

RÉPUBLIQUE TOGOLAISE

Travail-Liberté-Patrie



**MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE ET DE LA
TRANSFORMATION DIGITALE**

(MENTD)

**PROJET D'ACCELERATION NUMÉRIQUE DU TOGO (PANT)-
P179138**

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

Août, 2024

Financement :



TABLE DES MATIERES

LISTE DES TABLEAUX.....	5
LISTE DES FIGURES.....	5
LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES.....	6
1 INTRODUCTION	8
1.1 Contexte et objectifs du projet.....	8
1.2 Présentation du projet	9
1.2.1 Objectifs du projet.....	9
1.2.2 Composantes du Projet	9
1.2.2.1 Composante 1 : Déploiement de la fibre pour l'inclusion numérique des établissements d'enseignement scolaires, des formations sanitaires et des mairies	9
1.2.2.2 Composante 2 : Stimulation des compétences numériques, capital humain et innovation	10
1.2.2.3 Composante 3 : Renforcement de l'environnement juridique, réglementaire et institutionnel de l'économie numérique.....	10
1.2.2.4 Composante 4 : Gestion de projet	10
1.3 Présentation sommaire de la zone d'intervention du projet	11
2 OBJECTIFS DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP) ...	12
3 METHODOLOGIE D'ELABORATION DU PMPP	12
3.1 Cadrage de l'étude	12
3.2 Revue documentaire	12
3.3 Rencontres institutionnelles.....	13
3.4 Consultations du public.....	13
3.5 Exploitation des données et rédaction du PMPP.....	14
4 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	14
4.1 Objectifs	14
4.2 Catégories de parties prenantes.....	14
4.3 Parties concernées et autres parties intéressées	15
4.4 Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables.....	15
5 PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	20
5.1 Résumé des activités déjà engagées à la phase de préparation du projet	20
5.2 Résumé des besoins en information des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes	24
5.3 Plan de mobilisation des parties prenantes.....	33
5.4 Information des parties prenantes	41
5.5 Examen des commentaires	42
6 RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	43

6.1	Ressources	43
6.2	Fonctions de gestion et responsabilités	47
7	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PANT	48
7.1	Description du mécanisme de gestion des plaintes non sensibles du PANT	50
7.2	Cas des doléances et des plaintes sensibles	54
7.2.1	Etape 1 : Dépôt et réception de la plainte	55
7.2.2	Etape 2 : Traitement des cas d'EAS/HS/VCE	56
7.2.3	Etape 3 : Mesures de soutien aux survivant (e) s	57
7.2.4	Etape 4 : Référencement des VBG/EAS/HS/VCE	57
7.2.5	Mise à disposition des kits de prophylaxie post exposition au sexe et soutien psychosocial.....	59
7.2.6	Indicateurs de suivi du MGP	59
7.2.7	Suivi et rapportage.....	60
8	SUIVI ET RAPPORTS.....	60
8.1	Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP	60
8.2	Rapport aux groupes de parties prenantes	61
9	CONCLUSION	62
10	ANNEXES	63
10.1	Annexe 1 : Définition des concepts clés.....	63
10.2	Annexe 2 : Modèle de canevas d'un plan de consultation des parties prenantes.....	66
10.3	Annexe 3 : Modèle de canevas pour la synthèse des besoins des parties prenantes	66
10.4	Annexe 4 : Modèle de canevas pour une stratégie de diffusion des informations	66
10.5	Annexe 5 : Fiche de résolution des plaintes	66
10.6	Annexe 6 : Modèle de registre des plaintes	68
10.7	Annexe 7 : Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes	69
10.8	Annexe 8: Lettre type de notification d'une plainte éligible	70
10.9	Annexe 9 : Lettre type de notification de réception d'une plainte non éligible	71
10.10	Annexe 10 : Formulaire de proposition de réponse à la plainte.....	73
10.11	Annexe 11 : Formulaire de procès-verbal de résolution de plainte	74
10.12	Annexe 12 : Fiche de suivi des plaintes	76
10.13	Annexe 13 : Synthèse des échanges lors des consultations publiques.....	77
10.14	Annexe 14 : Procédures potentielles pour intervenir dans les cas de VBG et VCE.....	87
10.15	Annexe 15 : Tableau de prise en compte des définitions d'EAS/HS sur le plan opérationnel	89
10.16	Annexe 16 : Modèle de journal de consultation	90

10.17 Annexe 17 : Canevas de consultation des Parties prenantes	91
10.18 Annexe 18 : Modèle de code de conduite individuel	92
10.19 Annexe 19 : Contact des Services déconcentrés du MENTD	96
10.20 Annexe 20: Procès-verbaux de la consultation des parties prenantes	97

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: critères de vulnérabilité de même que leurs justifications	16
Tableau 2: Groupes vulnérables et obstacles à l'accès à l'information	17
Tableau 3: Acteurs consultés pour l'élaboration du PMPP.....	20
Tableau 4: Synthèse des besoins des parties prenantes en information	25
Tableau 5: Stratégie de diffusion des informations et calendrier de mise en œuvre	35
Tableau 6: Synthèse proposée des supports et canaux de diffusion suivant les approches.	41
Tableau 7 : Budget de mise en œuvre du PMPP.....	44
Tableau 8 : Fonctions de Gestion et Responsabilités	47
Tableau 9 : Description du mécanisme de gestion des plaintes du PANT.....	50

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Vue d'ensemble des entités visées par le déploiement de la connectivité.....	11
---	----

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

3ASC	Association d'Appui aux Activités de Santé Communautaire
ADESCO	Appui au Développement et à la Santé communautaire
AED	Agence Education-Développement
AGR	Activités Génératrices de Revenu
ANCy	Agence Nationale de Cybersécurité
ANID	Agence Nationale d'Identification
ANGE	Agence Nationale de Gestion de l'Environnement
ARCEP	Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes
ATD	Agence Togo Digital
ATBEF	Association Togolaise pour le Bien-Etre Familial
ATOP	Association Togolaise de Presse
BM	Banque Mondiale
CCAGP	Comité Cantonal de Gestion des Plaintes
CCD	Comité Cantonal de Développement
CCGP	Comité Central de Gestion des Plaintes
CCIT	Chambre de Commerce et d'Industrie du Togo
CCOGP	Comité Communal de Gestion des Plaintes
CCSC	Communication pour le Changement Social et Comportemental
CDB	Comité de Développement à la Base
CDQ	Comité de Développement du Quartier
CES	Cadre Environnemental et Social
CNN	Comité National du Numérique
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Social
CIPLEV	Comité Interministériel de Prévention et de Lutte contre l'Extrémisme Violent
CLC	Comités Locaux de Coordination
CO2	Dioxyde de Carbone
COMEX	Commission d'Expropriation
CP	Comité des Plaintes
CPGP	Comité Préfectoral de Gestion des Plaintes
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation
CRGP	Comité Régional de Gestion des Plaintes
CVD	Comité Villageois de Développement
DAGL	District Autonome du Grand Lomé
DGEN	Direction Générale de l'Economie Numérique
DP	Directeur Préfectoral
DRE	Direction Régionale de l'Education
EAS	Exploitation et Abus Sexuels
EC	Equipe de Conformité
EIES	Etudes d'Impact Environnemental et Social
EPI	Equipement de Protection Individuel
ERS	Evaluation des Risques Sécuritaires
ESHS	Environnementale, Sociale, Hygiène et Sécurité
FDS	Forces de Sécurité
FEFA-Togo	Fédération des Femmes Entrepreneurs et Femmes d'Affaires du Togo
FETAPH	Fédération Togolaise des Associations des Personnes Handicapées
FSB	Filets Sociaux de Base
GF2D	Groupe de Réflexion et d'Action Femme, Démocratie et Développement
HS	Harcèlement Sexuel
HST	Hygiène et Sécurité au Travail
IDEA	Increased Digital Connectivity And Electricity Access
IST	Infection Sexuellement Transmissible
JPO	Journées Portes Ouvertes
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MST	Maladies Sexuellement Transmissibles
MENTD	Ministère de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale
NBP	Note de Bonnes Pratiques
NES	Normes Environnementales et Sociales
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
ONG	Organisations Non Gouvernementale

ORESPA	Organisation Régionale pour la Promotion Sociale et Agricole
OSC	Organisations de la Société Civile
PAFED	Programme d'Appui à la Femme et à l'Enfance Déshéritée
PANT	Projet d'Accélération Numérique au Togo
PAP	Personnes Affectées par le Projet
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PF-MGP	Points Focaux du Mécanisme de Gestion des Plaintes
PFN	Point Focal National
PGDEE	Plan de Gestion des Déchets d'Équipements Électriques
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PGMO	Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre
PGS	Plan de Gestion de la Sécurité
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PNS	Plainte Non Sensible
PP	Partie Prenante
PPP	Partenariat Public Privé
PPSPS	Plans Particuliers de Sécurité et de Protection de la Santé
PRAVOST	Projet d'Appui au Volet Social du Programme CIZO d'Électrification Rurale du Togo
PS	Plainte Sensible
PTBA	Plan de Travail Budget Annuel
PURS	Projet d'Urgence de la Région des Savanes
PVH	Personnes Vivant avec un Handicap
QHSE	Qualité Hygiène Sécurité Environnementale
REDISSE	Projet Régional de Renforcement des Systèmes de Surveillance des Maladies
RGPH	Recensement Général de la Population et de l'Habitat
ROSCI-	Réseau des Organisations de la Société Civile intervenant dans la Santé de la Reproduction et la
SR/PF	Planification Familiale
RSE	Responsable Suivi-Evaluation
SDS	Spécialiste en Développement Social
SIDA	Syndrome d'Immuno-Déficience Acquise
SOS VITA-TOGO	Association pour la Protection et la Promotion de la Vie
SSEQCU	Service des Santé Essentielles de Qualité pour une Couverture Sanitaire Universelle
SSES	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale
UGP	Unité de Gestion du Projet
UNFPA	Fonds des Nations unies pour la Population,
VBG	Violences Basées sur le Genre
VCE	Violences Contre les Enfants
VIH	Virus d'Immunodéficience Humaine
WILDAF Togo	Women in Law and Development in Africa
WURI	West Africa Unique Identification for Regional Integration and Inclusion/ Projet d'Identification Unique pour l'Intégration Régionale et l'Inclusion en Afrique de l'Ouest

1 INTRODUCTION

1.1 Contexte et objectifs du projet

Le secteur de l'économie numérique et de la transformation digitale connaît depuis plusieurs années un remarquable développement, sous l'impulsion des politiques gouvernementales. Ce secteur nécessite de sa tutelle et de l'État, un soutien institutionnel important et de développement de capacités. Les partenaires et institutions nationales unissent leurs efforts depuis quelques années déjà pour augmenter et améliorer la capacité de production et le rendement du secteur. Le gouvernement togolais s'est engagé à créer un environnement propice aux startups et aux entrepreneurs, y compris dans le secteur du numérique, afin de favoriser la création d'emplois de qualité, la diversification économique et les innovations fondées sur la demande et donc de stimuler la croissance économique. Cet engagement ressort dans tous les documents stratégiques nationaux notamment la "Feuille de route gouvernementale Togo 2025". Cette stratégie a mis, au centre de ses missions, le développement numérique et digital comme levier essentiel pour accélérer la croissance inclusive et durable, stimuler la compétitivité des secteurs prioritaires et créer des emplois à forte valeur ajoutée. L'importance accordée au développement digital et la transformation numérique se reflète en particulier par le fait que les trois-quarts des réformes et projets de la Feuille de route gouvernementale ont une composante digitale. Ceci justifie la formulation de nombreux projets en cours de réalisation ou planifiés et la mise en place des institutions y afférentes dans le secteur énergétique.

En effet, la pénétration du haut débit mobile a augmenté de manière significative mais doit encore être améliorée. Toutefois, le taux de pénétration internet fixe reste relativement faible (1,37% au quatrième trimestre de l'année 2023). La plupart des startups et entreprises numériques sont regroupées dans la fintech et le commerce électronique. Leur développement est entravé, entre autres, par le faible niveau de compétences digitales dans la population, le prix relativement élevé des services de télécommunication, et la faible connaissance des opportunités que peut procurer l'adoption des technologies de l'information et de la communication. En outre, le système d'incubation et de soutien aux petites entreprises et aux startups est encore naissant, avec des ressources financières et humaines limitées.

Pour stimuler efficacement l'innovation, le Togo est confronté à une pénurie de professionnels dotés de compétences numériques spécialisées, accentuée par un net clivage entre les hommes et les femmes. Au-delà de ces aspects directement liés à l'extension de la fibre et à l'écosystème, d'autres points essentiels méritent d'être mentionnés. En matière de cybersécurité, malgré les avancées qui ont renforcé la cyber-résilience du pays, le Togo reste confronté à d'importants défis. Les mesures juridiques en matière de cybersécurité restent faibles.

Dans le but de relever tous ces défis et de faire du Togo une référence régionale dans le digital tout en poursuivant la modernisation, la facilitation digitale et l'implémentations des autres projets de la Feuille de route gouvernemental 2025, le Togo a sollicité l'appui de la Banque mondiale pour la mise en œuvre du « Projet d'accélération numérique du Togo (PANT) » (P179138). Le PANT est un projet d'un montant de cent (100) millions de dollars US.

Le PANT s'articulera principalement autour de l'extension de l'infrastructure à large bande résiliente et abordable en mettant l'accent sur le réseau filaire dans toutes les régions du Togo pour connecter les établissements scolaires, les formations sanitaires et les mairies, le renforcement des compétences numériques et l'écosystème d'innovation en stimulant les compétences numériques et l'innovation pour favoriser l'adoption du numérique, la création des emplois et la maximisation des dividendes numériques au sein de la population.

Le présent PMPP est élaboré conformément au canevas du modèle simplifié pour les projets à risque modéré de novembre 2023 qui s'articule autour des points suivants :

- Introduction ;
- Objectifs du plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) ;
- Identification et analyse des parties prenantes ;
- Programme de mobilisation des parties prenantes ;
- Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes ;
- Mécanisme de gestion des plaintes du PANT ;
- Suivi et rapports ;
- Conclusion.

1.2 Présentation du projet

1.2.1 Objectifs du projet

Le PANT vise deux principaux objectifs notamment : (i) étendre l'accès à la connectivité à large bande abordable et résistante au climat (fibre) aux établissements scolaires, aux formations sanitaires et aux mairies, et (ii) améliorer les compétences numériques/digitales et renforcer l'écosystème d'innovation numérique dans le pays.

1.2.2 Composantes du Projet

Le PANT s'articule autour de quatre (04) composantes principales : (i) le déploiement de l'infrastructure numérique, (ii) le renforcement des compétences numériques et l'amélioration de l'écosystème d'innovation, (iii) le développement d'un cadre institutionnel favorable ; et (iv) la gestion de projet.

1.2.2.1 Composante 1 : Déploiement de la fibre pour l'inclusion numérique des établissements d'enseignement scolaires, des formations sanitaires et des mairies

Cette composante vise à étendre la connectivité à large bande abordable pour les établissements scolaires, les formations sanitaires publics et les mairies sur toute l'étendue du territoire et se décline en deux (02) sous composantes.

- **Sous composante 1.1 : Études stratégiques préparatoires**

Cette sous-composante aidera le gouvernement à mener des études préalables afin d'accélérer le déploiement de l'infrastructure à large bande dans tout le pays, en atteignant une grande partie des zones résidentielles et commerciales déjà connectées au réseau électrique, selon une approche progressive.

- **Sous-composante 1.2 : Extension de la connectivité du dernier kilomètre dans les régions sélectionnées**

Sur la base des conclusions des études stratégiques réalisées dans le cadre de la sous-composante 1.1, cette sous composante utilisera comme levier, un financement catalytique pour étendre la connectivité à large bande du dernier kilomètre dans des zones sélectionnées, où le réseau électrique est déjà déployé, afin de desservir les établissements scolaires et formations sanitaires publics ainsi que les mairies.

1.2.2.2 Composante 2 : Stimulation des compétences numériques, capital humain et innovation

Cette composante vise à doter les personnes de compétences numériques afin de favoriser leur employabilité et leur participation à l'économie numérique, et à soutenir l'écosystème d'innovation pour créer des entreprises et des emplois évolutifs.

- **Sous-composante 2.1 : Compétences numériques et écosystème innovation**

Cette sous-composante vise à soutenir le gouvernement togolais dans la création d'un centre numérique pour promouvoir l'entrepreneuriat et l'écosystème d'innovation au Togo et qui pourra servir toute l'Afrique de l'Ouest. Ce centre va appuyer les micro entrepreneurs, et fournir une formation dans les compétences digitales aux Togolais, contribuant ainsi à une meilleure productivité des entreprises, à la création d'emplois, à la diversification économique et à l'inclusion et au renforcement de la position du Togo en tant que hub de service.

- **Sous-composante 2.2 : Mise en place d'un réseau de connaissances**

Cette sous-composante vise à soutenir la création d'un réseau de connaissances à travers le pays afin d'impliquer divers groupes de la population dans un apprentissage collaboratif et une mise en réseau. Le réseau de connaissances représentera de longues branches du centre technologique/numérique qui sera basé au sein de l'Université de Lomé (UL) afin de diffuser équitablement les avantages de la formation, des camps d'entraînement et de l'aide à l'emploi dans d'autres régions.

1.2.2.3 Composante 3 : Renforcement de l'environnement juridique, réglementaire et institutionnel de l'économie numérique

Cette composante finance des activités d'assistance technique et de renforcement de capacités pour le Ministère de charge de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale (MENTD) et d'autres parties prenantes clés, telles que l'ARCEP et l'Agence Nationale de la Cybersécurité (ANCy), afin de renforcer les "fondations analogiques" pour soutenir une économie numérique sûre et inclusive. L'objectif principal de ce volet est de soutenir le développement du marché des télécommunications, de stimuler la fourniture et l'adoption de services publics numériques et de renforcer la confiance des citoyens dans les transactions numériques en comblant les principales lacunes juridiques, réglementaires et institutionnelles.

1.2.2.4 Composante 4 : Gestion de projet

Cette composante fournira un soutien à la gestion et à la mise en œuvre des activités associées au projet. Le financement du projet au titre de cette composante couvrira les frais de fonctionnement et de personnel d'une unité de gestion du projet (UGP) qui sera créée au sein du MENTD. Cette composante couvrira également les audits indépendants et l'apprentissage/la formation de l'unité de mise en œuvre du projet et des principaux partenaires de mise en œuvre. Une attention particulière sera accordée à la promotion d'une participation égale des femmes à tous les organes de décision dans le cadre du projet et à la lutte contre les obstacles à leur recrutement, à leur maintien et à leur promotion. Enfin, il financera l'engagement communautaire et les communications, y compris un mécanisme de règlement des griefs, la communication du projet et l'engagement communautaire.

1.3 Présentation sommaire de la zone d'intervention du projet

Le PANT interviendra sur toute l'étendue du territoire. Il y aura :

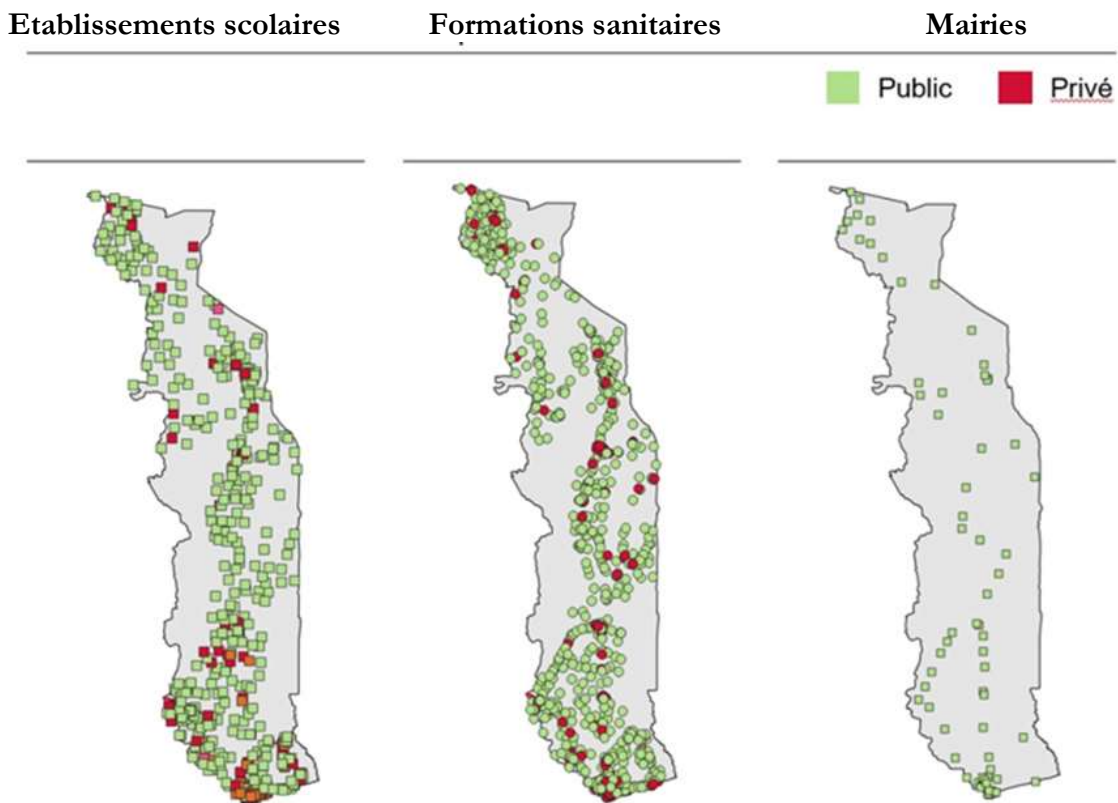
- Un déploiement de l'infrastructure numérique sur toute l'étendue du territoire ;
- Une construction d'un centre d'innovation numérique au sein de l'Université de Lomé avec des satellites déployés dans les régions, et la mise en place d'un réseau de connaissance (*knowledge network*) pour tout citoyen sur le territoire.

Le déploiement de l'infrastructure numérique permettra de connecter prioritairement les entités suivantes :

- Tous les établissements scolaires publics de plus de 100 élèves et disposant de l'électricité ;
- Toutes les formations sanitaires disposant d'électricité ;
- Tous les bâtiments municipaux des communes sur l'ensemble du territoire.

