de téléphone en ligne.	70-29.83.03	+
06	PALENFO ADAMA	X		Vendeur de portable	70-88 37-11	#
07	SANFO Mahamadi	¥		Commengant, de teliphone	78-68-53-39	9650
08	BCNHOUNGCO ILYAS	x		Vendeux de téléphone	70-15-61-11	-4-4
09	WI CUYA PACOME	Y		Vendeur de téléphone	71-51-58 42	Lind
10	COMPACAT Daniel	V		Vendeur de téléphone	78-24-48-44	+
11	SANA LASSANE	a		Vendeur de téléphone	78-76-33-72	SAL
12	SORGHO SEYBOU	×		Vendeur de téléphone	71-22-66-01	
13	BAGNAN MAD	×		Vendeur de téléphone	79-07-8571	2 12

Page 2 of 3



BURKINA FASO

Unité Progrès Justice

SECRETARIAT GENERAL

AGENCE NATIONALE DE PROMOTION DES TIC

LISTE DE PRESENCE : FOCUS ACTEURS SPECIFIQUES

REGION: CENTRE LIEU: Duagadougou

GROUPE RENCONTRE: Fammes Vendeuses
DATE: 23/11/2022

N°	NOMS ET PRENOMS	SEXE		FONCTION/STRUCTURE	CONTACTS (Tél., Email)	SIGNATURES
		М	F			
01	Ourdraugh fagmata		X	Yendeuse en lifne	76952305	
02	Duedias & Alimata		X	Commer gante	72045760	- 30
03	Dudras fo Fati		X	Vendouse en lipne	79280970	4
04	Baquian Rakiéta		X	Commer gante	78.83.93.75	- 10

Page 1 of 3

N°	NOMS ET PRENOMS	SEXE		FONCTION/STRUCTURE	CONTACTS (Tél., Email)	SIGNATURES
	NOWS ET FRENOMS	М	F			
05	no Tapaso la Googlete		Х	Vendense en ligne	78853837	th
06	Il bounds Samata		X	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	78555212	Type -
07	Conombo Mariam		X	(1	78810454	Her
08						
09						
10						
11						
12						
13						

Page 2 of 3

Table des matières

LIS	TE DES TABLEAUX ET CARTES	3
SIG	LES ET ABREVIATIONS	4
DE	FINITIONS DES MOTS CLES	5
I.	INTRODUCTION	8
I	.1. CONTEXTE ET JUSTIFICATION DU PROJET	8
	.2. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION DU PMPP	
II.	DESCRIPTION DU PROJET ET DE SA ZONE D'INTERVENTION	10
I	I.1. OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DU PROJET	10
-	II.1.1. Objectif global	
	II.1.2. Objectifs spécifiques	
Ι	I.2. RESULTATS ATTENDUS	
Ι	I.3. COMPOSANTES DU PROJET	10
Ι	I.4. COUT ET FINANCEMENT DU PROJET	14
I	I.5. ZONE D'INTERVENTION ET DUREE DU PROJET	14
I	I.6. CADRE INSTITUTIONNEL DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET	
	II.6.1. Organes d'orientation et de pilotage	
	II.6.2. Unité de gestion du projet	
I	I.7. EFFETS ET RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX NEGATIFS	16
III.	RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	17
IV.	IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	30
I	V.1. LES DIFFERENTS GROUPES DE PARTIES PRENANTES	
	IV.1.1. Parties touchées	33
	IV.1.2. Autres parties concernées	
	IV.1.3. Personnes défavorisées ou vulnérables	
Ι	V.2. SYNTHESE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES	37
V.	PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	39
1	7.1. OBJECTIFS ET CALENDRIER DU PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	39
	7.2. STRATEGIE PROPOSEE POUR LA DIFFUSION DES INFORMATIONS	
	3. STRATEGIE PROPOSEE POUR LES CONSULTATIONS ET LA PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES	
	7.4. STRATEGIE PROPOSEE POUR LA PRISE EN COMPTE DES POINTS DE VUE DES GROUPES VULNERABLES	
	7.5. EXAMEN DES COMMENTAIRES	
'	7.6. PHASES ULTERIEURES DU PROJET	51
VI.	RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILI	
DE	S PARTIES PRENANTES	52
	7I.1. RESSOURCES	
	7I.2. PERSONNES CHARGEES DE LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP	
1	7I.3. BUDGET	53
VII	. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	56
7	II.1. CHAMPS D'APPLICATION ET EXCLUSION	56
	/II.2. OBJECTIFS DE LA GESTION DES PLAINTES	
	II.3. MODE D'INFORMATIONS	
1	/II.4. LA CARACTERISATION DES PLAINTES	
	VII.4.1. Nature des plaintes	
_	VII.4.2. Types de plaintes	
	VII.5. PROCEDURE D'ENREGISTREMENT ET GESTION DES PLAINTES	
1	/II.6. PLAINTES SENSIBLES	60

VIII.	PARTICIPATION DES DIFFERENTS ACTEURS CONCERNES AUX ACTIVITES DE SUIVI	. 66
IX.	RAPPORTS AUX GROUPES DE PARTIES PRENANTES	. 66
ANN	EXE 1 : TERMES DE REFERENCE DE LA MISSION	. 68
ANN	EXE 2 : STRATEGIES GLOBALES POUR GERER LES PARTIES PRENANTES	. 75
ANN	EXE 3 : FICHES D'ENREGISTREMENT ET DE RESOLUTION DES PLAINTES SIMPLES	. 76
ANN	EXE 4 : PHOTOS CHOISIES	. 78
ANN	EXE 5 : PV DES RENCONTRES, LISTES DE PRESENCE	. 80