Le déploiement des infrastructures de connectivité a pris en compte majoritairement les infrastructures publiques notamment les établissements scolaires, les formations sanitaires et les mairies dans les chefs-lieux des communes (points en couleur verte sur la figure). Ce projet va générer des externalités positives pour les établissements scolaires et formations sanitaires privés, ainsi que pour les ménages et les autres infrastructures situés dans les zones de déploiement retenues. **La figure 1** montre les entités visées par le déploiement de la connectivité.

Figure 1: Vue d'ensemble des entités visées par le déploiement de la connectivité



Source : Projet PANT, mai 2024. Les points en couleur verte concernent les établissements publics qui seront adressés directement par le projet.

2 OBJECTIFS DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

L'objectif global du présent PMPP est d'identifier les parties prenantes et leurs préoccupations, de définir leurs rôles et responsabilités mais également un programme d'engagement prenant en compte la divulgation d'informations au public et la consultation tout au long du cycle du projet. Le PMPP décrit les moyens par lesquels l'équipe de projet communiquera avec les parties prenantes et comprend un mécanisme par lequel les personnes peuvent exprimer leurs préoccupations, fournir des informations en retour ou déposer des plaintes concernant les activités du projet ou toute autre activité liée au projet.

Il s'agit de façon spécifique de :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux emprunteurs de bien identifier ces dernières, de nouer et de maintenir une relation constructive avec elles, en particulier les parties touchées par le projet ;
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes tout en prenant en compte leurs opinions dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale ;
- Encourager la mobilisation effective des parties touchées par le projet notamment sur des questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y répondre pendant la mise en œuvre du projet ;
- S'assurer que les parties touchées reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée les informations sur les risques et les effets environnementaux et sociaux du projet ;
- Doter les parties touchées par le projet de moyens leur permettant aisément de présenter leurs préoccupations et de porter plainte, et aux emprunteurs d'y répondre et de les gérer.

3 METHODOLOGIE D'ELABORATION DU PMPP

3.1 Cadrage de l'étude

Au démarrage de l'étude, elle a eu lieu le 10 mai 2024 entre le consultant, les responsables du Ministère de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale (**MENTD**), l'équipe de préparation du projet, les spécialistes de la Banque mondiale et des autres acteurs impliqués dans la préparation du PANT. Cette réunion a permis de s'accorder sur les aspects opérationnels de l'étude notamment les parties prenantes à rencontrer et les dispositions pratiques qui seront prises par le MENTD pour faciliter l'accès au consultant.

3.2 Revue documentaire

Cette étape permettra de collecter la documentation nécessaire à l'élaboration du PMPP. Il s'agit de certains documents de PMPP élaborés sur des projets financés par la Banque mondiale au Togo et dans la sous-région, le modèle simplifié de la Banque mondiale, pour les projets à risque modéré de novembre 2023, le Nouveau Cadre environnemental et social du Groupe de la Banque mondiale spécifiquement les fiches techniques des normes environnementales et sociale (NES), n°1, n°2, n°4, n°9 et n°10. Le consultant a également pris connaissance des stratégies de communications digitales adaptées à chaque type de cible du projet.

3.3 Rencontres institutionnelles

Cette étape a permis au consultant de rencontrer les responsables au niveau national/régional des entités institutionnels impliqués dans la préparation et la mise en œuvre du projet notamment: La Société Nationale des Infrastructures (SIN), l'Agence Togo Digital, (ATD), l'Agence Nationale de Cybersécurité (ANCy), le ministère en charge de la planification, le ministère chargé de l'action sociale, le ministère en charge du développement à la base, le ministère en charge de l'inclusion financière, le ministère en charge de la santé, le ministère chargé des enseignements primaires et secondaire, l'université de Lomé, le ministère chargé de la sécurité, ministère en charge de l'administration territoriale et les responsables de l'Entente des spécialistes togolais en technologies de l'information et de la communication (ESTETIC).

3.4 Consultations du public

Afin de respecter les meilleures pratiques, le projet appliquera les principes suivants pour l'engagement des parties prenantes :

- **Ouverture et approche basée sur le cycle de vie du projet :** Les consultations publiques ont été organisées de manière ouverte, sans manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation avec des approches et outils adaptés à toutes les parties prenantes y compris les femmes, les personnes pauvres et vulnérables sur les sous projets. Ainsi dans le cadre du PANT, les femmes ont été conviées aux consultations publiques à travers les groupements et associations féminines à des lieux définis par les femmes. Les consultations avec les femmes et filles ont été menées par des femmes, dans des endroits et à des moments choisis par les femmes.
- **Participation éclairée et retour d'information :** Les informations ont été fournies à toutes les parties prenantes diffusées auprès d'elles dans un format et langage approprié.
- **Inclusivité et sensibilité :** Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables notamment les personnes à faible mobilité, les personnes à faible niveau d'instruction qui risquent d'être exclues des NTIC, les personnes déplacées dans la région des Savanes pour cause d'insécurité, les personnes pauvres (vivant en dessous de 273628,3 FCFA par personne et par an), les personnes âgées qui risquent d'être exclus des bénéfices des projets, en particulier les femmes, les personnes handicapées, les personnes déplacées, les travailleurs migrants et les communautés. Les consultations avec les femmes sur les aspects d'EAS/HS ont été abordées selon la Note de Bonnes Pratiques (NBP) du Groupe de la Banque mondiale « Exploitation et abus sexuels et harcèlement sexuel (EAS/HS) dans les projets d'investissement ». Afin de faciliter la participation des femmes/filles aux activités de consultations, celles-ci ont été menées par des facilitatrices expérimentées des OSC et des groupements de femmes.

Ainsi, dans le cadre de la mission d'élaboration du PMPP, plusieurs parties prenantes ont été consultées. Les consultations des parties à travers les rencontres régionales, les focus groupe et rencontres individuelles ont permis de touchées 1246 personnes dont 647 filles et femmes et 599 hommes prenant en compte les acteurs au niveau central, régional (toutes les régions), préfectorale (24 préfectures), communal (40 communes), cantonal (66 cantons/village/quartiers). Le tableau 2 présente les détails sur les acteurs consultés pour l'élaboration du PMPP.

3.5 Exploitation des données et rédaction du PMPP

L'étape d'exploitation a permis de traiter et analyser les données en vue de l'élaboration du rapport du PMPP. Une analyse des différentes activités du projet a permis d'identifier les impacts et risques liés à la mobilisation et implication des parties prenantes y compris les couches pauvres et vulnérables et leur adhésion à la mise en œuvre du projet.

En outre, cette étape a pris en compte en compte l'analyse des besoins en termes de communication précisant pour chaque acteur ses principales caractéristiques, ses besoins linguistiques, ses moyens de communication privilégiés et ses besoins spéciaux. Une attention particulière aux enjeux de la communication et de l'accessibilité aux bénéfices du projet. L'analyse a également porté sur les mesures qui seront mises en œuvre pour lever les obstacles à la participation des bénéficiaires et les modalités pour la prise en compte des points de vue de groupes touchés différemment seront décrites. Le document de PMPP du PANT a également pris en compte les exigences du cadre législatif national et international en matière de communication et de gestion des plaintes.

4 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

4.1 Objectifs

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

4.2 Catégories de parties prenantes

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

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

« **Les groupes vulnérables** » désignent des individus ou des groupes qui risquent davantage de souffrir des impacts du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages du projet. Ces individus ou ces groupes de personnes sont aussi plus susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière.

4.3 Parties concernées et autres parties intéressées

Au regard des activités envisagées, Les parties concernées comprennent les communautés locales, les membres des communautés et d'autres parties susceptibles d'être touchées directement par le projet. Plus précisément, les personnes et les groupes suivants entrent dans cette catégorie :

- Personnes dont les terres, les biens, moyens de subsistance, revenus et la mobilité seront affectés lors des travaux d'extension de la connectivité du dernier kilomètre y compris le backbone et les réseaux FTTx, de construction et d'exploitation d'un centre d'innovation numérique et des satellites dans les régions ;
- Les acteurs institutionnels du projet notamment les acteurs du Ministère de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale, du ministère de la santé et de l'hygiène publique, le Ministère des Enseignements Primaire, Secondaire, Technique et de l'Artisanat, les mairies et les opérateurs ;
- Les bénéficiaires du projet notamment les personnes et startup cibles de la composante 2 ;
- Travailleurs directs ;
- Travailleurs contractuels ;
- Employés des fournisseurs ;
- Les fonctionnaires du gouvernement qui seront impliqués dans la mise en œuvre du projet ;
- Les responsables de l'Entente des spécialistes togolais en technologies de l'information et de la communication (ESTETIC) et l'ANPE ;
- Les autorités coutumières et religieuses, les ONG/Associations de développement qui vont assurer l'intermédiation sociale, etc. ;
- Les organisations de la société civile (OSC) ;
- Les acteurs des chambres de métiers à tous les niveaux (national, régional, préfectoral et cantonal) ;
- Les médias et autres groupes d'intérêt, y compris les médias sociaux et le département d'information du gouvernement ;
- La population de la zone cible du projet.

4.4 Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables

Il est particulièrement important d'identifier les personnes et les groupes qui peuvent avoir plus de difficultés à participer et ceux susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée par le projet, en raison de leur situation de vulnérabilité. Le tableau 1 présente les groupes vulnérables et obstacles à l'accès à l'information de même que les méthodes d'engagement qui seront mises en œuvre dans le cadre du projet.

Les critères de vulnérabilité de même que leurs justifications sont présentés dans le tableau 1.

Tableau 1: critères de vulnérabilité de même que leurs justifications

Critères	Justification
Femmes et ménages dirigés par des femmes	Les ménages ayant comme chef une femme et les femmes en général sont généralement plus affectés par la précarité économique, le faible taux d'accès et de maîtrise des services numériques, une faible représentativité dans les organisations communautaires locales, l'insécurité alimentaire. Les conditions de précarité exposent ces femmes aux harcèlement et abus sexuels de même que les pratiques traditionnelles néfastes telle que le lévirat surtout dans la région des savanes.
Personnes pauvres et vulnérables	Personne vivant en dessous de 273628,3 FCFA par personne et par an soit 22800 par mois (43% du SMIG). Ces personnes sont exposées à la précarité économique, elles éprouvent des difficultés pour subvenir aux besoins fondamentaux de base (alimentation, santé, éducation, etc). Sur le plan du digital, ils ont un faible taux d'accès et de maîtrise des services numériques, un faible niveau de formation et d'éducation pour profiter des services numériques, ils n'ont pas de moyens pour s'offrir des terminaux digitaux, une faible représentativité dans les organisations communautaires locales
Personnes âgées	Personnes âgées de plus de 65 ans. Ces personnes sont pour la plupart retraités en situation de précarité financière, avec des morbidités chroniques réduisant des aptitudes sur l'utilisation des outils numériques. Les personnes âgées également ont une mobilité souvent réduite, ils s'isolent et s'engagent très peu. Ils risquent à cet effet d'être exclues des bénéfices du projet
Personnes en situation de handicap	Handicap Moteur, auditif, mental, visuel. Personnes isolées, marginalisées et stigmatisées vivant le plus souvent dans une précarité financière. Faible niveau de scolarisation et faible accès et maîtrise des services digitaux. Faible niveau de représentativité et d'engagement.
Personnes résidentes dans les zones sans couverture internet	Personnes résident dans les zones non couvertes par l'internet ont des difficultés à bénéficier des services digitaux, ils sont souvent obligés de se déplacer pour avoir accès à l'internet. Ils risquent d'être exclus des bénéfices du projet PANT.
Personnes résidentes dans les zones d'insécurité et personnes déplacées pour cause d'insécurité (Région des Savanes) ou de phénomènes climatiques	Personnes vulnérables car ayant quitté et abandonné leurs moyens et biens de production. Ils vivent au dépend de la solidarité ou de l'aide.

Source : Mission PMPP PANT, mai 2024.

Le tableau 2 présente les obstacles pour l'accès à l'information ou à d'autres avantages du projet, les organisations représentatives et les leaders de chaque groupe de personnes vulnérables de même que les méthodes d'engagement qui seront mises en œuvre dans le cadre du projet pour faciliter leur accès à l'information et au bénéfice du projet.

Tableau 2: Groupes vulnérables et obstacles à l'accès à l'information

Catégorie de vulnérables	de	Obstacle pour l'accès à l'information ou à d'autres avantages du projet	Organisations représentatives et les leaders	Méthodes d'engagement qui seront mises en œuvre dans le cadre du projet
- Les femmes et ménages dirigés par des femmes - Personnes pauvres et vulnérables (Personne vivant en dessous de 273628,3 FCFA par personne et par an soit 22800 par mois)		- Faible niveau d'instruction - Faible taux d'accès aux terminaux numériques - Faible accessibilité financière aux services digitaux - Faible niveau d'utilisation des réseaux sociaux - Faible représentativité dans les promoteurs de startup - Résidence dans les zones sans ou avec un faible accès à l'internet - Résistance à l'utilisation des NTIC	Responsable des groupements des femmes OSC œuvrant dans le domaine de de la protection des droits des femmes : Région savanes : 3ASC, SAC-SANTE, ATBEF, Creuset Togo Région Kara : ATBEF, SAR-AFRIQUE, ONG ALAFIA, Creuset Togo Région centrale : ATBEF, ADESCO, Plan International, Creuset Togo Région Plateaux : ATBEF, SOS VITA TOGO, Plan International Région Maritime : ATBEF, ONG ALAFIA DAGL: Colombe, WILDAF-Togo, GF2D, ROSCI-SR/PF	- Consultation séparée avec les groupes de femmes par des femmes - Consultation séparée avec les groupes de filles par les filles - Education numérique sur les avantages et inconvénients liés à l'utilisation de l'internet à travers des boîtes à images culturellement adaptées et en langue locales (implication des OSC spécialisées dans la promotion des droits des femmes et l'alphabétisation) - Notifications traditionnelles à travers les groupements des femmes - Réunions et ateliers de travail en français et en langue locale - Partage de l'information à travers les réseaux sociaux - Avis publics - Divulgaration de la documentation du projet d'une manière culturellement appropriée et accessible ; - Communication à travers des sketches et émissions radiophoniques en langues locales. - Communication à travers le gongonner du village et les leaders religieux Exemples d'émissions pour le passage de l'information souhaitée lors des consultations : « nyatefe » sur la Radio Horizon, « club de la presse » sur la radio canal FM, « citoyenneté » sur radio Moisson finale, « Tomtassi » sur radio centrale, « magazine kabyè » sur radio Kara, « Namague » sur radio MECAP - Prise en compte de l'égalité des sexes et opportunités du travail dans les activités du projet - Prendre en compte les spécificités des femmes dans le ciblage des bénéficiaires des activités de renforcement de capacité et d'accompagnement des startups dans le cadre de la composante 2 du PANT en fixant par exemple les quotas pour les femmes et les entreprises détenues par les femmes.
Personnes âgées		- Faible taux d'accès aux terminaux numériques - Faible accessibilité financière aux services digitaux - Faible niveau d'utilisation des réseaux sociaux - Résistance à l'utilisation des NTIC	Autorités locales (Maires, conseillers municipaux, chefs de canton, chefs de village, chefs de quartier, CCD, CVD et CDQ, etc.) Organisation des personnes du troisième âge	- Avis public - Utilisation aux réseaux sociaux adaptés aux personnes âgées - Réunion au niveau des mairies, chefs de canton, chefs de village, chef de quartier - Information travers les « quadri logues » et Comités Locaux de Coordination (CLC)

Catégorie de vulnérables	Obstacle pour l'accès à l'information ou à d'autres avantages du projet	Organisations représentatives et les leaders	Méthodes d'engagement qui seront mises en œuvre dans le cadre du projet
	Faible représentativité dans les promoteurs de startup		- Education numérique sur les avantages et inconvénients liés à l'utilisation de l'internet à travers des boîtes à images culturellement adaptés et en langue locales - Divulgaration de la documentation du projet d'une manière culturellement appropriée et accessible - Communication à travers des sketches et émission radiophoniques en langues locales - Prendre en compte les spécificités des personnes pauvres et vulnérables dans le ciblage des bénéficiaires des activités de renforcement de capacité et d'accompagnement des startups dans le cadre de la composante 2 du PANT en fixant par exemple les quotas pour les femmes et les entreprises détenues par ces personnes.
Personnes en situation de handicap	- Faible taux d'accès aux terminaux numériques - Faible accessibilité financière aux services digitaux - Faible mobilité - Faible niveau d'accès aux informations - Faible représentativité dans les promoteurs de startup	Organisation nationale, régionale, préfectorale et locales de promotion des droits des personnes en situation de handicap (Fédération Togolaise des Associations des personnes Handicapées, FETAPH) Autorités locales (Maires, conseillers municipaux, chefs de canton, chefs de village, chefs de quartier, CCD, CVD et CDQ, etc.)	Handicap Moteur : Accessibilité physique aux services (rampes d'accès, rampes d'appui, chaise roulante) Handicap Auditif : Traduction des messages audio ou vidéo en langage visuel, langue des signes, texte ou images Mental : Utilisation de mots simples, d'images, d'une diction lente et posée et adhésion à l'information par le tuteur Visuel : Traduction de tous les contenus visuels en audiodescription et surtout la promotion des applications numériques et terminaux digitaux adaptés aux personnes malvoyant. Prendre en compte les spécificités des personnes en situation de handicap dans le ciblage des bénéficiaires des activités de renforcement de capacité et d'accompagnement des startups dans le cadre de la composante 2 du PANT en fixant par exemple les quotas pour les femmes et les entreprises détenues par ces personnes.
Personnes résidentes dans les zones sans couverture internet	- Faible taux d'accès aux terminaux numériques - Faible accessibilité financière aux services digitaux - Faible niveau d'utilisation des réseaux sociaux - Résistance à l'utilisation des NTIC - Faible représentativité dans les promoteurs de startup	Autorités locales (Maires, conseillers municipaux, chefs de canton, chefs de village, chefs de quartier, CCD, CVD et CDQ, etc.) Services déconcentrés de l'action sociale	Promouvoir et rendre financièrement accessibles les technologies de connexion sans fil Prendre en compte les spécificités des personnes résidentes dans les zones à faible niveau de couverture en internet dans le ciblage des bénéficiaires des activités de renforcement de capacité et d'accompagnement des startups dans le cadre de la composante 2 du PANT en fixant par exemple les quotas pour les femmes et les entreprises détenues par ces personnes.

Catégorie de vulnérables	Obstacle pour l'accès à l'information ou à d'autres avantages du projet	Organisations représentatives et les leaders	Méthodes d'engagement qui seront mises en œuvre dans le cadre du projet
	Faible niveau de connaissance des avantages des services digitaux		
Personnes résidentes dans les zones d'insécurité et personnes déplacées pour cause d'insécurité (Région des Savanes) ou de phénomènes climatiques	- Vulnérabilité liée à l'insécurité et/ou au déplacement - Faible taux d'accès aux terminaux numériques - Faible accessibilité financière aux services digitaux - Faible niveau d'utilisation des réseaux sociaux - Résistance à l'utilisation des NTIC - Faible représentativité dans les promoteurs de startup - Faible niveau de connaissance des avantages des services digitaux	Autorités locales (Maires, conseillers municipaux, chefs de canton, chefs de village, chefs de quartier, CCD, CVD et CDQ, etc. Services déconcentrés de l'action sociale	Avis publics Communication à travers des sketches et émissions radiophoniques en langues locales. Exemples d'émissions pour le passage de l'information souhaitée lors des consultations : « nyatefe » sur la Radio Horizon, « club de la presse » sur la radio canal FM, « citoyenneté » sur radio moisson finale, « Tomtassi » sur radio centrale, « magazine kabyè » sur radio Kara, « Namague » sur radio MECAP Développer des services digitaux adaptées aux personnes résidents dans zones d'insécurité et personnes déplacées pour cause d'insécurité (Région des savanes) ou de de phénomènes climatiques, Prendre en compte les spécificités des personnes résidant dans les zones d'insécurité ou déplacés pour cause d'insécurité ou de phénomènes climatiques dans le ciblage des bénéficiaires des activités de renforcement de capacité et d'accompagnement des startups dans le cadre de la composante 2 du PANT' en fixant par exemple les quotas pour les femmes et les entreprises détenues par ces personnes.

Source : Mission PMPP PANT', mai 2024.

5 PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

5.1 Résumé des activités déjà engagées à la phase de préparation du projet

Les consultations des parties prenantes lors de la préparation du présent PMPP ont été effectuées du 16 mai au 5 juin 2024 dans toutes les régions du Togo. Les consultations ont touché 97 localités. Le tableau 2 ci-dessous montre les détails des acteurs consultés.

Les consultations publiques avaient pour objet de (i) présenter le projet et ses objectifs de développement, (ii) permettre aux parties prenantes de prendre librement la parole et d'émettre leurs opinions sur la proposition du projet et d'exprimer leurs points de vue sur les risques et les impacts potentiels du projet ainsi que sur les mesures d'atténuation à préconiser, (iii) décliner leurs intérêts et priorités vis-à-vis du projet ainsi que les modalités de leur participation et engagement à la mise en œuvre et au suivi du projet.

Les échanges ont également porté sur les modalités de participation et engagement tout au long du cycle de vie du projet, les habitudes d'accès à l'information, les besoins spécifiques et le rôle dans la mise en œuvre du projet pour chaque catégorie de partie prenante.

Les associations des femmes ont été consultées séparément et leurs consultations ont été dirigées par des femmes.

Les consultations avec les femmes sur les aspects d'EAS/HS ont été abordées selon la Note de Bonnes Pratiques (NBP) du Groupe de la Banque mondiale « Exploitation et abus sexuels et harcèlement sexuel (EAS/HS) dans les projets d'investissement ». Afin de faciliter la participation des femmes/filles aux activités de consultations, celles-ci ont été menées par des facilitatrices expérimentées des OSC et des groupements de femmes.

- **Acteurs consultés lors de la mission de préparation du PMPP**

Le tableau 3 présente les détails sur les acteurs consultés pour l'élaboration du PMPP.

Tableau 3: Acteurs consultés pour l'élaboration du PMPP

Niveau/ Localité	Parties prenantes	F	H	T
Niveau central Niveau Régional (Toutes les régions) Préfectures Communes Cantons Villages et quartiers	Autorités administratives : Préfets, Maires, chefs de cantons, chef de villages, CCD, CVD, CQQ	647	599	1246
	Le ministère de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale,			
	Le ministère chargé des enseignements primaires et secondaire,			
	Le ministère en charge de la santé,			
	Le ministère en charge de l'action sociale,			
	Le ministère en charge du développement à la base,			
	Le ministère en charge de l'inclusion financière,			
	Le ministère en charge de la santé (Direction en charge des technologies de l'information et de la communication),			
	Le ministère chargé de la sécurité,			
	Le ministère en charge de l'administration territoriale,			
	Le ministère en charge du travail (la direction générale du travail),			
	La Chambre de Commerce et d'Industrie du Togo (CCIT),			
	L'union des chambres régionales de métiers et les chambres régionales de métier,			
	Le Comité National du Numérique (CNN),			
	Le Centre de Transformation Digitale du Togo,			
	La Société Nationale des Infrastructures (SIN),			
	L'Agence Togo Digital, (ATD),			
	L'Agence Nationale de Cybersécurité (ANCy),			
	Le Centre national de réponse aux incidents de cybersécurité au Togo,			
	L'Autorité de Réglementation des secteurs de Postes et de Télécommunications (ARCEP),			
	Les responsables de l'Entente des spécialistes togolais en technologies de l'information et de la communication (ESTETIC),			

	L'ANPE, Le CIC			
	Directeur régional de la santé Directeur du CHR Dapaong Chef section SNIS de la Région Chefs services biomédicaux du CHR Dapaong Section régionale médecine du travail			
	Directeur régional de l'éducation Chef service planification de la DRE Chef service informatique de la DRE Proviseurs du Lycée Directeur du CRETFP et de centre de formation technique Un enseignant d'informatique du CRETFP Un directeur d'une école primaire Un membre de comité de gestion des ressources scolaires (COGERES) Un membre de l'Association des parents d'élèves			
	La direction générale du travail Inspecteur de travail et des lois sociales Directeur régional de l'ANPE Directeur régional de la CNSS ou un Expert en sécurité sociale			
	PATRONAT de la région des Savanes Directeur régional de l'ANADEB Responsable régional de Nyugnalab DR Ministère en charge de l'agriculture ITRA DR ICAT DR ITRA DR Environnement DR Office togolaise des eaux et forêts (ODEF) Directeur régional OTR, Savanes Direction régionale du Tourisme			
	Forces de défense et de sécurité (Commandant du Groupement de la Gendarmerie et Commissaire du Commissariat de police)			
	CCIT : Chambre de Commerce et d'Industrie du Togo et des Régions La chambre des métiers région du Togo et des régions			
	Groupements de femmes Groupements de jeunes Personnes en situation de handicap, ATOP Radio privée Responsable régional des OSC de la région OSC Œuvrant dans le secteur de la santé OSC Œuvrant dans le secteur de l'éducation Organisation de la Société Civile engagée dans la promotion des droits des femmes et la lutte contre les VBG, EAS/HS Entrepreneurs ayant travaillé sur les chantiers des projets financés par la banque mondiale (Projet FSB, Projet REDISSE, Projet PIDU, Projet Covid-19)			
	Total			
		647	599	1246

Source : Mission d'élaboration du PMPP, PANT mai 2024

La planche 1 illustre quelques images des quelques séances de consultations publiques.



a :Consultation dans le Canton de Kpangalam, commune Tchaoudjo 1



b :Consultations dans le Canton de Katindji, Préfecture de Tône



c :Consultation des parties prenantes de la région Maritime

Planche 1: illustrations des séances de consultations des Parties Prenantes

Prise de vue : Mission d'élaboration du PMPP, mai 2024

Lors de ces séances de consultation des parties prenantes à tous les niveaux, les sujets suivants ont été abordés :

- Présentation du projet et ses composantes ;
- Enjeux de l'accès de l'internet en permanence et en qualité pour les services publics (école, formations sanitaires et mairies) ;
- Qualité et coût d'accès à l'internet ;
- La politique de gestion des volumes data par les opérateurs (les opérateurs mettent des échéances d'expiration des volumes data non utilisées, ce qui pénalise les clients) ;
- Accès à l'internet pour les localités non couvertes par la fibre optique ;

- Avantages et inconvénients de l'accès à l'internet ;
- L'éducation numérique et les moyens de protection contre les risques liés à l'accès au digital ;
- Stratégies pour le ciblage des bénéficiaires pour les renforcements des capacités dans le cadre de la composante 2 ;
- Risques liés à l'accès à l'internet (cyberharcèlement, cyberintimidation, violation de la vie privée, l'arnaque, cyber pédophilie, etc.) ;
- La réglementation de l'âge et de la durée de l'accès à certaines applications digitales ;
- Risques et impacts environnementaux et sociaux associées au projet ;
- Risques et impacts environnementaux et sociaux associés au métier du digital ;
- Les filières de récupération et de gestion des Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) dans les communes notamment ;
- La disponibilité et la qualité des opérateurs de réparation des terminaux digitaux ;
- Les impacts des antennes relais sur la santé des populations ;
- Besoins des parties prenantes du projet en informations, méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes ;
- Moyens de communication adaptés à chaque groupe cibles afin de faciliter l'accès à l'information à toutes les parties prenantes ;
- L'adaptation de l'organisation du travail à la charge de travail hors des heures réglementaires grâce au digital ;
- Facilitation du télétravail pour les fonctions applicables ;
- L'accessibilité de l'information digitale aux personnes à faible niveau de scolarisation ;
- Enjeux du projet sur les personnes déplacées pour cause d'insécurité ou de situation d'urgence (région des savanes) ;
- Stratégies de communication adaptées pour la mobilisation des femmes ;
- Stratégies de communication adaptées pour la mobilisation des jeunes ;
- Mécanismes endogènes de gestion des plaintes au niveau des opérateurs d'internet ;
- Explication des procédures en cas d'expropriation pour cause d'utilité publique.

Spécifiquement avec les groupements des femmes les sujets suivants ont été approfondies :

- Les pratiques traditionnelles néfastes pour les femmes et les jeunes filles ;
- Les risques de l'internet pour les femmes et les enfants (cyberharcèlement, Cyberintimidation, violation de la vie privée, l'arnaque, cyber pédophilie, etc.) ;
- Prévention et gestion des cas de grossesses non désirées lors des travaux et en phase de mise en œuvre du projet ;
- Prévention et gestion des cas de VBG, EAS/HS lors des travaux et en phase de mise en œuvre du projet ;
- Prévention et gestion des cas de VBG, EAS/HS en milieu de travail ;
- Stratégies pour promouvoir les femmes dans le ciblage des bénéficiaires pour le renforcement des capacités dans le cadre de la composante 2.

Un résumé des principales recommandations reçues et intégrées dans le PMPP figure dans l'**annexe 13**.

5.2 Résumé des besoins en information des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes

Le tableau 4 présente une synthèse des besoins des parties prenantes du projet désagrégué par groupe, à savoir parties prenantes touchées et autres parties prenantes intéressées. Une attention particulière est accordée aux personnes ou groupes vulnérables au sein de chacun des groupes de parties prenantes.

Tableau 4: Synthèse des besoins des parties prenantes en information

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
PARTIE PRENANTES TOUCHEES							
Personnes dont les terres, les biens ou revenus seront affectés	Riverains des couloirs de passage des lignes souterrains et poteaux des fibres optique et de sites de construction de pylône de relais pour l'accès à l'internet	- Hommes et femmes résident ou menant des AGR, ou des cultures à proximité des sites ou des zones de passage de la fibre optique - Perturbation de leurs activités ou de la mobilité par les travaux - Possibilité d'avoir des personnes vulnérables parmi les personnes touchées - Méconnaissance des NES de la Banque - Méconnaissance de l'existence des codes de conduites prenant en compte l'interdiction des EAS/HS - Méconnaissance de procédures d'expropriation pour cause d'utilité public - Niveau d'instruction variable	Faible	Fort	Langue française et locales (Mooré, Moba, tchokossi, Ngangam, Kabyè, Lamba, Nawda, Tém, Tembe rma, Sola, Tchamba, Ana, Ewé, Ifè, Akposso, Mina, etc.)	- Consultations du public - Avis public - Focus groupe - Informations transmises à la radio (en langues locales) Exemples d'émissions pour le passage de l'information souhaité lors des consultations : « nyatefe » sur la Radio Horizon, « club de la presse » sur la radio canal FM, « citoyenneté » sur radio moisson finale, « Tomtassi » sur radio centrale, « magazine kabyè » sur radio Kara, « Namague » sur radio MECAP, TVT - Réunion sur site - Information à travers les groupements de femmes - Participations aux séances de formation - Réseaux sociaux : WhatsApp, Tik Tok, facebook, etc - Affiches - Crieurs publics - Prêtres religieux - Influenceur(euses) - Artistes toutes les catégories	- Information sur le calendrier des activités - Participation à l'évaluation et à la négociation des biens impactés - Information précises sur le processus et les délais d'accès à l'indemnisation - Mesures d'accompagnement pour les personnes vulnérables - Information sur les impacts et risques potentiels du projet - Information sur les mesures de mitigation - Information sur les moyens d'accès au MGP
Utilisateurs	Services publics bénéficiaires (Ecoles et centres de	- Besoins accrus en services digitaux - Niveau d'instruction élevés - Non maîtrise des risques liés aux services digitaux (cyberharcèlement, cyberintimidation,	Faible	Fort	Français	- Participations aux séances de formation - Réunions formelles	- Information sur le calendrier des activités ; - Information sur les impacts et risques potentiels du projet ;

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
	santé, municipalités)	violation de la vie privée, de contenus Inappropriés et Dangereux, d'influences Sociales Négatives, cyberdépendance) ● Affinité forte pour les réseaux sociaux et autres technologies digitales de communication ● Méconnaissance des NES de la Banque méconnaissance de l'existence des codes de conduites prenant en compte l'interdiction des EAS/HS ● Non maîtrise des mécanismes et procédures de réclamations				● Réseaux sociaux : WhatsApp, Tik Tok, facebook, etc Information à travers les mails et le site Web ● Affiches ● Branding ● Kakemonos ● Banderoles ● Entretiens individuels ● Visites de sites ● Formations en présentielle et en ligne ● Informations transmises à la radio (en langues locales), ● Réunion sur site ● Radio ● Télévision ● Messagerie électronique ● Réunions de coordination, ● Ateliers avec les points focaux	● Information sur les mesures de mitigation ; ● Informations sur les risques liés aux services digitaux (cyberharcèlement, cybersécurité, cyberintimidation, violation de la vie privée, de contenus inappropriés et dangereux, d'influences Sociales Négatives, cyberdépendance) ; ● Le processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes ; ● Les dates et lieux des réunions de consultations du public envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions ● Information sur les moyens d'accès au MGP
	Les bénéficiaires, ménages et abonnés privés au réseau internet	● Ménages, PME/PMI, startups, Artisans ● Faible capacité d'innovation ● Faible taux de pénétration et d'utilisation des services digitaux ● Personnes pauvres vulnérables ne disposant pas de moyen pour l'accès à l'internet, ● Faible capacité d'accès à l'information ● Habitation en milieu péri urbain ou rural ● Sensibilité aux rumeurs ● Taux d'alphabétisation moyen ● Affinité forte pour les réseaux sociaux et autres technologies digitales de communication	Faible	Fort	Langue française et locales ((Mooré, Moba, tchokossi, Ngangam, Kabyè, Lamba, Nawda, Tém, Tembe rma, Sola, Tchamba, Ana, Ewé, Ifè,	● Consultations du public ● Information à travers les agents commerciaux qui iront de quartier en quartier avec un accent sur les quartiers pauvres et éloignés des centres urbains ● Information à travers les « quadri logue » et Comités Locaux de Coordination (CLC) ● Focus groupe sur les conditions, procédures et délais d'accès Informations transmises à la radio (en langues locales)	● Information sur le calendrier des activités ; ● Information sur les impacts et risques potentiels du projet ; ● Information sur les mesures de mitigation ; ● Informations risques liés aux services digitaux (cyberharcèlement, Cyberintimidation, violation de la vie privée, de contenus Inappropriés et Dangereux, d'influences Sociales Négatives, cyberdépendance) ; ● Le processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes ;

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
		- Méconnaissance des NES de la Banque - Non maîtrise des mécanismes et procédures de réclamations			Akposso, Mina, etc.)	Exemples d'émissions pour le passage de l'information souhaité lors des consultations : « nyatefe » sur la Radio Horizon, « club de la presse » sur la radio canal FM, « citoyeneté » sur radio moisson finale, « Tomtassi » sur radio centrale, « magazine kabyè » sur radio Kara, « Namague » sur radio MECAP - Information à travers les groupements de femmes - Participations aux séances de formation - Réseaux sociaux : WhatsApp, Tik Tok, Facebook, etc. - Messageries des réseaux de téléphonie mobile - Affiches - Branding - Kakemonos - Banderoles	- Les dates et lieux des réunions de consultations du public envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions - Information sur les moyens d'accès au MGP
	Les entreprises, (PME/PMI, startups, abonnés au réseau internet)	- Ménages, PME/PMI, startups, Artisans - Faible capacité d'innovation - Faible taux de pénétration et d'utilisation des services digitaux - Non maîtrise des risques liés aux services digitaux (cyberharcèlement, Cyberintimidation, violation de la vie privée, de contenus Inappropriés et Dangereux, d'influences Sociales Négatives, cyberdépendance) - Affinité forte pour les réseaux sociaux et autres technologies digitales de communication - Besoins variables et spécifiques en internet - Besoins en renforcement des capacités	Faible	Fort	Langue française et locales	- Consultations du public - Information à travers les agents commerciaux - Information travers les « quadri logue » et Comités Locaux de Coordination (CLC) - Focus groupe sur les conditions, procédures et délais d'accès - Informations transmises à la radio (en langues locales) - Information à travers les mails et le site Web - Information à travers les groupements de femmes	- Information sur le calendrier des activités ; - Information sur les impacts et risques potentiels du projet ; - Information sur les mesures de mitigation ; - Informations risques liés aux services digitaux (cyberharcèlement, Cyberintimidation, violation de la vie privée, de contenus Inappropriés et Dangereux, d'influences Sociales Négatives, cyberdépendance) ; - Le processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes ;

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
		- Besoin du réseau internet en permanence et en qualité - Méconnaissance des NES de la Banque - Non maîtrise des mécanismes et procédures de réclamations				- Participations aux séances de formation - Réseaux sociaux : WhatsApp, Tik Tok, Facebook, etc. - Messageries des réseaux de téléphonie mobile - Affiches - Branding - Kakemonos - Banderoles	- Les dates et lieux des réunions de consultations du public envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions - Information sur les moyens d'accès au MGP
	Entrepreneurs et fournisseurs des services	- Fournisseurs de biens et prestataires de services informatiques - Faible engagement à mettre en œuvre les PGES des travaux, incluant la santé et la sécurité des travailleurs et des communautés - Faible engagement pour fournir les informations aux travailleurs - Faible engagement pour la protection sociale des travailleurs - Niveau d'instruction moyen à élevé - Connaissance des NES de la Banque : Faible à élevée - Connaissance de l'existence des codes de conduites prenant en compte l'interdiction des EAS/HS : Faible à élevée - Manque de volonté dans la mise en place et l'opérationnalisation du MGP	Moyenne	Fort	Langue française et locales	- Informations transmises à la radio - Journaux - Réunion sur les sites - Participations aux séances de formation en présentiel et en ligne - Vidéo (projection) - Radio - Réseaux sociaux : WhatsApp, Tik Tok, Facebook, etc. - Messageries des réseaux de téléphonie mobile - Affiches - Branding - Kakemonos - Banderoles Site web - Messagerie électronique	- Information sur le calendrier des activités au moins deux semaines avant - Information et formation sur les NES de la Banque applicables aux travaux du numérique - Informations, sensibilisation et formation pour le respect des conditions d'emploi et des conditions de travail - Informations, sensibilisation et formation pour le respect de l'âge de travail et de l'interdiction du travail forcé - Information sur la situation et les mesures sécuritaires ; - Intégration des clauses E&S dans les contrats - Explication du Code de conduites et des mesures de gestion des risques liés aux VBG/VCE au travail des enfants, etc.
Personnes vulnérables	Survivantes d'EAS/HS	- Vulnérabilité économique - Crainte de représailles en cas de dénonciation du bourreau - Besoins de prise en charge médicale, psychologique et d'assistance juridique	Faible	Fort	Langue française et locales	- Counseling individuel avec un acteur spécialisé et formé sur la prise en charge des cas d'EAS/HS - Boîte à suggestions	- Ecoute, confidentialité - L'approche centrée sur les survivants - Création d'un environnement favorable dans lequel les intérêts des survivants sont respectés et privilégiés, et dans

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
		- Faible accès aux informations sur la prévention des EAS/VBG - Méconnaissance des droits des femmes en matière de SR et lutte contre les EAS/HS - Affinité faible pour les réseaux sociaux et autres technologies digitales de communication - Non maîtrise des procédures d'accès au MGP					lequel les survivants sont traités avec dignité et respect
	Adolescentes et filles victimes de grossesses précoces ou en milieu scolaire	- Vulnérabilité économique - Faible capacité d'innovation - Faible taux de pénétration et d'utilisation des services digitaux - Personnes pauvres vulnérables ne disposant pas de moyen pour l'accès à l'internet, - Faible capacité d'accès à l'information - Faible niveau d'information sur les méthodes PF - Faible accès aux informations sur la prévention des EAS/VBG - Affinité forte pour les réseaux sociaux et autres technologies digitales de communication - Non maîtrise des procédures d'accès au MGP	Faible	Fort	Langue française et locales	- Counseling individuel avec un acteur spécialisé et formé sur la prise en charge des cas d'EAS/HS - Causerie éducatives et sensibilisation avec les acteurs spécialisés - Affiches, dépliants, film, sketch - Informations transmises à la radio (en langues locales) - Réunion sur site - Participations aux séances de formation - Radio - Réseaux sociaux : WhatsApp, Tik Tok, Facebook, etc. - Messageries des réseaux de téléphonie mobile - Affiches - Branding - Kakemonos - Banderoles Boîtes à suggestions	- Ecoute, confidentialité - Sensibilisation et accompagnement pour reprendre l'école et l'apprentissage après l'accouchement - Sensibilisation sur les risques liés aux IST/VIH SIDA - Sensibilisation sur le port correcte du préservatifs
	Bénéficiaires vivant dans les zones d'insécurité,	- Vulnérabilité par rapport aux attaques terroristes - Stress sécuritaire - Difficulté pour se déplacer - Difficultés à se regrouper	Faible	Fort	Langue française et locales	- Informations transmises à la radio (en langues locales), - Visite à domicile - Radio	- Utilisation des canaux adaptés pour avoir accès à l'information - Besoins d'information sur la situation et les mesures sécuritaires

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
	Personnes déplacées pour cause d'insécurité ou de situation d'urgence	- Besoins accrus aux services digitaux ; - Non maîtrise des procédures d'accès au MGP				- Réseaux sociaux : WhatsApp, Tik Tok, Facebook, etc. - Messageries des réseaux de téléphonie mobile - Affiches - Branding - Kakemonos - Banderoles	Collaboration avec les Forces de l'ordre et de sécurité
PARTIES PRENANTES CONCERNEES							
Ministères et directions impliqués dans la mise en œuvre du projet	Ministère en charge de l'Economie Numérique et de la Transformation Digitale	- Niveau d'instruction élevé - Engagement fort pour l'amélioration de l'accès et de la qualité des services en matière du numérique - Engagement pour apporter des solutions durables à l'accès à l'électricité et l'internet - Insuffisances dans les stratégies de communication pour toucher toutes les parties prenantes - Connaissance des NES de la Banque : Faible à élevée - Connaissance de l'existence des codes de conduites prenant en compte l'interdiction des EAS/HS : Faible à élevée - Grande affinité pour les réseaux sociaux et autres technologies digitales de communication - Capacité à légiférer sur les conditions d'accès à l'internet et aux applications digitales	Fort	Fort	Français	- Réunion et formations en présentielle et en ligne - Informations transmises à la radio en français : « club de la presse » sur la radio canal FM, « espace débat » sur la radio Kara - Information à travers les agents commerciaux - Information travers les « quadri logues » et Comités Locaux de Coordination (CLC) - Réunion sur site - Réseaux sociaux : WhatsApp, Tik Tok, Facebook, etc. - Messageries des réseaux de téléphonie mobile - Affiches - Branding - Kakemonos - Banderoles Messagerie électronique - Réunions de coordination, les ateliers des points focaux en ligne ou en présentiel	- Mise en place d'un cadre de concertation efficace - Partage efficace de l'information à tous les niveaux y compris au niveau des services déconcentrés - Implication dans les échanges liés aux conditions de travail (salaire, horaire de travail, repos, etc.) - Information sur le calendrier des activités au moins deux semaines avant - Information sur la situation et les mesures sécuritaires ; - Mesures de protection - Disponibilité/ accessibilité des registres de plaintes - Mesures Santé/sécurité - Explication du Code de conduites et des mesures de gestion des risques de VBG/VCE, travail des enfants, etc.

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
						• Communiqués à travers les radios, télévision, sites web	
Autorité locales, collectivités locales, CCD, CVD CDQ	Préfets, Maires et personnel des mairies, CCD, CVD CDQ	• Niveau d'instruction moyen à élevé • Fort engagement pour l'accès à l'Internet en permanence et de qualité pour les populations • Peu impliqués par les services techniques dans la promotion des services et produits et dans l'identification des zones cibles • Connaissance des NES de la Banque : Faible à élevée • Connaissance de l'existence des codes de conduite prenant en compte l'interdiction des EAS/HS : Faible • Affinité pour les réseaux sociaux et autres technologies digitales de communication : moyen à élevée • Engagement sur les questions SR/PF, autonomisation de la femme, éducation de la jeune fille, lutte contre les EAS/HS : Moyen à élevé	• Fort	• Moyen	• Français et langues locales	• Réunion et formations en présentielle et en ligne • Informations transmises à la radio en français et en langue locales : « nyatefe » sur la Radio Horizon, « club de la presse » sur la radio canal FM, « citoyenneté » sur radio moisson finale, « Tomtassi » sur radio centrale, « magazine kabyè » sur radio Kara, « Namague » sur radio MECAP, « espace débat » sur la radio Kara • Information à travers les agents commerciaux • Informations transmises à la radio (en langues locales) • Séances de sensibilisation et de consultations animées par des ONG spécialisées • Consultation du public • Focus groupe, Radio, WhatsApp • Affiches, Messagerie électronique • Réunions • Formations communautaires • Numéro vert	• Implication dans les échanges liés aux conditions de travail (salaire, horaire de travail, repos, etc.) • Information sur le calendrier des activités au moins deux semaines avant • Information sur la situation et les mesures sécuritaires ; • Mesures de protection • Disponibilité/ accessibilité des registres de plaintes • Mesures Santé/sécurité • Explication du Code de conduite et des mesures de gestion des risques de VBG/VCE, travail des enfants, etc.
Médias et OSC	Médias (TV, radio, journaux) des chaînes nationales, locales et	• Source des informations et opinions pour les parties prenantes • Habitué à animer des émissions sur les thématiques sur la qualité d'accès aux services publics • Connaissance faible sur les risques relatifs aux services numériques (cyberharcèlement,	• Moyen	• Moyen	• Français et langues locales	• Informations transmises par écrit, radio, télévision ainsi que les entrevues	• Facilité d'accès à l'information fiable • Information sur le calendrier des activités au moins deux semaines avant • Information sur les procédures, conditions et délais d'accès aux différents services numériques

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
	communautaires, Médias en ligne Les OSC	Cyberintimidation, violation de la vie privée, de contenus Inappropriés et Dangereux, d'influences Sociales Négatives, cyberdépendance) Sensibilisation et accompagnement des populations dans divers procédures d'accès aux services numériques,					Renforcement des capacités sur les aspects EAS/HS, - Information sur les impacts et risques potentiels du projet - Information et formation sur les risques à l'accès à l'internet, - Informations sur les conditions de ciblage des bénéficiaires aux formations de la composante 2 du PANT ; - Information et formation sur les NES de la Banque applicables aux travaux d'internet - Informations, sensibilisation et formation sur le respect des conditions d'emploi et de travail - Informations, sensibilisation et formation sur le respect de l'âge de travail et de l'interdiction du travail forcé - Information sur la situation et les mesures sécuritaires - Explication du Code de conduite et des mesures de gestion des risques de VBG/VCE, travail des enfants, etc.
PIF	Banque Mondiale,	- Exigences pour le respect des NES y compris la prévention des EAS/HS ; - Exigences pour la participation et mobilisation de toutes les parties prenantes ; - Objectif d'améliorer la connectivité internet au Togo.	Fort	Fort	Français et anglais	Informations transmises par écrit et réunions/ateliers de travail, échanges informels via WhatsApp	- Performance vis-à-vis des indicateurs du projet (finances, sauvegardes, techniques, etc.) - Rapports trimestriels sur la mise en œuvre des mesures E&S y compris la mobilisation des parties prenantes.

Source : Mission d'élaboration PMPP PANT, avril 2024

5.3 Plan de mobilisation des parties prenantes

Avant l'organisation de toute activité de mobilisation des parties prenantes, un ordre de jour bien structuré et adapté aux cibles sera proposé. L'ordre de jour sera rendu public aux parties prenantes avant la réunion. Il portera entre autres sur les aspects suivants :

- Date et heure ;
- Lieux ;
- Intitulé du sous projet/activité ;
- Etape de l'activité ;
- L'objet de la réunion ;
- La durée des activités du projet ;
- Les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et les mesures proposées pour les atténuer, en mettant en exergue les risques et effets susceptibles d'affecter de manière disproportionnée les groupes vulnérables et défavorisés, et en décrivant les mesures différenciées prises pour les éviter et les minimiser ;
- Le processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes, en soulignant les modalités éventuelles de participation de celles-ci ;
- Les dates et lieux des réunions de consultations du public envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions ;
- Le processus et les voies de dépôt et de règlement des plaintes.

Le projet mettra également à contribution les « quadri logues », les Comités Locaux de Coordination (CCL), les chefs religieux et coutumiers, les groupements de femmes, les Comités Cantonaux de Développement (CCD), les Comités de Développement de Quartier (CDQ) et Comités Villageois de Développement (CVD), les ONG/Associations, pour la diffusion de l'information afin de ratisser large et toucher le maximum des populations locales principalement les couches démunies à travers leurs antennes de diffusion d'informations. L'information et la sensibilisation doivent permettre à toutes les parties prenantes d'avoir accès de manière équitable aux services et produits du projet. Cette équité permettra d'assurer la participation et l'engagement des groupes vulnérables aux réalisations du projet.

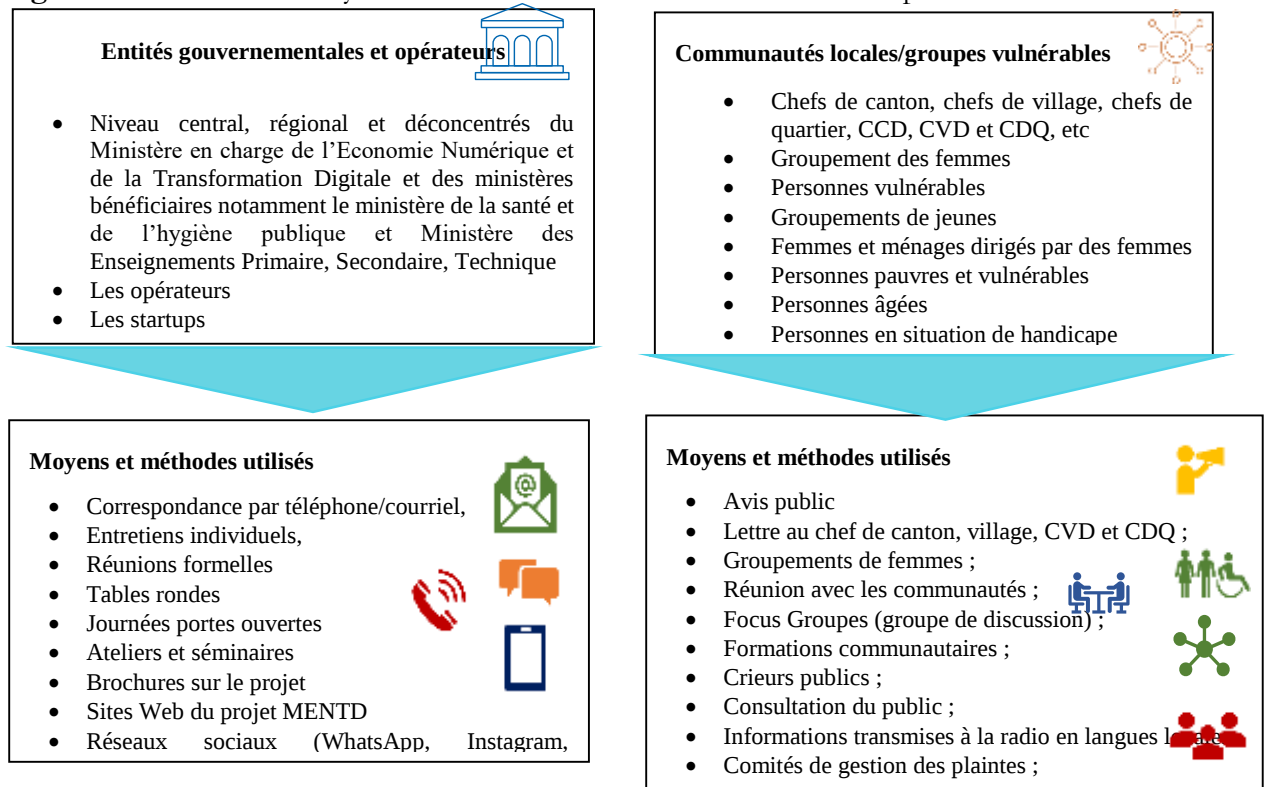
Eu égard aux résultats des consultations des parties prenantes dans le cadre du PANT', le projet va favoriser l'utilisation d'outils de communication et de sensibilisation sous divers formats et modes tels que souhaité par les parties prenantes lors des consultations des parties prenantes.

Dans toutes les stratégies de communication, les questions relatives à l'impact des activités du projet sur les filles et les femmes seront abordées et en particulier sur les risques d'exploitation et d'abus sexuels ou de harcèlement sexuel de même que les avantages du projet. Les filles et les femmes seront également informées du contenu du code de conduite et consultées sur les moyens sûrs et accessibles par lesquels les survivantes d'EAS / HS pourraient signaler une mauvaise conduite du personnel du projet. Elles seront également informées des prestataires VBG disponibles dans la localité pour les survivantes de la VBG dans leurs communautés. Un accent sera mis sur l'éducation sur les bonnes pratiques d'utilisation du numérique, la sensibilisation sur les risques d'exposition au digital entre autres, le cyberharcèlement, le cyberintimidation, la violation de la vie privée, les contenus inappropriés et dangereux, les influences sociales négatives, la cyberdépendance, etc.

Ces consultations seront menées par des femmes, dans des endroits et à des moments choisis par les femmes. Aucune question sur les expériences individuelles de VBG ne sera posée. Toutes les consultations seront réalisées sur la base des principes d'éthique.

La synthèse des différentes méthodes d'engagement proposées pour couvrir les différents besoins des parties prenantes est présentée dans la figure 2.

Figure 2 : Matrices des moyens et méthodes de consultation des Parties prenantes



Source : Mission PMPP, mai 2024.

Tableau 5: Stratégie de diffusion des informations et calendrier de mise en œuvre

Action/Activités	Sujets de consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes - cibles	Objectifs	Responsable
Phase de préparation du Projet						
Présentation du Projet aux autres ministères intéressés par les interventions du PANT (Santé, éducation et administration territoriale)	Présentation du Projet : Contexte, objectif, cibles, zone d'intervention composantes et activités et date probable de démarrage	- Réunions d'échanges en présentielle ou en Visio conférence - Partage du document en version électronique aux acteurs des ministères intéressés - Echanges par mail - Communication en conseil des ministres	Avant la revue et finalisation du document de projet	Les autres ministres Secrétaires Généraux et Directeurs centraux et chefs divisions des ministères intéressés	Faire connaître le projet à tous les acteurs clés des ministères intéressés Prendre en compte les besoins spécifiques de leurs services	Equipe en charge de la Préparation du PANT
Etude de la demande, de l'offre, du déploiement pour la couverture du réseau	- Présentation du sous projet - Présentation et explication des différentes possibilités techniques pour la réalisation du sous projet - Présentation et explication des impact environnementaux et sociaux pour chaque option - Présentation et explication du choix le plus opportun	- Rencontre d'échange - Focus groupe aux niveaux des mairies et chefs des cantons - Partage du document physique et en version électronique au niveau des mairies - Partage des brochures d'information au niveau des cantons	Avant la revue et finalisation du document du projet Avant le début de la mise en œuvre des sous projets	Préfet, Maire, Chefferie traditionnelle (Chef de canton, chef de village, sous-chef, chef quartier), CCD, CVD, CQD, leaders d'opinion et Leaders religieux	Présenter le sous projet Présentation et explication des différentes possibilités techniques pour la réalisation du sous projet Présentation et explication des impacts environnementaux et sociaux pour chaque option Présentation et explication du choix le plus opportun	Equipe en charge de la Préparation du PANT Consultants
Revue et finalisation du document de projet	- Finalisation des zones cibles du projet au regard des résultats des études de faisabilité - Présentation et explication des impacts environnementaux et sociaux des options techniques retenues - Finalisation des activités retenues par composante	- Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale - Correspondances électroniques et vidéoconférence avec les acteurs déconcentrés, - Rencontres institutionnelles	Avant la négociation du projet	Membre de l'équipe de préparation du Projet (MENTD, UGP)	Finaliser le document du projet	Equipe en charge de la Préparation du PANT Consultants

Action/Activités	Sujets de consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes - cibles	Objectifs	Responsable
Elaboration des instruments de sauvegardes environnementale et sociale (CGES, CPR, PMPP, PGMO, PEES, PGS)	- Présentation du Projet : contexte, objectif, cibles, zone d'intervention composantes et activités et date probable de démarrage - Impacts et risques (positifs et négatifs) - Mesures d'atténuation des impacts et risques environnementaux et sociaux - Recueil des questions, attentes, avis, préoccupations et suggestions/recommandations des parties prenantes.	- Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale, les consultants et la Banque mondiale - Correspondances électroniques et vidéoconférence - Rencontres institutionnelles - Avis publics, - Communiqués de presse, - Site web du projet, - Dépliants et brochures d'information,	Pendant la préparation des documents de sauvegarde Avant la négociation	Equipe en charge de la Préparation du PANT MENTD UGP L'ANGE Le COMEX	Présenter le projet et recueillir les avis et préoccupations des Parties prenantes y compris les personnes pauvres et vulnérables Echanger sur les moyens privilégiés de consultation et de mobilisation de chaque catégorie de partie prenante Echanger sur les risques de VBG, EAS/HS en communauté et au travail associés au projet	Equipe en charge de la Préparation du PANT Les consultants
		- Consultations des parties prenantes (focus group) - Consultation séparée avec les groupes de femmes - Réunions de groupes de discussion distincts avec les groupes vulnérables - Lettres aux chefs de village ; - Notifications traditionnelles ; - Divulcation de la documentation du projet d'une manière culturellement appropriée et accessible ; - Réunions communautaires ; - Discussions avec des groupes cible - Activités de sensibilisation.	Dans les régions, préfectures, communes et cantons	Préfet, Maire, Chefferie traditionnelle (Chef de canton, chef de village, sous-chef, chef quartier), CVD, CQD, leaders d'opinion et Leaders religieux, Les groupes de femmes, les OSC, etc.		
	Validation et vulgarisation des instruments de sauvegardes environnementale et sociale (CGES, PEES, PMPP, PGMO, CPR)	Rencontre en atelier Partage des documents en version physique et électronique Publication des documents sur les sites internet du MENTD et de la Banque mondiale	Validation dans chaque région Avant la négociation du projet	Toutes les parties prenantes y compris les personnes vulnérables	Partager le contenu des documents de sauvegarde à toutes les parties prenantes	Equipe en charge de la Préparation du PANT Les consultants L'ANGE
PHASE DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET						
Mise en œuvre des instruments de sauvegarde environnementale et	Elaboration du MGP : - Echange sur les mécanismes endogènes - L'importance d'un MGP	- Rencontres institutionnelles - Consultations des parties prenantes (focus group) dont les bénéficiaires potentiels - Entretien individuel approfondi - Rencontre en atelier	Avant le début des activités du projet dans les zones cibles du projet	Toutes les parties prenantes y compris les personnes vulnérables	Echanger avec les parties prenantes sur l'importance du MGP et définir l'architecture et la	UGP Spécialiste en Développement Social (SDS)

Action/Activités	Sujets de consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes - cibles	Objectifs	Responsable
sociale (PMPP, CPR, CGES, PEES, PGMO)	L'architecture et la composition des comités	- Partage des documents en version électronique - Validation et publication des documents sur les sites internet du ministère et de la Banque mondiale - Consultations des parties prenantes (focus group) - Consultation séparée avec les groupes de femmes - Lettres aux chefs de village ; - Notifications traditionnelles ; - Divulgaration de la documentation du projet d'une manière culturellement appropriée et accessible ; - Réunions communautaires ; - Discussions avec des groupes cible - Activités de sensibilisation.			composition des comités MGP	Spécialiste en sauvegarde environnementale (SSE)
	Diffusion et opérationnalisation du MGP : - Existence du MGP ; - Les portes d'entrée ; - Les procédures et durées de traitement des plaintes	- Réunion d'engagement - Réunions ou entretiens plus ciblés dans les villages pour expliquer le mécanisme et son fonctionnement - Elaboration des messages appropriés - Utilisation des Affiche imagée et des communiqués radio, télé - Réalisation des émissions radios - Formation des membres des comités - Vulgarisation du MGP et des portes d'entrée auprès des communautés	Après la validation du document de MGP et durant toute la durée du projet Dans les zones cibles du projet	Toutes les parties prenantes y compris les personnes vulnérables	Faire connaître à toutes les parties prenantes l'existence du MGP, les portes d'entrée, les procédures et durées de traitement des plaintes	Coordonnateur UGP SDS, SSE Acteurs déconcentrés
	Elaboration des codes de conduite avec la prise en compte des aspects EAS/HS : Objet et importance du respect du code de conduite	- Rencontre en atelier - Partage des documents en version électronique - Validation et publication des documents sur les sites internet du ministère et de la Banque mondiale	Au plus tard trois mois après la mise en vigueur du projet	Tous les travailleurs du projet	Rendre disponible les codes de conduite pour les différents acteurs du PANT	Coordonnateur UGP SDS, SSE Acteurs déconcentrés
	Vulgarisation des codes de conduite avec la prise en compte des aspects EAS/HS :	Réunions ou entretiens avec les travailleurs pour expliquer le code de conduite avec la prise en compte des aspects EAS/HS	Au plus tard trois mois après la mise en vigueur du projet	Tous les travailleurs du projet	Expliquer le code de conduite à tous les travailleurs du projet	Coordonnateur UGP SDS, SSE Acteurs déconcentrés

Action/Activités	Sujets de consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes - cibles	Objectifs	Responsable
	- Existence des codes de conduite - Obligation de respecter les codes de conduite - Sanctions prévues en cas de non-respect des codes de conduite					
	Élaboration, diffusion et mise en œuvre du Plan d'action sur les EAS/HS : - Explication des différents concepts de VBG/EAS/HS - Les stratégies de prévention des EAS/HS - L'approche centrée sur les survivantes	- Rencontres institutionnelles - Consultations des parties prenantes animées par des ONG spécialisées - Consultation séparée des femmes - Entretien individuel approfondi, - Partage des documents en version électronique - Validation et publication des documents sur les sites internet du ministère et de la Banque mondiale - Elaboration des messages appropriés - Utilisation des Affiches imagées et des communiqués radio - Animation des émissions sur les radios à travers les émissions de grande écoute des femmes - Communication à travers les réseaux de groupement de femmes - Réalisation des émissions radios sur la prévention et gestion des cas de VBG - Consultations des parties prenantes (focus group) - Consultation séparée avec les groupes de femmes - Lettres aux chefs de village ; - Notifications traditionnelles ; - Divulgateion de la documentation du projet d'une manière culturellement appropriée et accessible ; - Discussions avec des groupes cible - Activités de sensibilisation. - Rencontre en atelier pour la formation des acteurs de mise en œuvre du projet - Formation des entreprises d'exécution des travaux	Au plus tard trois mois après la mise en vigueur du projet	Toutes les parties prenantes y compris les membre de l'UGP, les acteurs déconcentrés et les entreprises de mises en œuvre du projet	Rendre disponible le Plan d'action sur les EAS/HS et les outils de mise en œuvre	Coordonnateur UGP SDS, SSE Acteurs déconcentrés

Action/Activités	Sujets de consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes - cibles	Objectifs	Responsable
Education et sensibilisation sur le numérique et les risques liés à l'accès à internet (Vulnérables au cyberharcèlement, cyberintimidation, violation de la vie privée, de contenus inappropriés et dangereux, d'influences Sociales Négatives, cyberdépendance)	• Elaboration des outils de communication et d'éducation sur le numérique • Elaboration des outils accessibles aux personnes vulnérables et aux personnes à faible niveau d'éducation • Elaboration des stratégies de communication adaptée à toutes les parties prenantes	• Rencontres institutionnelles • Consultations des parties prenantes animées par des ONG spécialisées • Consultation séparée des femmes • Entretien individuel approfondi, • Partage des documents en version électronique • Validation et publication des documents sur les sites internet du ministère et de la Banque mondiale • Elaboration des messages appropriés • Utilisation des affiches imagées et des communiqués radio • Animation des émissions sur les radios à travers les émissions de grande écoute des femmes • Communication à travers les réseaux de groupement de femmes • Elaboration des messages appropriés • Utilisation des affiches imagées et des communiqués radio	Au plus tard trois mois après la mise en vigueur du projet	Toutes les parties prenantes, les membre de l'UGP, les acteurs institutionnels, les municipalités, les startups y compris les femmes et les personnes vulnérables	Rendre disponible des outils et informations de communication accessibles à toutes les parties prenantes avec un accent sur les personnes vulnérables et les personnes à faible niveau d'éducation	Coordonnateur UGP SDS, SSE Acteurs déconcentrés
Réalisation des évaluations environnementales et sociales (EIES, PAR, Plan de Gestion des Déchets Dangereux (PGDD) qui intègre un Plan de gestion des déchets d'Equipements Electriques (PGDEE), Plans Particuliers de Sécurité et de Protection de la Santé (PPSPS)	• Présentation du sous projet • Impacts positifs • Impacts et risques environnementaux et sociaux associés • Présentation des mesures de mitigation • Explication des procédures d'expropriation pour cause d'utilité publique • Explication et négociation des valeurs des biens affectés • Recueil des préoccupations et avis des parties prenantes	• Rencontres institutionnelles • Consultations des parties prenantes • Consultation séparée des femmes • Consultation séparée des personnes vulnérables • Consultation approfondie des personnes affectées par le projet • Rencontre en atelier • Partage des documents en version électronique • Validation et publication des documents sur les sites internet du ministère et de la Banque mondiale	Avant la mise en œuvre du sous projet Dans la zone d'influence du sous projet	Toutes les parties prenantes de la zone d'influence du projet	Recueillir les préoccupations des parties prenantes sur le sous projet	Coordonnateur UGP SDS, SSE Acteurs déconcentrés
Offre des services et produits numériques aux	• Expliquer pour chaque produits ou services, les conditions, le	• Sensibilisation	Toute la durée de vie du projet	Ménages, entreprises et services publics	Expliquer à la clientèle pour chaque produits ou	Directeurs régionaux

Action/Activités	Sujets de consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes - cibles	Objectifs	Responsable
populations (Branchement pour les ménages, entreprises et services publics, etc.)	processus, le montant et les délais de réalisation	• Consultations spécifiques pour les personnes vulnérables • Visites dans les quartiers par les Agents commerciaux pour la promotion et l'explication des conditions, procédures et délais d'accès aux différents services • Affiches • Boîte à image • Dépliants et brochures d'information, • Réunions de groupes de discussion distincts avec les groupes vulnérables			services, les conditions, le processus, le montant et les délais de réalisation	Chef d'Agences
PHASE DE SUIVI ET D'ÉVALUATION						
Suivi	• Indicateurs de mise en œuvre • Indicateurs de résultats • Rôles des acteurs dans la collecte de données • Période de collecte des données • Source de vérification des données • Indicateurs sur le MGP • Niveau d'engagement des parties prenantes • Indicateur de mise en œuvre du PMPP • Indemnisation des PAP	• Visite de terrain • Consultation des parties prenantes • Mécanisme de gestion des plaintes • Collecte des données • Revue des activités • Réunions de groupes de discussion distincts avec les groupes vulnérables	Tout au long du projet	• UGP • Entités impliquées dans la mise en œuvre du projet • Toutes les parties prenantes	• Faire le suivi du niveau d'atteinte des résultats y compris ceux liés à la mobilisation des Parties prenantes	Coordonnateur UGP SDS, SSE Spécialiste suivi évaluation
Evaluation	Niveau d'atteinte des différents indicateurs Satisfaction des bénéficiaires Indemnisation des PAP	• Visite de terrain ; • Consultation des parties prenantes • Mécanisme de gestion des plaintes • Collecte des données • Revue des activités • Réunions de groupes de discussion distincts avec les groupes vulnérables.	A la fin du projet	• UGP • Entités impliquées dans la mise en œuvre du projet • Toutes les parties prenantes	• Evaluer le niveau d'atteinte des résultats y compris ceux liés à la mobilisation des Parties prenantes	Consultant

Source : Mission d'élaboration du PMPP, mai 2024.

Pour atteindre des résultats probants, les canaux et supports spécifiques seront utilisés en fonction des cibles. Le tableau 6 résume les différents supports et les canaux de diffusion qui faciliteront la mobilisation des différentes cibles.

Tableau 6: Synthèse proposée des supports et canaux de diffusion suivant les approches.

Approches	Groupes cibles*							Modes/Canaux de diffusion	Supports
	1	2	3	4	5	A	B		
Communication de proximité								Présentiel : Sensibilisation, Consultation	Audio Image Vidéo Texte
								Présentiel : causerie	Audio Image Vidéo Texte
								Crieurs public	Audio
								Téléphone : counseling individuel	Audio
								Messagerie internet instantanée : counseling individuel	Texte
Communication médiatique								Radio	Audio
								Télévision	Vidéo Texte Audio
								Presses	Texte Image
								Réseaux sociaux	Vidéo Texte Image Audio
								Affiches	Texte Image

*1 : Adolescents et jeunes (10-24 ans) ; 2 : Adultes (25-49 ans) ; 3 : Séniors ; 4 : Personne vivante avec un handicap ; 5 : personnes vulnérables ; A : Milieu urbain ; B : Milieu rural

L'exploitation des données sur les supports et canaux de diffusion suivant les approches permettra d'adapter les stratégies de communication aux différentes cibles.

5.4 Information des parties prenantes

Le PANT, au regard de la sensibilité de certaines de ses interventions, de l'accessibilité et l'utilisation influencées par les pesanteurs socio-culturelles adoptera une approche proactive en matière d'information et de mobilisation des parties prenantes suivant un processus à double sens qui :

- Commence tôt dans la planification du projet pour recueillir les premiers avis sur l'idée de projet et guider la conception de celui-ci ;
- Encourage les retours d'information de la part des parties prenantes pour éclairer la conception du projet et guider leur participation à la détermination et l'atténuation des risques et effets environnementaux et sociaux ;
- Se poursuit régulièrement à mesure que les risques et effets surviennent ;
- S'appuie sur la communication préalable et la diffusion d'informations pertinentes, transparentes, objectives, significatives et facilement accessibles, dans des délais qui permettent de véritables consultations avec les parties prenantes, dans une ou plusieurs langues locales, sous une forme adaptée à la culture des parties prenantes et facile à comprendre pour celles-ci ;

- Prend en compte les observations des parties prenantes et y apporte des réponses ;
- Favorise la mobilisation active et générale des parties touchées par le projet ;
- Est libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation ; et
- Est consigné et rendu public par le projet.

Spécifiquement dans le cadre du PANT, un accent doit être mis sur l'accès aux informations pour les groupes vulnérables tels que les femmes pauvres, les personnes handicapées et autres. L'accès au digital, malgré les avantages évidents, peut présenter des risques qui englobent des aspects de sécurité, de santé mentale, et de vie privée. En effet, les femmes et les enfants peuvent être victimes de cyberharcèlement, cyberintimidation, violation de la vie privée, de contenus inappropriés et dangereux, d'influences sociales négatives, cyberdépendance, etc.

- Femmes** : veiller à ce que les équipes d'engagement communautaire soient paritaires et promouvoir le leadership des femmes au sein de ces équipes, concevoir des enquêtes en ligne et en personne et d'autres activités d'engagement de manière à ce que les femmes qui s'occupent de tâches non rémunérées puissent participer, prévoir des dispositions en matière de garde d'enfants, de transport et de sécurité pour toute activité d'engagement communautaire en personne ; il peut également y avoir des femmes qui sont confrontées à plusieurs défis, notamment les femmes autochtones, handicapées, etc. Sensibiliser davantage les femmes sur les risques liés à l'utilisation d'internet. Prendre en compte les spécificités des femmes dans le ciblage des bénéficiaires des activités de renforcement de capacité et d'accompagnement des startups dans le cadre de la composante 2 du PANT en fixant par exemple les quotas pour les femmes et les entreprises détenues par les femmes.
- Personnes handicapées** : fournir des informations dans des formats accessibles, tels que le braille ou les gros caractères, offrir de multiples formes de communication, telles que le sous-titrage de texte ou les vidéos signées, le sous-titrage de texte pour les malentendants, et des documents en ligne pour les personnes qui utilisent des technologies d'assistance.
- Enfants** : concevoir des supports d'information et de communication adaptés aux enfants et fournir aux parents les compétences nécessaires pour gérer leurs propres angoisses et aider à gérer celles de leurs enfants, sensibiliser davantage les femmes sur les risques liés à l'utilisation d'internet.

5.5 Examen des commentaires

Le spécialiste en développement social (SDS) et le spécialiste en sauvegarde environnementale (SSE) se chargeront de l'examen régulier et de la prise en compte des commentaires provenant des parties prenantes au projet.

Les commentaires (écrits et oraux) seront recueillis et examinés. Le mécanisme de gestion des plaintes permettra de recueillir les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes à travers les registres de gestion de plaintes (disponibles au niveau des chefs de canton, CVD et CDQ, sur les chantiers, etc.), les boîtes à suggestions qui seront placées au niveau des mairies, des agences, des directions régionales du MENTD, ARCEP et au niveau de l'UGP. Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes seront également reçues durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes ont la possibilité d'envoyer leur feedback par email et courrier physique ou par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web de l'UGP. Les feedbacks pourront être reçus à travers le numéro vert de l'ARCEP (+228 80 00 80 00), de TOGOCOM (8845), de Moov Africa (777) ou le contact du MENTD (+228 22 21 25 28).

Les aspects liés aux EAS/HS seront transmis aux ONG spécialisées qui seront identifiées par localité. Ces ONG les enverront directement au spécialiste VBG pour un traitement spécifique.

Pour les personnes qui se trouvent dans les zones rurales éloignées, outre les correspondances, elles auront la possibilité d'adresser leur feedback aux agents commerciaux. Les feedbacks compilés par le personnel dédié, sont partagés avec le Coordonnateur du Projet 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.

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

6.1 Ressources

Le PANT mobilisera les ressources financières nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (divulgaration du PMPP, renforcement des capacités, développement du plan et supports de communication, mise en œuvre de la communication, accessibilité au MGP, gestion des griefs, gestion des feedbacks, suivi – évaluation du PMPP, staffing dans la mobilisation des parties prenantes). A partir des ressources du projet mises à la disposition, l'UGP du PANT planifiera les activités de mobilisation des parties prenantes dans le plan de travail budget annuel (PTBA). Le PANT recrutera un expert en développement social et genre qui sera en charge de la mise en œuvre du PMPP sous la responsabilité du coordonnateur du PANT.

Le PANT transmettra les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, à savoir leur numéro de téléphone, adresse, courriel et fonction (ces personnes ne seront pas forcément les mêmes sur toute la durée du projet).

Le budget de mise en œuvre du PMPP est évalué à 217 000 000 **F CFA** sur la durée du projet (5 ans) en moyenne **43 400 000 F CFA** par an. Certaines lignes pourront être mutualisées avec les autres interventions du projet notamment la communication et la gestion du projet. Le tableau 7 présente les détails du budget. Il est établi pour mettre en œuvre les actions de communication et de sensibilisation et assurer la mobilisation des parties prenantes sur le PANT.

Tableau 7 : Budget de mise en œuvre du PMPP

Activité	Description de l'activité	Quantité	Responsable	Délai Périodicité /	CU	Montant en F CFA	Montant en \$US	Source de financement
1. Estimation des salaires du personnel* et des dépenses connexes								
1.1. Expert en développement social	Recrutement d'un spécialiste en développement social pour toute la durée du projet (5 ans)	1	UGP	Avant la mise en vigueur du projet		PM		PANT
1.2. Expert communication	Recrutement d'un Expert en communication pour toute la durée du projet (5 ans)	1	UGP	Avant le démarrage des activités du projet		PM		PANT
2. Evénements								
2.1. Ateliers régionaux de partage et d'appropriation du PMPP avec les représentants des parties prenantes	Organisation de six (06) ateliers régionaux, avec la participation d'environ 40 parties prenantes par région. L'atelier va durer une journée par région	6 ateliers	UGP	Après validation de la partie nationale et ANO de la Banque mondiale et avant le démarrage des activités du projet		13 500 000	22 500	PANT
2.2. Ateliers régionaux de consultation des parties prenantes et de sensibilisation sur les risques liés aux digital	Organisation de six (06) ateliers régionaux, avec la participation d'environ 40 parties prenantes par région. L'atelier va durer une journée par région	6 ateliers	UGP	Six (6) mois après la mise en vigueur du projet	22 500 000	13 500 000	22 500	PANT
3. Campagnes de communication								
3.1. Elaboration du plan de communication du PANT y compris la communication sur les risques environnementaux et sociaux et les VBG, EAS/HS	Recrutement d'un consultant pour 20 hommes/jour et organisation d'un atelier de validation	1 fois	UGP	Au plus trois (03) mois après la mise en vigueur du projet	20 000 000	20 000 000	33 333	PANT
3.2. Conception des supports de communication et de sensibilisation y compris sur les risques environnementaux et sociaux et les VBG, EAS/HS	Reprographie des affiches, flyers, dépliants	5 années	UGP	Chaque année	30 000 000	30 000 000	50 000	PANT
	Production des spots audio et vidéo							
Les outils seront produits chaque année								
3.2. Diffusion des messages de sensibilisation par des radios de proximité (radio nationale, radios locales et radios privées)	Contrat de diffusion annuelle avec :	5 années	UGP	Signature des contrats chaque année	30 000 000	30 000 000	50 000	PANT
	Une (01) radio nationale							
	39 radios Rurales dont 10 radio privées							
3.3. Sensibilisation des acteurs des municipalités sur les plans communaux de prévention et de gestion des cas de VBG, EAS/HS	Sensibilisation dans les communes chaque année	5 années	UGP	Pendant toute la durée du Projet	25 000 000	25 000 000	41 667	PANT

Activité	Description de l'activité	Quantité	Responsable	Délai Périodicité /	CU	Montant en F CFA	Montant en \$US	Source de financement
3.4. Achat d'espaces dans les médias (radio, TV, presse écrite) pour la diffusion de l'information sur le projet	1 télévision nationale, 10 télévisions privées, 4 web TV dont une chaîne dédiée aux adolescents	5 années	UGP	Signature des contrats chaque année	7 500 000	7 500 000	12 500	PANT
4. Formations								
4.1. Formation et renforcement des capacités en médiation et gestion des intérêts des parties prenantes, des comités de gestion des plaintes	Formation des comités à tous les niveaux (Commune, National)	Première année et mise à niveau à mi-parcours	UGP	Formation la première année et mise en niveau à mi-parcours	3 000 000	3 000 000,00	5 000	PANT
	Formation la première année et mise à niveau à mi-parcours							
4.2. Formation sur les questions sociales/environnementales pour le personnel de l'UGP et les acteurs des entreprises d'exécution des travaux	Organisation d'un (1) atelier de formation des acteurs de l'UGP, les Points Focaux des structures institutionnelles de mise en œuvre et les acteurs des entreprises en charge de l'exécution des travaux sur le cadre environnemental et social de la banque mondiale et la réglementation nationale en matière de gestion de l'environnement		UGP	Formation la première année et mise en niveau à mi-parcours	3 000 000	3 000 000,00	5 000	PANT
4.3. Formation sur les VBG, les violences à caractère sexiste, les EAS/HS pour le personnel de l'UGP et les acteurs des entreprises d'exécution des travaux	Formation des acteurs de l'UGP, les Points Focaux des structures institutionnelles de mise en œuvre et les acteurs des entreprises en charge de l'exécution des travaux.		UGP	Formation la première année et mise en niveau à mi-parcours	3 000 000	3 000 000,00	5 000	PANT
5. Enquêtes auprès des bénéficiaires								
Enquête sur la perception à mi-parcours du projet et la qualité des services digitaux	Enquête de satisfaction lors de la mission d'évaluation à mi-parcours du Projet	Evaluation à mi-parcours	UGP	A l'évaluation à mi-parcours des activités du projet			PM	PANT
Enquête sur la perception en fin de projet et la qualité des services digitaux	Enquête de satisfaction lors de la mission d'évaluation finale du Projet	Evaluation finale	UGP	A l'évaluation finale des activités du projet			PM	PANT
6. Mécanisme de règlement des plaintes								
Formation des comités du mécanisme de règlement des plaintes	Organisation de six (06) ateliers régionaux, avec la participation d'environ 40 parties prenantes par région. L'atelier va durer une journée par région	Avant le début des travaux avec des mises à jour	UGP	Pendant toute la durée du projet	13 500 000	13 500 000	22 500	PANT

Activité	Description de l'activité	Quantité	Responsable	Délai / Périodicité	CU	Montant en F CFA	Montant en \$US	Source de financement
Appui au fonctionnement des comités de gestion des plaintes	Equiperment des comités en fourniture, matériels bureautiques, boîtes à suggestion, appui financier pour la prise en charge des frais liés à la tenue de sessions/réunions ou des visites de sites dans le cadre du règlement des plaintes	Après la mise en place des comités et maintenir jusqu'à la fin du projet	UGP	Pendant toute la durée du projet	20 000 000	20 000 000	33 333	PANT
7. Autres dépenses								
Mise à jour du PMPP	Recrutement d'un consultant pour 10 homme/jour et organisation d'un atelier de validation	Une fois	UGP	A mis parcours	15 000 000	15 000 000	25 000	PANT
Evaluation du PMPP	Recrutement d'un consultant pour 20 homme/jour et organisation d'un atelier de validation	Une fois	UGP	En fin du projet	20 000 000	20 000 000	33 333	PANT
Total						217 000 000	361 667	

Source : Mission d'élaboration du PMPP du Projet PANT, mai 2024

6.2 Fonctions de gestion et responsabilités

Le spécialiste en développement social et genre et le spécialiste en sauvegarde environnementale seront chargés de la mise en œuvre du PMPP et de la conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes. Pour cela, ils seront appuyés par le Spécialiste Administratif et Financier, le Spécialiste en Passation des Marchés (SPM), le Spécialiste en communication et le Spécialiste Suivi-Evaluation (RSE) du PANT.

Le Coordonnateur aura un rôle majeur de coordination et de supervision dans la mise en œuvre du PMPP. A cet effet, le processus sera enregistré, suivi et géré à travers la mise en place d'une base de données des parties prenantes.

Dans les localités, les structures locales et les ONG locales spécialisées vont aider dans la sensibilisation et même le suivi des activités du projet. Par ailleurs, ce dispositif sera renforcé par :

- La mise en place d'un site Web interactif qui servira de moyen d'accéder à toutes les informations : articles, passation de marché, annonces, rapports finaux et documents relatifs au projet. Tandis que les réseaux sociaux permettront de diffuser des informations complémentaires ;
- La vulgarisation du numéro vert de l'ARCEP (+228 80 00 80 00), de TOGOCOM (8845), de Moov Africa (777) ou le contact du MENTD (+228 22 21 25 28) et du numéro vert du projet dès qu'il sera mis en place ;
- La création d'adresses email et postale et d'un numéro de téléphone, dédiés aux plaintes. Les plaignants pourront déposer dans l'anonymat des plaintes sous un code auprès des comités de gestion des plaintes ;
- Le recrutement d'un assistant au responsable de la communication chargé d'alimenter le système d'enregistrement et de suivi des griefs et de l'engagement des parties prenantes. Il sera chargé d'assister les spécialistes dans l'établissement des bases de données spécifiques sur les parties prenantes, le suivi des activités spécifiques avec les parties prenantes et le rapportage des activités.

La responsabilité des différents acteurs est présentée dans le tableau 8.

Tableau 8 : Fonctions de Gestion et Responsabilités

Parties prenantes	Responsabilités
UGP	Responsable de la réalisation de toutes les activités du projet en général et en particulier celles en rapport avec les aspects du PMPP.
Spécialiste en sauvegarde sociale et genre	• Responsable technique de la mise en œuvre du PMPP ; • Proposer des stratégies de mobilisation adaptées à toutes les parties prenantes ; • S'assurer de la mise en œuvre des aspects sociaux dans le cadre des activités du projet ; • Faire le suivi et s'assurer de la mobilisation continue des parties prenantes vulnérables (femmes, personne à faible niveau de scolarisation, personnes en situation de handicap) ; • Valider et veiller à la mise en œuvre des Plans de Gestion environnementale et Sociale (PGES) sur les chantiers des entreprises en charge des travaux ; • Suivi de l'état de mise en œuvre des mesures de sauvegardes sociales ; • Participer aux réunions de coordination, Rédaction et transmission des rapports au Coordonnateur du projet ; • Opérationnaliser et s'assurer du bon fonctionnement du MGP, • Elaboration de la stratégie genre/ Violences basées sur le genre (VBG) ; • S'assurer de la prise en compte de la dimension genre dans la mise en œuvre des activités du projet ; • Documenter les cas des Violences basées sur le genre (VBG)/ EAS/HS, etc.

Spécialiste en Sauvegarde Environnementale	• S'assurer de la mise en œuvre des aspects environnementaux dans le cadre des activités du projet ; • Valider et veiller à la mise en œuvre des Plans de Gestion environnementale et Sociale (PGES) sur les chantiers des entreprises en charge des travaux ; • Suivi de l'état de mise en œuvre des mesures de sauvegardes environnementales ; • Participer aux réunions de coordination, Rédaction et transmission des rapports au Coordonnateur du projet ; • Etc.
Spécialiste en communication	• Elaboration de la stratégie de communication en accord avec le PMPP ; • Concevoir et outils et stratégies de communication adaptées à toutes les parties prenantes y compris les personnes vulnérables (femmes, personne à faible niveau de scolarisation, personnes en situation de handicap) ; • S'assurer que les activités du projet sont bien communiquées, aux différentes parties prenantes ; • Organiser des journées portes ouvertes en collaboration avec l'UGP.
Spécialiste en suivi-évaluation ;	• -Mise en place d'un système de suivi-évaluation, Mise en place des plans de suivi (mensuel, trimestriel et annuel) ; Conception des fiches de collecte des données : Collecte des informations ; • Etablissement des rapports de suivi et leur transmission aux autorités hiérarchiques.
Responsable administratif et financier	Etablissement des besoins Financiers, Réalisation des opérations de paiement des fournisseurs des services et des équipements, Réalisation des rapports financiers et des rapprochements bancaires.
Comité de pilotage du projet	Approbation des rapports d'état d'avancement des activités et des Plans de Travail et Budget Annuel (PTBA) comprenant des activités de sauvegarde environnementale et sociale y compris le PMPP.
Prestataires des services (consultants et entreprises)	Réalisation des études techniques, enquêtes de satisfaction des bénéficiaires et évaluation des effets et impacts des activités du projet.
Mairie Ecoles et centres de santé	Facilitation du déroulement des activités dans les entités sous leurs responsabilités administratives et participation dans le suivi de la mise en œuvre des activités du projet comprenant celles en rapport avec les sauvegardes ; Faciliter la mobilisation des parties prenantes ; Participer au bon fonctionnement du MGP

Source : Mission d'élaboration du PMPP, PANT, Avril 2024

7 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PANT

La finalité de ce MGP est de susciter l'adhésion et la participation des différentes parties prenantes, en l'occurrence les communautés des zones d'intervention du PANT pour l'atteinte de ses objectifs de développement.

Ainsi, l'objectif du MGP est de mettre à la disposition des personnes et communautés affectées ou potentiellement affectées par les activités du PANT, des possibilités d'accès rapides et efficaces pour soumettre leurs plaintes et s'assurer que lesdites préoccupations sont promptement prises en compte, analysées et traitées de manière appropriée.

Spécifiquement, le MGP vise à :

- Mettre en place un outil pour recueillir et traiter les plaintes y compris les demandes d'information ;
- Prévenir et traiter les problèmes avant qu'ils ne prennent une ampleur regrettable ;
- Gérer les malentendus qui peuvent déboucher sur des rumeurs néfastes pour l'image du projet ;

- Etablir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation avec les communautés et autres parties prenantes ;
- Assurer la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes du projet et le respect des NES de la banque mondiale ;
- Orienter les protagonistes au cas où le traitement de la plainte ne relève pas de la compétence des organes de gestion des plaintes du PANT.

7.1 Description du mécanisme de gestion des plaintes non sensibles du PANT

Tableau 9 : Description du mécanisme de gestion des plaintes du PANT

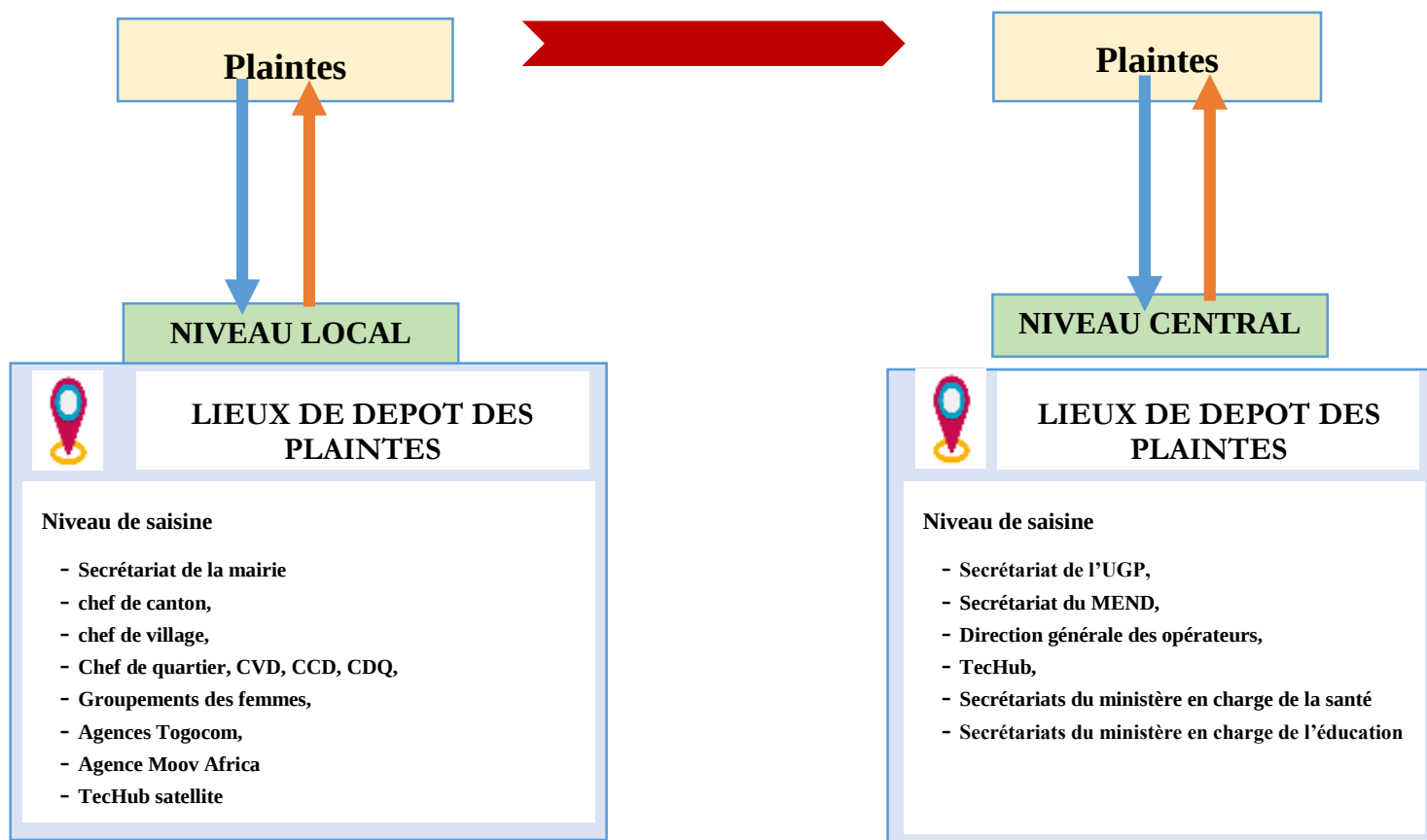
Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Structure de mise en œuvre du mécanisme de règlement des plaintes			
Les consultations menées sur le terrain ont permis d'évaluer les bonnes pratiques et les insuffisances des mécanismes endogènes. Il ressort de cette analyse que les niveaux quartier, village et canton restent accessibles et inspirent encore confiance aux communautés. En prenant également en compte l'organisation du MENTD dont les services techniques sont beaucoup plus concentrés dans les régions, le mécanisme de gestion des plaintes du PANT est structuré à deux (2) niveaux : • Le niveau local loge au niveau de la commune avec des points focaux au niveau des cantons et village pour la remontée des plaintes • Le niveau central loge au niveau de l'UGP avec des points focaux au niveau des opérateurs et les autres structures de mise en œuvre			
Niveaux de saisine			
• Niveau Local : La saisine au niveau des chefs de canton, chefs de villages ou de quartier, CVD, CCD, CDQ, responsable des groupements des femmes, agences Togocom, agence Moov Africa des, des tecHub satellite. • Au niveau Central, les plaintes sont déposées au secrétariat de l'UGP, au secrétariat du MEND, au niveau des directions générales des opérateurs, au niveau du TecHub, au niveau des secrétariats des ministères en charge de la santé et le ministère en charge de l'éducation.			
Organes de gestion : Composition et fonctionnement			
Niveau local	• Maire (Président); • Secrétaire Général de la Mairie (secrétaire) ; • Président du Comité Cantonal de Développement (membre) ; • Responsable du TecHub satellite; • Deux (02) Représentants des organisations féminines ; • Un Représentant des jeunes (membre) Les points focaux des opérateurs et des entreprises pourront être associés au besoin. Le comité local sera mis en place et opérationnalisé à travers une formation et la fourniture d'équipements nécessaires avant le début des activités du PANT.		
Niveau central	• SG MENTD (Président) • Coordonnateur du PANT ou son représentant, (vice-président) • Représentant du ministère en charge de l'action sociale (membre) • Spécialiste en sauvegarde sociale et genre du PANT (secrétaire), • Spécialiste en sauvegarde environnementale du PANT (membre), • Spécialiste en suivi évaluation (membre), • Deux (02) Représentants des organisations féminines (membre) • Responsable du TecHub (membre) • Personne responsable des marchés publics (PRMP) ou son représentant (membre), • Responsable Administratif et financier (membre) ;		

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	Les points focaux des ministères en charge de la santé et de l'éducation, le PF des opérateurs et des entreprises pourront être associés au besoin. Le comité Central sera mis en place et opérationnalisé à travers une formation et la fourniture d'équipements nécessaires avant le début des activités du PANT.		
Rôle et responsabilité des membres des comités	A tous les niveaux : ❖ Le président à la responsabilité : - Assurer la coordination de la mise en œuvre du MGP à son niveau ; - Coordonner l'élaboration et la mise en œuvre du plan d'action de mise en œuvre du MGP ; - Mobiliser toutes les parties prenantes pour la mise en œuvre des interventions du MGP ; ❖ Le secrétaire s'assure de : - L'enregistrement des plaintes ; - La tenue des registres ; - La gestion des correspondances ; - L'élaboration des différents rapports ; ❖ En fonction de leur aptitude, il sera identifié parmi les autres membres : - Une trésorière ; - Un(e) chargé(e) de communication ; - Un(e) chargé(e) des enquêtes et investigations ; - Un négociateur/ Une négociatrice ; - Une chargée des plaintes impliquant les femmes.		
Procédure de gestion des plaintes			
Réception 	Toute plainte reçue à travers les canaux et modes de saisine mis en place et communiqués aux différentes parties prenantes est transmise au secrétaire du comité de gestion des plaintes.	Dès réception de la plainte au niveau local et au niveau centrale	Points de saisine au niveau des comités Points focaux locaux pour les plaintes au niveau des quartiers, villages et cantons Points focaux (PF) de gestion des plaintes au niveau des structures de mise en œuvre
Tri et Enregistrement 	La plainte est ensuite enregistrée dans le registre de gestion des plaintes et classée selon les types de plaintes suivants : Catégorie 1 : Commentaires, suggestions, doléances ou requêtes d'information ou de précisions Catégorie 2 : Plaintes liées à la gouvernance Catégorie 3 : Désagréments et nuisances Catégorie 4 : Plaintes liées aux ressources et aux expropriations Catégorie 5 : Plaintes liées aux conditions de travail Catégorie 6 : Plaintes liées aux violences basées sur le genre (VBG)	Dès réception de la plainte au niveau local et au niveau centrale	Points focaux locaux pour les plaintes

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Évaluation de l'éligibilité, Accusé de réception, remerciements et suivi 	Après enregistrement, le comité évalue l'illisibilité de la plainte. Critère d'éligibilité : Se rapporter systématiquement à une activité ou une intervention dans le cadre du PANT ou d'un projet dont les actions concourent directement à l'atteinte des résultats du PANT. Accusé de réception : Le plaignant reçoit ainsi un accusé de réception de la plainte précisant l'éligibilité ou la non éligibilité	Niveau local (NL) : Deux (2) jours suivant la réception	Niveau local (NL) : Comité local de gestion des plaintes (CLGP)
		Niveau central (NC) : Trois (3) jours suivant la réception	Niveau central (NC) : Comité Central de gestion des plaintes (CLGP)
Examen et résolution pour les plaintes sans enquête 	Notifier, si aucune enquête n'est nécessaire, une réponse écrite au plaignant la/les proposition(s) d'action(s) à diligenter pour résoudre la plainte.	Niveau local (NL) : Cinq (5) jours suivant la réception	Niveau local (NL) : Comité local de gestion des plaintes (CLGP)
		Niveau central (NC) : Sept (7) jours suivant la réception	Niveau central (NC) : Comité Central de gestion des plaintes (CLGP)
Examen et résolution pour des plaintes nécessitant d'enquêtes 	Mettre en place une équipe pour déterminer les causes, les conséquences et les solutions possibles, si une enquête est nécessaire. Sur la base des éléments du rapport établi par l'équipe d'enquête, le comité de gestion siège pour proposer des solutions au(x) plaignant(s). La/les solutions proposée(s) ou convenue(s) sera (ont) notifiées formellement au plaignant par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Au besoin, un interprète pourra être mis à la disposition du plaignant pour faciliter la compréhension des termes de la lettre. Cette réponse pourra inclure : • Les explications sur la (les) solutions proposée(s) ; • Si applicable, la procédure de mise en œuvre de la(les) solutions proposée(s), y compris les délais.	Niveau local (NL) : sept (7) jours suivant la réception	Niveau local (NL) : Comité local de gestion des plaintes (CLGP)
		Niveau central (NC) : Dix (10) jours suivant la réception	Niveau central (NC) : Comité Central de gestion des plaintes (CLGP)
Mise en œuvre et suivi de la résolution 	Le suivi permet de surveiller la mise en œuvre effective des différentes mesures proposées. Il est assuré par le comité ayant géré la plainte. La documentation du processus est régulièrement produite et transmise à la coordination stratégique pour les dispositions à prendre au besoin, et l'archivage. En outre, le suivi permet de faire des apprentissages et d'apporter des ajustements au besoin au mécanisme de gestion des griefs.	Niveau local (NL) : sept (7) jours suivant la réception	Niveau local (NL) : Comité local de gestion des plaintes (CLGP)
		Niveau central (NC) : Dix (10) jours suivant la réception	Niveau central (NC) : Comité Central de gestion des plaintes (CLGP)

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Cloture 	La procédure sera clôturée par les instances de l'organe de gestion des plaintes dans plusieurs cas de figures : • Si la médiation est satisfaisante pour les différentes parties, en l'occurrence le plaignant, et l'entente prouvée par un PV de résolution de la plainte est dressé et signé des deux parties ; • Si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution de la plainte à un quelconque niveau, la plainte peut être clôturée à ce niveau et transférée au niveau supérieur ou si le plaignant souhaite quitter le MGP et faire recours à d'autres voies,	Après la fermeture de la plainte	Niveau local (NL) : Comité local de gestion des plaintes (CLGP) Niveau central (NC) : Comité Central de gestion des plaintes (CLGP)
Suivi et évaluation	L'UGP mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes en vue de préserver l'intégrité et la confidentialité qui régissent le MGP afin d'éviter de potentielles représailles aux plaignants/es, l'archivage des dossiers de plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.) est géré par le spécialiste en sauvegarde sociale et genre du projet. Pour la gestion électronique des plaintes, une application à base de KoboCollect pourra être mise en place pour une meilleure gestion des plaintes. Plateforme électronique pour la gestion des plaintes du projet PANT : https://ee.kobotoolbox.org/x/dcqECPWk	Au démarrage du projet et soutenir le bon fonctionnement jusqu'à la fin du projet	Niveau local (NL) : Comité local de gestion des plaintes (CLGP) Niveau central (NC) : Comité Central de gestion des plaintes (CLGP)
Retour d'information	Les commentaires des plaignants concernant leur satisfaction à l'égard du règlement des plaintes sont recueillis de manière anonyme à toutes les étapes de la gestion des plaintes.	Au démarrage du projet et soutenir le bon fonctionnement jusqu'à la fin du projet	Niveau local (NL) : Comité local de gestion des plaintes (CLGP) Niveau central (NC) : Comité Central de gestion des plaintes (CLGP)
Formation	Les besoins en formation du personnel/des consultants de l'UGP, des maîtres d'œuvre et des consultants chargés de la supervision sont les suivants : • Principes et procédures de gestion des plaintes • Système d'enregistrement électronique des plaintes	Après la mise en place des comité MGP avec des mises à niveau.	Niveau local (NL) : Comité local de gestion des plaintes (CLGP) Niveau central (NC) : Comité Central de gestion des plaintes (CLGP)
Recours à la justice	Le MGP n'empêchera pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs du pays. Dans le cas des plaintes liées à l'EAS/HS, la résolution à l'amiable n'est pas recommandée. Par contre, pour une plainte liée à l'EAS/HS le recours à la justice est possible si la survivante souhaite poursuivre dans cette voie, y compris en dernier recours.		

Source : Canevas du PMPP pour les projets à risque modérés, BM, novembre 2023, adapté par le consultant.

Figure 3 : Circuit des plaintes dans le cadre du PANT

Source : Mission d'élaboration du PMPP, PANT, Avril 2024

7.2 Cas des doléances et des plaintes sensibles

Le mécanisme de gestion des plaintes sera adapté pour traiter les plaintes liées aux EAS/HS. Il devra, notamment, mettre en place plusieurs canaux de signalement, sûrs et accessibles, avec des femmes comme points d'entrée, identifiées par les groupes de femmes lors des consultations communautaires ainsi que les travailleuses et employées du projet. Les plaintes EAS/HS ne feront jamais l'objet de traitement/résolution à l'amiable. Un registre séparé pour l'enregistrement des plaintes sera géré par une ONG ou une autre entité. Une fiche de notification pour les plaintes EAS/HS sera utilisée.

Une plainte de nature sensible porte habituellement sur des cas de corruption, d'exploitation ou d'abus sexuel, faute grave ou de négligence professionnelle. Compte tenu des risques associés au fait de soulever des questions sensibles, il est indispensable de concevoir un MGP qui rassure les personnes plaignantes qu'elles peuvent le faire en toute sécurité. La Banque mondiale préconise une approche centrée sur la survivante (« *survivor-based approach* »). Cette approche assure la confidentialité du traitement des plaintes, la sécurité des survivants-es, l'obtention du consentement éclairé et le référencement vers des structures locales de prestations VBG ((au moins médicale, psychosociale et une aide juridique).

L'approche centrée sur les survivantes se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels — quel que soit leur rôle — dans leurs échanges avec les survivantes (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences

sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les survivantes vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivantes sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la survivante et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions.

En attendant la réalisation de la cartographie des prestataires de VBG spécifique au PANT, le projet utilisera les prestataires identifiés dans la cartographie du projet WURI. Cette cartographie a permis d'identifier différents types de prestataires à savoir :

- Prestataires pour l'assistance médicale des VBG ;
- Prestataires pour l'assistance psychologique des VBG ;
- Prestataires pour l'assistance judiciaire et légale en VBG ;
- Prestataires pour l'assistance socio-économique des survivant(e)s ;
- Prestataires pour l'appui à l'hébergement sûr des survivant(e)s ;
- Prestataires pour la sensibilisation et prévention des cas de VBG.

En assurant les usagers que les plaintes de nature sensible seront traitées de façon confidentielle et sans représailles de la part de l'organisation, il est possible de garantir aux personnes plaignantes un certain degré de protection.

Il est important que les bénéficiaires finaux, directs ou indirects soient éduqués et sensibilisés à comment utiliser le MGP. Cela inclut donc la Note de bonnes pratiques de la Banque Mondiale *Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel dans le cadre du financement de projets d'investissement* (Voir les définitions en Annexe 1).

7.2.1 Etape 1 : Dépôt et réception de la plainte

Un registre séparé pour l'enregistrement des plaintes sera géré par une ONG ou une autre entité. Une fiche de notification pour les plaintes EAS/HS sera utilisée à cet effet.

Le projet fournira des informations aux travailleurs sur la façon de signaler les allégations d'EAS/HS et VCE par le biais du Mécanisme de gestion des plaintes et des doléances sensibles.

Les plaintes EAS/HS seront reçues par des points d'entrées confirmés comme sûrs et accessibles par les travailleurs femmes lors des consultations avec les travailleuses et employées du projet. Les plaintes peuvent être soumises selon les modes suivants :

- Les prestataires de services VBG préalablement identifiés dans la localité. Il pourra s'agir des centres d'écoute, des organisations féminines ou de certaines ONG disposant de l'expertise en la matière. A cet effet, le PANT utilisera les résultats de la cartographie des prestataires VBG, réalisée sur le projet WURI en attendant de réaliser la cartographie des prestataires VBG spécifique sur le PANT ;
- Les survivantes pourront aussi, si elles le désirent, soumettre leur plainte au niveau des prestataires de santé maternelle et des services des actions sociales.

En dehors des prestataires cités ci-dessus, le/la plaignant(e) a le choix de dénoncer une situation aux comités de gestion des plaintes du PANT ou tout autre institution (Centre de santé, Centre d'écoute, etc.) au regard du critère de confiance.

Les cas de VBG/EAS/HS/VCE peuvent être signalés sous anonymat ; dans ce cas des investigations au besoin peuvent permettre de confirmer les allégations et de faciliter la prise en charge des survivant(e)s d'une part et de faciliter la dissuasion des auteurs ou leur poursuite d'autre part.

Au cas où la plainte est faite de façon anonyme, il est important pour le/la plaignant(e) de donner le maximum d'informations afin de faciliter les investigations sans que l'on ait besoin de revenir vers elle/lui. Le consentement de la survivante doit être obtenu avant qu'un référencement vers le MGP du projet soit fait.

Toute personne qui signale un cas d'exploitation ou d'abus sexuels ou autres, en agissant de bonne foi, ou qui a coopéré dans le cadre d'une enquête sur des actes d'exploitation ou d'abus sexuels, de violences sexuelles présumés, bénéficie de la protection si nécessaire.

En cas de plainte non anonyme d'EAS/HS/VCE, le comité de gestion prendra toutes les dispositions nécessaires pour son orientation vers les structures ou prestataires spécialisées après obtention du consentement éclairé.

Afin de promouvoir le signalement des plaintes VBG/EAS/HS, les mesures suivantes seront prises :

- Informer tous les employés que la confidentialité des renseignements personnels des survivant(e)s de VBG/VCE revêt une importance capitale ;
- Dispenser aux membres de l'équipe de conformité une formation sur l'écoute empathique et sans jugement ;
- Prendre des mesures disciplinaires, y compris pouvant aller jusqu'au licenciement, contre les personnes qui violent la confidentialité de l'identité des survivant(e)s (à moins qu'une violation de la confidentialité soit nécessaire pour protéger le/a survivant/e ou toute autre personne d'un préjudice grave, ou lorsque la loi l'exige).

En assurant les usagers que les plaintes de nature sensible seront traitées de façon confidentielle et sans représailles de la part de l'organisation, il est possible de garantir aux personnes plaignantes un certain degré de protection.

Il est important que les travailleurs soient éduqués et sensibilisés à comment utiliser le MGP. Cela inclut la Note de bonnes pratiques de la Banque mondiale *Lutter contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel dans le cadre du financement de projets d'investissement* (Voir les définitions en Annexe 1).

7.2.2 Etape 2 : Traitement des cas d'EAS/HS/VCE

Pour tous les cas d'EAS/HS/VCE, l'UGP veillera à documenter et répondre à l'allégation, tout en conservant l'identité de la survivante et de l'auteur présumé confidentielle et en faisant de la sécurité de la survivante une priorité.

Dès que le prestataire de service VBG de la localité ou le spécialiste en sauvegarde sociale et genre du PANT reçoit une allégation d'EAS/HS/VCE, le protocole de réponse en matière d'EAS/HS/VCE doit être appliqué. Cela inclut :

- i. L'application de processus éthiques et sûrs pour enquêter sur l'allégation et y répondre ; et
 - ii. L'orientation de la survivante vers des prestataires de services compétents identifiés à l'avance en matière d'EAS/HS/VCE dans divers domaines, notamment la santé et les services médicaux, le soutien psychosocial, assistance juridique et l'hébergement. Les prestataires de services relatifs à l'EAS/HS/VCE doivent accompagner la survivante tout au long du processus et peuvent jouer un rôle essentiel dans la planification de la sécurité, en particulier lorsque des sanctions sont envisagées ou seront bientôt appliquées. Le rôle des prestataires de services se limitera à l'appui aux survivantes, selon leur mandat.
- Les cas d'EAS/HS **ne sont pas soumis à une inéligibilité quelconque** mais doivent être référés vers les services de prise en charge du projet de la zone, après obtention du

consentement de la survivante. Si le lien entre le cas d'EAS / HS et le projet est suspecté et que le/la survivant (e) consent à impliquer le mécanisme de gestion des plaintes, le processus de vérification visera uniquement à confirmer le lien avec le projet et, si oui, appliquer les sanctions prévues dans le code de conduite. La vérification ne cherchera jamais à déterminer la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé ;

Pour les plaines d'EAS/HS, **la résolution signifiera la confirmation du lien avec le projet et l'application des sanctions prévues dans le code de conduite.** La survivante doit être informée du résultat de la vérification avant que l'agresseur ne soit informé et que les sanctions soient appliquées afin qu'elle puisse prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir sa sécurité.

Pour les cas avérés de viols, et conformément à l'approche basée sur la survivante, après l'obtention du consentement éclairé, la survivante sera référée vers des prestataires de services VBG déjà identifiés à savoir les prestataires des services médicaux, les psychosociaux et d'assistance juridique. Si il/elle souhaite, faire recours à la juridiction nationale, il/elle recevra l'assistance juridique nécessaire du projet à travers les prestataires d'assistance juridique. Toutes ces dispositions seront clairement expliquées aux survivant(e)s afin qu'ils/elles puissent le prendre en compte dans leur prise de décision.

7.2.3 Etape 3 : Mesures de soutien aux survivant (e) s

Les mesures de soutien appropriés aux survivant (e) s de VBG/EAS/HS/VCE retenues sont :

- Prise en charge de tous les frais médicaux liés directement au cas par l'auteur ou sa structure de provenance ;
- Accompagnement psychosocial assuré gratuitement par le centre de santé de la zone du/ de la survivant (e) et ou par les OSC/ONG ;
- Accompagnement juridique assuré par les OSC/ONG et l'assistance juridique et judiciaire par le commissariat, la gendarmerie et/ou la justice de la zone du/ de la survivant (e) pour les cas qui y seront référés sur consentement libre et éclairé des survivant (e) s ;
- Remboursement des frais de prise en charge du/la survivant (e) par le projet au cas où l'auteur n'est pas identifié ou l'incapacité de ce dernier est prouvée et au risque de pénaliser davantage le/la survivant (e).

7.2.4 Etape 4 : Référencement des VBG/EAS/HS/VCE

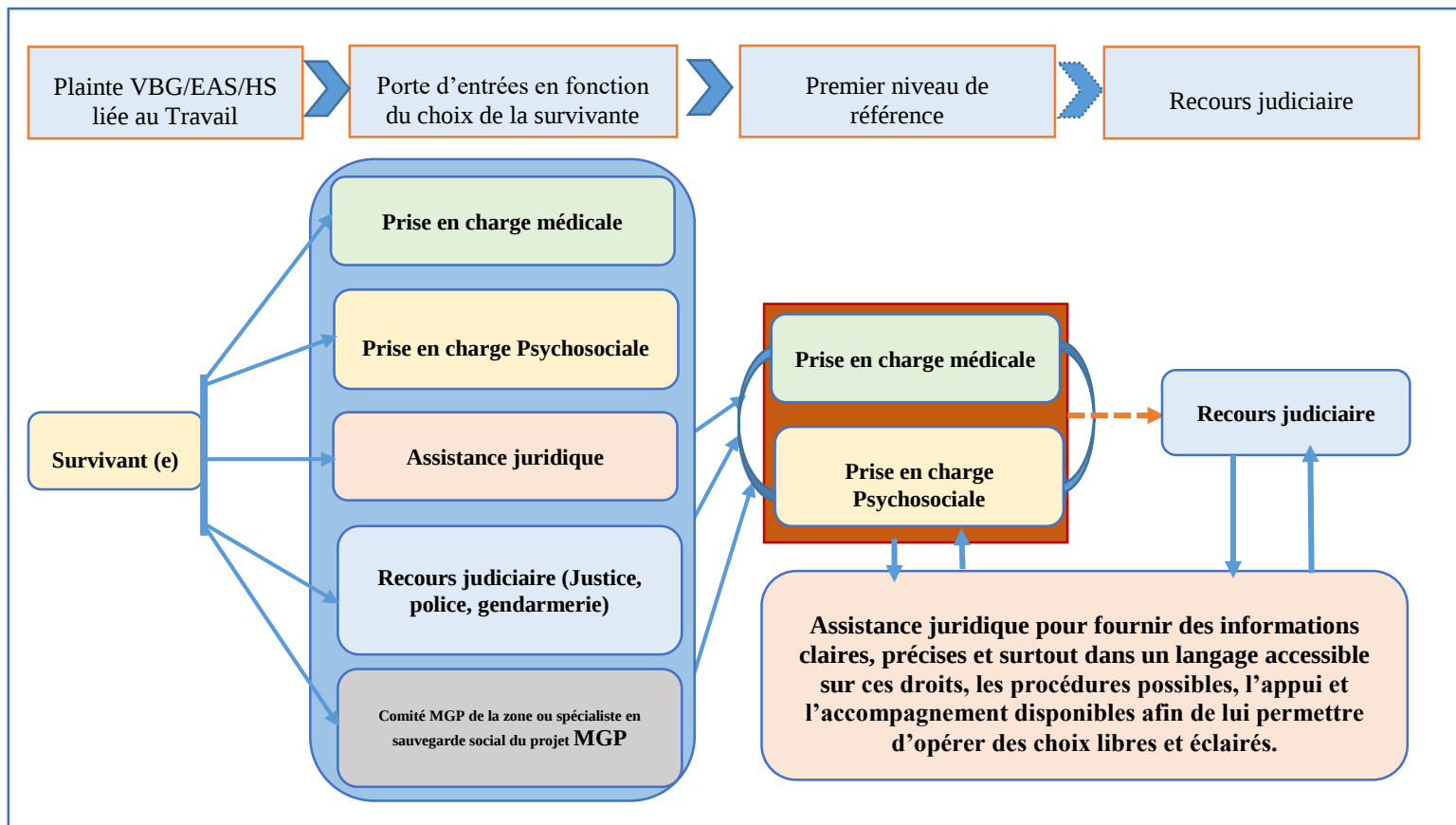
Après le signalement de la plainte d'EAS/HS/VCE par la porte d'entrée souhaitée par la survivante, la structure locale de prestation de service VBG à qui le/la survivant(e) se confie est tenu de lui donner des informations honnêtes et complètes sur les services disponibles, de l'encourager à demander de l'aide, et si possible de l'accompagner et de l'aider tout au long du processus.

Les points d'entrée suggérés pour le système d'assistance aux survivant (e)s sont les prestataires de services psychosociaux et/ou de santé et les services d'appui juridique et judiciaire, accessibles, sûrs, confidentiels et fiables.

Le point d'entrée informe directement le spécialiste VBG ou en développement social du Projet, qui se chargera de notifier le cas à la Banque Mondiale au plus tard dans les 48 heures suivant.

Quel que soit la porte d'entrée utilisée par la survivante, le premier lieu de référencement concerne la prise en charge médicale et la prise en charge psychosociale qui très souvent sont ensemble au

niveau des structures sanitaires. Après l'offre de soins adéquat et la prise en charge psychosociale par le personnel qualifié et formé à cet effet, la survivante aura droit à des informations claires, précises et surtout dans un langage accessible sur ces droits, les procédures possibles, l'appui et l'accompagnement disponibles afin de lui permettre d'opérer des choix libres et éclairés. La figure 3 présente le circuit du protocole de référencement pour les plaintes sensibles.

Figure 4 : Circuit du protocole de référencement

Source : Mission d'élaboration du PMPP du PANT, mai 2024

7.2.5 Mise à disposition des kits de prophylaxie post exposition au sexe et soutien psychosocial

Le projet doit veiller à ce que tous les services figurant sur la liste des prestataires de soins médicaux disposent de kits d'urgence pour la prise en charge des violences sexuelles. Ces kits d'urgence doivent comprendre :

- Des ARV pour une prophylaxie post exposition au sexe, en vue de prévenir et traiter des infections sexuellement transmissibles, y compris le VIH (dans les 72h qui suivent l'exposition aux IST-VIH) ;
- Une Contraception d'urgence en vue de prévenir une éventuelle grossesse ;
- Un protocole pour la prise en charge des blessures (prophylaxie antitétanique).

Au niveau local, le personnel de santé spécialisé en santé de reproduction se chargera d'offrir les services médicaux y compris la gestion clinique des survivant(e)s de viols. Un soutien psychosocial sera fourni par les centres d'écoute, ou d'autres prestataires déjà identifiés à travers les cartographies élaborées.

7.2.6 Indicateurs de suivi du MGP

Les indicateurs suivants permettent de mesurer le résultat et la performance du MGP :

- Nombre de plaintes reçues et traitées ;
- Nombre de plaignants (hommes et femmes) satisfaits de la réponse réservée ;
- Nombre de personnes (hommes et femmes) touchées par les sensibilisations sur les MGP ;
- Pourcentage des plaintes d'EAS/HS qui ont été référées au fournisseur de services de VBG ;
- Pourcentage de plaintes non résolues jusqu'à extinction et ayant parvenu jusqu'au niveau national ;
- Nombre de plaintes jugées non recevables ;

Les données relatives à ces indicateurs seront collectées au quotidien et transmises à la coordination du projet mensuellement à travers le moyen le plus approprié. Un système de collecte desdites informations sera conçu via l'application GEMS Kobotoolbox à cet effet.

7.2.7 Suivi et rapportage

Le projet établira des rapports périodiques sur la situation des plaintes relatives au projet (nombre de plaintes reçues, catégories de plaintes, nombre de cas résolus, etc.). Une copie de cette situation sera insérée dans les rapports trimestriels et annuels d'activités du projet à la Banque.

8 SUIVI ET RAPPORTS

8.1 Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP

Le PANT mettra en œuvre un système de reporting qui permettra la collecte d'informations sur le projet, l'analyse et la divulgation aux personnes intéressées/touchées. Les rapports mensuels sur le PMPP exposeront comment les questions environnementales et sociales sont abordées et quels sont les défis clés du projet. La mise en œuvre du PMPP sera également retracée dans les rapports trimestriels produits par le PANT. Cela inclura la surveillance et le reporting du Mécanisme de Gestion des Plaintes, les activités de sensibilisation et le suivi de la facilité d'accès aux informations du projet pour toutes les catégories de parties prenantes d'une manière sans manipulation. Le PANT établira et partagera avec les parties prenantes un rapport annuel présentant le niveau de mise en œuvre des différents indicateurs dans un format accessible. Les rapports ou les informations qui y sont fournies seront accessibles aux parties prenantes du projet.

Les parties prenantes seront tenues informées au fur et à mesure de l'évolution du projet, notamment par la présentation de rapports sur les performances environnementales et sociales du projet et la mise en œuvre du plan de mobilisation et d'engagement des parties prenantes et du mécanisme de réclamation. Les indicateurs de suivi de la mise en œuvre du PMPP du PANT sont :

- Nombre de réunions organisées pour partager les informations sur les conditions d'accès aux formations prévues dans le cadre de la composante 2 ;
- Nombre de femmes bénéficiaires des formations dans le cadre de la composante 2 ;
- Nombre de réunions communautaires organisées pour discuter de l'évolution du projet ;
- Nombre de panneaux d'information installé ;
- Nombre de d'outils de sensibilisation sur la prévention et gestion des VBG, des violences à caractère sexiste, les EAS/HS pour le personnel de l'UGP et les acteurs des entreprises d'exécution des travaux ;

- Nombre de personnes (H/F) touchées lors des campagnes d'éducation sur les risques liés au digital (cyberharcèlement, Cyberintimidation, violation de la vie privée, de contenus Inappropriés et Dangereux, d'influences Sociales Négatives, cyberdépendance) ;
- Disponibilité d'un document de plan de communication du PANT y compris la communication sur les risques environnementaux et sociaux et les VBG, EAS/HS ;
- Nombre de sous projets ayant fait objet de consultation des parties prenantes ;
- Nombre d'EIES ou de PAR ayant fait objet de consultation des parties prenantes ;
- Nombre d'outils de communication accessibles aux personnes à faible niveau de scolarisation mis en place par le projet ;
- Nombre d'ateliers de partage des résultats de l'enquête sur la perception à mi-parcours du projet et la qualité des services digitaux ;
- Nombre d'ateliers de partage des résultats de l'enquête sur la perception en fin de projet et la qualité des services digitaux.

8.2 Rapport aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera périodiquement révisé et mis à jour, le cas échéant, pendant la mise en œuvre du projet. Les synthèses trimestrielles, les autres synthèses et rapports internes sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront rassemblés par le personnel responsable et transmis à la direction générale du projet. Les rapports trimestriels fourniront un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité du projet à y répondre de manière diligente et efficace. Les informations sur les activités d'engagement public entreprises par le projet au cours de l'année peuvent être transmises aux parties prenantes à travers les canaux adaptés à chaque partie prenante susmentionnés à la Figure 1.

9 CONCLUSION

Le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes est élaboré dans le cadre de la soumission du PANT financé par la Banque mondiale. Il constitue l'un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre des projets d'investissement. Selon les dispositions du nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale, le PMPP fait partie intégrante des documents contractuels à élaborer avant l'évaluation de tout projet. Il donne les principes, le processus de consultation et de participation des parties prenantes à travers leurs identification et analyse, la planification de la stratégie de consultation et de participation, la stratégie de diffusion de l'information, l'exécution de la consultation et la participation des parties prenantes, la gestion des plaintes et la stratégie de feedback et de retour de l'information aux parties prenantes. Le plan a accordé une attention particulière aux groupes et individus vulnérables qui peuvent être touchés par les activités du projet. Il s'agit d'un document dynamique qui va évoluer au fur et à mesure de la préparation et la mise en œuvre du Projet, afin de prendre en compte les besoins de consultation et de participation des parties prenantes dont les actions devraient apporter une plus-value considérable à l'atteinte des objectifs du projet.

10 ANNEXES

10.1 Annexe 1 : Définition des concepts clés

Autres parties concernées : L'expression « autres parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels (*NES 10/Banque mondiale, version numérique, page 2, note d'orientation 5.2*).

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

Parties touchées par le Projet : L'expression « parties touchées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le Projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales (*NES 10/Banque mondiale, version numérique, page 2, note d'orientation 5.1*).

Personnes défavorisées ou vulnérables : L'expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d'individus qui risquent davantage de souffrir des effets du projet et/ou sont plus limités que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages d'un projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d'une assistance particulière (*CES/Banque mondiale, page 19, note de bas de page 28*).

Violences Basées sur le Genre : 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 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 IHV, ou quand les demandes des femmes pour des rapports protégés peuvent entraîner des violences (*Violences basées sur le genre : un manuel à l'intention des journalistes, Inter Press Service, 2009, page 10*).

L'exploitation et abus sexuel et le harcèlement sexuel (EAS/HS) : L'exploitation sexuelle est tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles. L'abus sexuel s'entend de l'intrusion physique effective ou la menace

d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires. Le Harcèlement sexuel, c'est toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle.

AUTRES ANNEXES

10.2 Annexe 2 : Modèle de canevas d'un plan de consultation des parties prenantes

Stade	Thème	Méthodes	Date et lieux	PP cibles	Responsables

10.3 Annexe 3 : Modèle de canevas pour la synthèse des besoins des parties prenantes

Communauté	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins spéciaux (accessibilité, gros caractères, garde d'enfants, réunions en journée)

10.4 Annexe 4 : Modèle de canevas pour une stratégie de diffusion des informations

Stade du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités

10.5 Annexe 5 : Fiche de résolution des plaintes

FICHE DE RESOLUTION DES PLAINTES
Date de résolution de la plainte :
Région :..... Préfecture.....
Commune:.....Canton
Nom du plaignant :
Sexe du plaignant (M/F) :
N° de téléphone :
Adresses du plaignant :
.....

Numéro de la plainte ou doléance :	
Mode de saisie :	
Description de la plainte	Date du dépôt de la plainte :/...../202...
.....	
.....	
.....	
Solution proposée	Date de proposition de solution :/...../202...
.....	
.....	
.....	
Réponse du plaignant	Date de réponse :/...../202.....
Satisfaction par rapport à la solution proposée (oui ou non) :	
.....	
(Si non) commentaire :	
.....	
.....	
.....	
Résolution finale (inscription de la décision finale relative à la plainte) :.....	
.....	
.....	
.....	
Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, accord, Procès-Verbal, etc.) :.....	
.....	
.....	
Signature et contact du plaignant	Signature et contact du président du comité

10.6 Annexe 6 : Modèle de registre des plaintes

N°	Date de réception de la plainte	Numéro d'identification du plaignant (*) ¹	Nom, prénoms et coordonnées du plaignant	Sexe (M/F)	Libellé de la plainte	Lieu de la plainte	Mode de réception de la plainte (**) ²	Catégorie de la plainte (***) ³	Date de l'accusé de réception	Plainte éligible (Oui/non)	Solutions convenues avec le plaignant	Date de la notification réponse	Plainte clôturée (Oui)

¹ (*) : Numéro d'identification du plaignant (à utiliser en cas d'anonymat du plaignant)

² (**) : Mode de réception de la plainte : (1) : Auto saisine du Comité sur la base des rapports de supervision, des articles de presse. (2) : Faits relevés au cours de réunions, de visites de terrain. (3) : Courrier formel transmis à l'UGP PANT. (4) : Courrier électronique transmis à l'UGP PANT. (5) : Appel téléphonique

³ (***) : Catégorisation de la plainte : Plainte Sensible (PS), Plainte Non Sensible (PNS)

10.7 Annexe 7 : Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes

N°	RUBRIQUE	REPONSES / DESCRIPTION
1	N° de la plainte	
2	Canal/voie de réception de la plainte	
3	Date de réception de la plainte	
4	Nom et prénom(s) de l'auteur de la plainte ⁴	
5	Sexe	
6	Adresse (N° Tél, E-mail)	
7	Lieu de résidence du plaignant :	
8	Localisation du sous-projet : (Village, canton, préfecture, commune, région)	
9	Projet, Composante et sous-composante concerné	
10	Objet de la plainte	
11	Mode de saisine	
12	Lieu de dépôt de la plainte	
13	Catégorie de la plainte	☐ 1 : Commentaires, suggestions ou requêtes d'information ☐ 2 : Plaintes relatives à l'inexécution des activités/mandats du projet ☐ 3 : Plaintes concernant des violations de la loi et / ou de corruption ☐ 4 : Plaintes contre le personnel de projet, les travailleurs liés à une entreprise contractée par le projet, ou les membres de la communauté impliqués dans la gestion de projet ☐ 5 : Plaintes liées à des violences basées sur le genre
14	Description complète de la plainte <i>[Fournir un résumé concis de la plainte]</i> <i>Fournir un calendrier des événements qui ont mené à la plainte, en indiquant les dates, lieux et personnes présentes, le cas échéant Énumérez les noms et indiquez quel rôle chacun a joué dans les enjeux et les événements à ce jour]</i>	
15	Nom de l'accusé	
16	Orientation du Traitement de la plainte	☐ Si catégorie 1 et 2, apporter l'information ou référer le plaignant au projet ou programme concerné ☐ Si catégorie 3 à 5, fournir la raison dans les observations
17	Observations/Justification	

⁴ Dans la suite du processus, tenir compte de l'anonymat souhaité par le plaignant.

18	Le plaignant a ...t-il reçu un accusé de réception de sa plainte ?	☐ Oui ☐ Non Si oui à quelle date ?
19	Plainte reçue par (nom, signature, date)	
20	Auteur de la plainte (nom, signature, date)	

10.8 Annexe 8: Lettre type de notification d'une plainte éligible

Coordonnées du Comité des plaintes

.....

Date :.....

Nom du plaignant (si anonymat pas requis)

.....

.....

Objet : Plainte au sujet de

.....

Cher Monsieur/Chère Madame/Mademoiselle

Nous accusons réception de votre plainte en date du _____. Notre Comité de gestion des plaintes prend en compte les préoccupations des parties prenantes très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte. Nous mettrons tout en œuvre pour que votre plainte soit examinée rapidement et en toute transparence.

Conformément à notre procédure de traitement des plaintes, nous vous ferons part de notre proposition de règlement, par écrit, dans _____ jours (délai) à compter de la date du présent courrier. Dans l'intervalle, il est possible que nous ayons à prendre contact avec vous afin d'obtenir un complément d'information.

Veillez trouver ci-joint les étapes et les délais indicatifs de notre Mécanisme de gestion des plaintes pour plus d'informations sur le processus de traitement de votre plainte.

Veillez agréer, Cher/Chère/Monsieur/Madame/Mademoiselle, l'expression de nos salutations distinguées.

Nom du représentant du Comité de gestion des plaintes

Pièces jointes (si applicable)

.....
.....
.....

10.9 Annexe 9 : Lettre type de notification de réception d'une plainte non éligible

Coordonnées du Comité des plaintes

.....
.....
.....

Date :

Nom du plaignant (si anonymat pas requis)

.....
.....

.....

Objet : Plainte au sujet de

.....

Cher Monsieur/Chère Madame/Mademoiselle

Nous accusons réception de votre plainte en date du _____. Notre Comité de gestion des plaintes prend les préoccupations des parties prenantes très au sérieux et nous vous remercions de nous avoir soumis votre plainte.

Conformément à notre procédure de traitement des plaintes, et après évaluation, votre plainte a été jugée inéligible et ne peut de ce fait être traitée par notre mécanisme de gestion des plaintes pour le(s) motif(s) ci-dessous :

.....

.....

.....

.....

Nous désirons vous informer que l'inéligibilité de votre plainte à notre Mécanisme de gestion des plaintes pour les motifs cités ci-dessus n'empêche pas de saisir les autorités compétentes pour d'autres voies de recours, si vous en manifestez l'intérêt et si vous n'êtes pas satisfait de nos explications et notre position.

Veuillez agréer, Cher/Chère Monsieur/Madame/Mademoiselle, l'expression de nos salutations distinguées.

Nom du représentant du Comité de gestion des plaintes

Pièces jointes (si applicable)

.....

.....

.....

10.10 Annexe 10 : Formulaire de proposition de réponse à la plainte

N°	RUBRIQUE	REPONSE / DESCRIPTION
1	N° de la plainte	
2	Structure ou personne concernée par la plainte	
3	Date de réception de la plainte par la structure concernée	
4	Informations permettant de mieux comprendre la plainte	
5	Action(s) nécessaires pour résoudre la plainte ?	☐ Pas d'action nécessaire ☐ Action(s) nécessaire
6	Détail sur les actions proposées - Proposition pour le règlement de la plainte (Donner une explication si aucune action n'est proposée)	
7	Nom et prénom du représentant du comité de gestion des plaintes : Titre : Tel : Date de signature :	
8	Réponse du plaignant	
9	Nom et prénom du plaignant : Fonction : Tel : Date de signature :	
10	Solutions convenues avec le plaignant	
11	Délai de mise en œuvre des solutions convenues avec le plaignant	
12	Date de signature du plaignant : Date de signature du représentant du comité de gestion des plaintes : Pièces justificatives :	

Réponse validée par le CGP :

☐ Oui☐ Non

Plaignant informé des actions et la décision du CGP :

☐ Oui☐ Non

Date d'information au plaignant :

10.11 Annexe 11 : Formulaire de procès-verbal de résolution de plainte

Identification du plaignant	Référence de la plainte
Nom et prénoms :	Dossier N°:.....
Contact :	
Quartier :	
Description de la plainte	
.....	
.....	
.....	
.....	
Investigation/constats/	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
Commentaires et analyses :	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
Résolution :	
Niveau de traitement :	Délai écoulé.....
Décision prise (action à mener ou menée)	
.....	
.....	
.....	
.....	
Avis du plaignant sur la décision	
.....	
.....	
Appel de la décision	
Vu que le plaignant n'est pas satisfait, désire-t-il faire appel de la décision ? Oui.../ Non...	

☐ Si oui, la plainte sera réexaminée au niveau et le comité fera le retour au plaignant dans un délai de

Fait àle

Emargement

Le plaignant

Le représentant du comité de gestion
de la plainte

10.12 Annexe 12 : Fiche de suivi des plaintes

Catégorie de Plaintes ⁵	Nombre de plaintes reçues	% des Plaintes résolues	% des Plaintes résolues suivi par le retour de l'information au plaignant	% des Plaintes traitées dans les délais prescrits ; ou le temps requis pour résoudre les plaintes	% des plaignants satisfaits du processus de résolution et de règlement de leurs plaintes	% des plaintes qui n'ont pas abouti à un accord	% des Plaintes qui ont été soumises à d'autres structures hors MGP	Nombre de plaintes jugées non éligibles	Nombre de réunions de sensibilisation et de formation sur le MGP réalisées	Nombre de plaintes provenant des personnes vulnérables.	Nombre de plaintes EAS/HS/VCE qui ont été référées aux fournisseurs de services de VBG
1											
2											
3											
4											
5											

⁵Catégorie 1 : Commentaires, suggestions ou requêtes d'information

Catégorie 2 : Plaintes relatives à l'inexécution des activités/mandats du projet

Catégorie 3 : Plaintes concernant des violations de la loi et / ou de corruption

Catégorie 4 : Plaintes contre le personnel de projet, les travailleurs liés à une entreprise contractée

Par le projet, ou les membres de la communauté impliqués dans la gestion de projet

Catégorie 5 : Plaintes liées à des violences basées sur le genre.

10.13 Annexe 13 : Synthèse des échanges lors des consultations publiques

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
Ministère en charge de l'économie numérique et de la transformation digitale	Opérationnalisation des différentes composantes du projet	- Faible implication des acteurs déconcentrés notamment les Directions régionales de la santé, de l'éducation, les mairies dans la définition des activités du PANT ; - Insuffisance de concertation et d'intégration des interventions des différents ministères (Exemple lors du passage des câbles et poteaux du MENTD, les services des travaux publics, la TdE et la CEET ne sont souvent pas assez impliqués) - La non maîtrise de l'étalement urbain ne permet pas l'optimisation de l'extension de la fibre	- Impliquer de manière continue toutes les parties prenantes (MEND, MSHP, MEPSTA ; MATDDT) dans la suite du processus et dans la phase de mise en œuvre ; - Impliquer les directions régionales des ministères dans le ciblage des écoles, centres de santé et municipalité ; - Prendre en compte les besoins des acteurs en matière de renforcement des capacités opérationnels et techniques ;	- L'élaboration d'un PMPP participatif et inclusif et sa mise en œuvre permettront une implication et mobilisation continue de toutes les parties prenantes - Les directions régionales des ministères seront impliquées dans le ciblage des écoles, centres de santé et municipalité conformément aux critères du projet - Les besoins en renforcements de capacité des différentes parties prenantes seront pris en compte dans les interventions de la composantes 2 du PANT - Les études techniques vont prendre en compte les autres réseaux notamment la TdE, la CEET et les acteurs des travaux publics
	Risques liés aux conditions de travail	- Non disponibilité des EPI adaptés et réglementaires pour tous les agents techniques ; - Non renouvellement des habilitations du personnel technique des opérateurs - Faibles capacités opérationnelles du services QHSE du MENTD et des opérateurs ; - Faible capacité des entreprises dans l'identification et la gestion des risques liés aux travaux d'électrification	- Prendre en compte les besoins du MENTD et des opérateurs en matière de renforcement des capacités opérationnels, techniques et de disponibilité des EPI ; - Accompagner le processus d'habilitation des acteurs opérationnel des opérateurs ; - Prendre en compte le bilan techniques et l'évaluation des capacités des services QHSE dans le processus de sélection des entreprises habilités pour exécuter les travaux dans le cadre PANT ; - Appuyer le service QHSE des opérateurs dans la formation des points focaux et équipes techniques des régions ; - Accompagner l'élaboration des procédures opérationnelles en matière de QHSE des opérateurs ; - S'assurer du respect de toutes les exigences du PGMO pour les travailleurs/employés directement contractualisés par l'UGP et les entreprises de sous-traitance.	- Dans la mise en œuvre de la composante 4 qui porte sur l'appui institutionnel, les besoins du MENTD et des opérateurs seront pris en compte dans la mesure du possible y compris l'accompagnement dans le processus d'habilitation - Les capacités des services QHSE des entreprises seront prises en compte dans le bilan technique des entreprises qui seront habilités pour exécuter les travaux dans le cadre du PANT - Des spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale seront recrutés au sein de l'UGP du PANT pour assurer la mise en œuvre du PGMO et les entreprises auront dans leur personnels clés un expert en QHSE

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
				Les services QHSE des opérateurs seront renforcés pour assurer le suivi interne et la supervision des aspects QHSE
	Dispositions qui seront prises pour les personnes et biens affectés par les interventions du projet notamment l'installation des poteaux et fibres optiques	- Non indemnisation ou indemnisation non satisfaisante des populations affectées ; - Erreurs d'identification des PAP entraînant la non indemnisation de certaines personnes non recensées dans des projets antérieurs ; - Perte de revenus, de cultures et d'arbre fruitiers lors des travaux de déploiement de la fibre - Réduction de la mobilité lors des travaux de déploiement de la fibre	- Choisir la variante de tracée de passage de la fibre optique qui impactera moins les riverains ; - Elaborer un Plan d'Action de Réinstallation pour identifier et catégoriser les PAP, évaluer les biens affectés et négocier l'indemnisation juste et équitable avec les PAP - Procéder aux indemnisations avant le début des travaux - Impliquer les acteurs locaux dans l'identification des PAP, - Mettre en place et rendre fonctionnel le Mécanisme de Gestion des Plaintes afin de permettre aux PAP de porter plainte en cas de non satisfaction	- L'EIES étudiera les variantes afin de proposer la variante la plus optimale sur le plan environnemental et social, - Chaque site d'intervention physique du projet fera l'objet de screening environnemental et social et si un PAR y est nécessaire, un consultant agréé sera recruté pour son élaboration, l'évaluation et la négociation des biens affectés avec l'implication de la COMEX - Le PAR fera l'objet de validation avec toutes les parties prenantes, la banque procédera à la revue et ANO - Le PAR sera mis en œuvre avant le début des travaux - Un MGP sera élaboré et opérationnel pour recueillir et traiter les plaintes et réclamations des PAP
	Dispositions pour faciliter l'accès à l'information à toutes les catégories de parties prenantes y compris les personnes pauvres et vulnérables	- Insuffisance dans la stratégie de communication du MENTD ; - Non prise en compte des besoins en matière de canaux de communication adaptés aux femmes ; - Utilisation des techniques de communication non accessibles aux personnes vulnérables - Utilisation des stratégies de communication adaptées aux personnes à faible niveau d'éducation.	- Adapter les stratégies de communication à toutes les couches de la population (femmes, jeunes, personnes pauvres) et à toutes les zones (urbaines et rurales) ; - Communiquer à travers la chefferie traditionnelle et les groupements de femmes ; - Mettre en place une stratégie de communication basée sur les agents commerciaux qui passeront dans les quartiers ou villages surtout ceux vulnérables pour expliquer davantage les conditions, les processus, et les délais d'accès aux produits du projet - Utiliser des outils de communication visuels et en langues locales	- Le projet utilisera les « quadri logues » (réseau regroupant les acteurs du secteur public, secteur privé et les OSC dans une commune) et les Comités Locaux de Coordination (réseau regroupant acteurs du secteur public, les OSC et la chefferie traditionnelle) pour la communication et mobilisation des parties prenantes ; - Avis public - Lettre au chef de canton, village, CVD et CDQ ; - Groupements de femmes ; - Réunion avec les communautés ; - Informations transmises à la radio en langues locales - Le projet mettra en œuvre des programmes de sensibilisation des populations à travers les

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
				émissions de grandes écoutes en français en langues locales. Emission sur les radios (Région des Savanes : émission « club d'auditeurs » sur la radio communautaire MCAP ; Région de la Kara : émission « espace débat » sur radio Kara, Région Centrale : émission « nous le week-end » sur Radio Tchaoudjo, Région des Plateaux : émission « débat éwé » sur la Radio la voix de l'Ogou, Région Maritime : émission « nyatefé » sur la Radio Horizon, District Autonome de Lomé : émission « club de la presse » sur la radio canal FM.
Ministère en charge de l'éducation Ministère en charge de la santé	Accès de l'internet en permanence et en qualité pour les services publics, les entreprises et les ménages - Persistances des VBG, EAS/HS - Risques et impacts environnementaux et sociaux	• Non accès à l'internet pour les écoles et les centres de santé ; • Non accès aux services numériques pour les travaux d'irrigation ; • Insuffisance de débit de connexion internet pour le fonctionnement des grands hôpitaux, les établissements de formation technique ; • Non amélioration de la qualité de la connexion internet et persistance des impacts sur la productivité des services et entreprises • Addiction aux réseaux sociaux • Dépendance abusive • Délaissement des livres • Diminution des aptitudes écrites des élèves • Développement de la tricherie par internet dans les écoles • Non occupation des agents de santé des patients au profit des réseaux sociaux • Développement de nouvelles formes d'arnaque • Développement de la cybercriminalité	• Mettre un mécanisme pour le branchement des services publics (Ecoles, centre de santé, etc.) ; • Connecter les services publics de l'intérieur à l'internet comme c'est le cas avec E-gov à Lomé ; • Mettre des conditions spécifiques pour chaque catégorie d'entreprises ; • Vulgariser les demandes en abonnement internet pour les entreprises ; • Finaliser la plateforme digitale pour les demandes d'abonnement internet en ligne. - Réglementer l'âge et le temps d'accès à certaines applications - Limiter le temps d'accès des populations aux réseaux sociaux ; • Les écoles primaires ne seront pas prises en compte dans le cadre du projet	• Le projet à travers sa composante 1 fera le déploiement des infrastructures numériques sur toute l'étendue du territoire ; • Les aspects de vulgarisation des demandes en abonnement internet pour les entreprises seront pris en compte dans les stratégies de communication ; - Le renforcement de l'environnement juridique, réglementaire et institutionnel de l'économie numérique va légiférer sur l'âge et le temps d'accès à certaines applications numériques

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
		• Manque d'accessibilité à l'internet dû à l'insuffisance ou l'absence des ouvrages de télécommunication • (Fibre optique, antennes relais) • Manque d'infrastructures immobilières		
Préfet, Maire, Chefferie traditionnelle (Chef de canton, chef de village, sous-chef, chef quartier), CCD, CVD, CQD, leaders d'opinion et Leaders religieux	Présentation du projet et ses composantes	• Non effectivité du projet • Détournement des objectifs du projet • Insuffisance dans la qualité des travaux exécutés • Faible implication des autorités locales dans l'identification des besoins prioritaires en matière d'internet • Déficit communicationnel entre les populations locales et les entreprises • Manque de transparence ; • Manque de suivi des projets • Non implication des associations et de la population locale lors de la mise en œuvre du projet	• Communiquer le calendrier de préparation et de mise en œuvre du projet ; • Prendre en compte prioritairement les cantons frontaliers de la région des Savanes afin de contribuer à la lutte contre l'extrémisme violent et le terrorisme. • Organiser des réunions de démarrage des travaux • Mettre des bureaux de contrôle technique et en sauvegarde environnementale et sociale • Impliquer la population locale et les associations de développement lors de la mise en œuvre du projet	• Les zones d'intervention ont été retenues au regard des priorités exprimées dans la « Stratégie Togo Digital 2025 » ; • Les municipalités et les acteurs de l'éducation et de la santé seront impliqués dans la mise en œuvre du projet • Les OSC seront impliqués dans les activités de mobilisation des parties prenantes.
	-Présentation du projet et ses composantes Moyens de Communications adaptées pour faciliter l'accès à l'information à toutes les parties prenantes	• Non prise en compte des besoins de canaux de communication adaptées aux femmes ; • Convocation tardive des réunions ; • Faible capacité de mobilisation des personnes pauvres et vulnérables ; • Les informations ne touchent pas toutes les parties prenantes surtout en milieu rural • Manque de plateforme adaptée pour le partage des informations (site internet, les réseaux sociaux...)	• Créer une cellule de communication du projet ; • Utiliser tous les canaux de communication pour toucher toutes les couches sociales de la population ; • Utiliser les langues locales pour faire les messages ; • Organiser des réunions communautaires d'information. • Créer des plateformes WhatsApp pour des échanges • Réduire les coûts de communication d'internet	• Utiliser les « quadri logue » (réseau regroupant les acteurs du secteur public, secteur privé et les OSC dans une commune) et les Comités Locaux de Coordination (réseau regroupant acteurs du secteur public, les OSC et la chefferie traditionnelle) dans une commune ; • Impliquer les Organisations de la Société Civile (OSC) dans la mise en œuvre du projet ; • Sensibiliser les populations riveraines sur les risques numériques et d'exposition aux ondes magnétiques à travers les canaux adaptés et à travers les émissions de grandes écoutes en français en langues locales. En français (Région des Savanes : émission « club des

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
		• Manque d'accessibilité et le coût élevé des terminaux utilisateurs • Risques d'exposition des populations aux risques numériques • Risques d'exposition des populations et travailleurs aux ondes électromagnétiques et d'électrisation/électrocution		auditeurs » sur la radio communautaire MCAP ; Région de la Kara : émission « espace débat » sur radio Kara, Région Centrale : émission « nous le weekend » sur Radio Tchoudjo, Région des Plateaux : émission « débat éwé » sur la Radio la voix de l'Ogou, Région Maritime : émission « nyatefe » sur la Radio Horizon, District Autonome de Lomé : émission « club de la presse » sur la radio canal FM.
	Risques et impacts environnementaux et sociaux	• Risques de coupure des arbres • Risques de dégradation du couvert végétal • Risque d'abandon des travaux • Risques de non paiement des ouvriers sur les chantiers • Risque de non-indemnisation pour ceux dont les terres seront utilisées pour les travaux ? • Est-ce que les jeunes des localités seront employés sur le projet ? • Production de déchets • Pollution de l'air • Adduction accrue • Destruction de l'environnement à travers l'abattage des arbres • Mauvaise utilisation des réseaux sociaux • La cyber criminalité • Utilisation abusive des ressources naturelles • Faible connaissance des populations sur les risques liés à l'internet ; • Non disponibilité des EPI adéquats pour les acteurs opérationnels du PANT	• Elaborer un plan de reboisement pour compenser les arbres coupés et le couvert végétal détruit pendant le projet • Elaborer les contrats de travail et respecter le SMIG • Recruter la main d'œuvre local sur le travail • Organiser des formations sur l'utilisation des plateformes numériques • Créer des sites de gestion des déchets issus du numérique • Faire un reboisement compensatoire • Réglementer l'utilisation des ressources naturelles • Bâcher les véhicules transportant du sable, du gravier et de la latérite • Limiter certaines applications pour éviter la dérive • Organiser des sensibilisations avec l'appui des personnes ressources sur les risques liés aux travaux du numérique ; • Mettre des pictogrammes pour alerter sur les risques ; • Organiser des sensibilisations avec l'appui des personnes ressources sur la prévention des IST VIH SIDA et des grossesses non désirées à l'endroit des communautés et des travailleurs du projet • Rendre disponible les EPI pour les acteurs opérationnels et techniques du PANT • S'assurer du respect du code de travail et des exigences de la NES n°5 dans toutes les interventions du projet	• Prendre en compte les besoins des Directions régionales en matière de renforcement des capacités opérationnels, techniques et de disponibilité des EPI ; • Prendre en compte du bilan techniques et de capacités QHSE dans le processus de sélection des entreprises habilitées pour exécuter les travaux dans le cadre du PANT ; • Prendre en compte les questions de VBG/EAS/HS dans toutes les interventions du projet ; • S'assurer du respect de toutes les exigences du PGMO pour les travailleurs/employés directement contractualisés par l'UGP et les entreprises de sous-traitance ; • Établir les appels d'offre et contrats en y insérant les exigences du PGMO pour les entreprises, bureaux d'études, consultants (toutes les tiers parties) afin de s'assurer que les mesures applicables aux travailleurs contractuels soient déléguées à ces tiers parties et y insérer des leviers financiers en cas de non-conformités avec les clauses contractuelles ; • Sensibiliser les populations et les ouvriers sur les MST, les abus et harcèlement sexuel, les VBG ; • Expliquer et faire signer le code de bonne conduite à tous les travailleurs du projet.

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
		• Non respects des conditions de travail sur les chantiers ; • Insuffisance de dispositions pour protéger les populations contre les risques des ondes magnétiques liés au projet ; • Risques de propagation des IST/VIH SIDA • Risques de survenue de grossesses non désirées • Risques d'EAS/HS		
	Explication des procédures en cas d'expropriation pour cause d'utilité publique et opérationnalisation du Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	• Non maîtrise des procédures d'expropriation et des dispositions de la NES n°5 par les autorités locales et les populations ; • Non implication des autorités locales dans les procédures d'expropriation • Erreurs d'identification des PAP entraînant la non indemnisation de certaines personnes non recensées dans des projets antérieurs ; • Non mise en place des dispositions particulières pour accompagner les personnes vulnérables dans le processus d'indemnisation • Non fonctionnalité du MGP par manque de formation et de ressources • Résolution des plaintes • Non implication des élus locaux • Réticence des propriétaires terriens • Conflits fonciers	• Former et diffuser le code foncier et les dispositions de la NES 05 au niveau des autorités locales, chefs traditionnels, les leaders religieux et des PAP ; • Vulgariser le code foncier ; • Impliquer les autorités locales dans l'identification des PAP ; • Mettre en place et rendre fonctionnel le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) pour permettre aux PAP de poser leurs plaintes et doléances ; • Mettre en place des dispositions pour accompagner les personnes pauvres et vulnérables dans le processus d'indemnisation ; • Renforcer les capacités des comités MGP et prévoir des ressources pour le fonctionnement des comités MGP. • - Mettre les moyens afin qu'aussi bien ceux qui utilisent les réseaux sociaux que ceux qui sont dans les zones rurales soient informés • -Prendre des dispositions pour que les travaux ne s'arrêtent pas en cours de route • - • Procéder au reboisement compensatoire la place de ceux qui seront coupés • - Sensibiliser les ouvriers à payer les bonnes dames • -Indemniser ou payer une somme forfaitaire aux propriétaires des terres qui seront occupées -Recruter la main d'œuvre locale	• Dans les interventions en matière de sauvegarde environnementale et sociale, il sera planifié des sessions de formations sur les procédures d'expropriation conformément au nouveau code foncier et domanial et les dispositions de la NES n°5 en matière de d'expropriation pour cause d'utilité publique ; • Les autorités locales seront impliquées à travers la COMEX et au moment de l'identification des PAP, la négociation et processus d'indemnisation ; • Dans le processus d'élaboration du PAR, les PAP seront caractérisées et les mesures d'accompagnement seront prévues pour les PAP vulnérables ; • Dans le cadre de l'opérationnalisation du MGP, des sessions de formation seront planifiées pour les comités MGP et des ressources seront planifiées pour accompagner le fonctionnement du MGP Séances de sensibilisation et de consultation

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
			-Prendre attache avec les autorités locales pour identifier les zones interdites d'accès • Mise en place des comités de gestion (chefferies, CDB, les religieux) • Concertation des élus locaux avant toute activité • Réaliser le screening environnemental et social	
Bénéficiaires	Les bénéficiaires (entreprises privées, agents économiques utilisant internet) et abonnés commerciaux du réseau internet -Les bénéficiaires et abonnés au réseau internet	• - Fuites des informations confidentielles des entreprises • - La coupure accrue d'électricité permettra-t-elle que ce projet puisse réussir ? • - Est-ce que le service internet sera gratuit ou toujours payant ? • Mauvaise gestion des forfaits ; • Manque d'accessibilité au numérique • Coût élevé des terminaux utilisateurs • Coût très élevé de l'internet • Manque d'accès à l'électricité	• -Trouver un moyen technique pour bloquer ou identifier les arnaqueurs • -Renforcer le réseau électrique nécessaire avant d'étendre le réseau internet • -Faciliter l'accès à l'internet à tous les bénéficiaires • -Réduire les coûts d'internet • -Electrifier toutes les zones du Togo afin que tous les Togolais aient accès à l'internet	• Les dispositions existantes (loi n° 2018-026 du 07 décembre 2018, modifiée par la loi n°2022-009 du 24 juin 2022 sur la cybersécurité et la lutte contre la cybercriminalité, loi n° 2019-014 du 29 Octobre 2019 relative à la protection des données à caractère personnel, l'arrêté n° 2022-040/PMRT portant adoption des règles de cybersécurité en République togolaise) seront pour prévenir et réprimer la cybercriminalité, la cybermenace et renforcer la protection des données personnelles par le projet. • -
Opérateurs	- Entrepreneurs et fournisseurs des services numériques et digitaux (Togocom, Moov Arica) - Nunyalab - Opérateurs de Cybercafé	• -Quand est ce que le projet sera réalisé ? • Mesures de lutte contre les arnaques et de renforcement de la cybersécurité • -Diminution des prix des forfaits internet et de communication • -Pourquoi le délai de validité des forfaits est très court ? • -Pourquoi le forfait perdu ou non utilisé pour cause de perturbation du réseau n'est pas remboursé ? • Réduire les taxes douanières sur les équipements de télécommunication •	• -Mettre en place un système pour traquer rapidement les arnaqueurs • -Diminuer les prix des forfaits internet et de communication • -Augmenter le délai de validité des forfaits • -Rembourser le forfait perdu ou non utilisé pour cause de perturbation du réseau • -Rendre accessible l'internet à tous les opérateurs • -Installer les ouvrages de télécommunication (fibre optique, antennes relais) • -Réduire les taxes douanières aux services numériques et digitaux (Togocom et Moov Africa)	Le projet à travers les composantes 3 et 4 va renforcer les capacités du Centre national de réponse aux incidents de cybersécurité au Togo (Cyber Defense Africa S.A.S (CDA)). Qui a pour mission d'identifier, d'analyser et de mitiger les cyberattaques affectant l'Etat, les citoyens, les entreprises et organisations togolaise. Le CERT.tg contribue ainsi à protéger le cyberspace togolais.

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
Personnes Vulnérables	-Bénéficiaires vivant dans les zones d'insécurité, -Personnes déplacées pour cause d'insécurité ou de situation d'urgence -Personnes résidents dans les zones sans accès à internet -Adolescentes et filles exposés ou victimes de cyber harcèlement, cyber	-Comment ceux qui n'ont ni écoles ni hôpitaux dans leurs zones vont bénéficier du projet ? -Il manque de courant dans nos zones, comment pouvons-nous bénéficier du projet ? -Utilisation des photos et vidéos à des fins de d'harcèlement ou de chantage • Perte de droit et biens matériels • Exclusion dans la prise des décisions • Les VBG (violences basées sur le genre) • Les grosses non désirées • Maladies sexuellement transmissibles	• -Doter le maximum de localité des infrastructures socio-éducatives de base afin qu'elles bénéficient du projet • -Etendre le réseau électrique dans les zones reculées • -Identifier et mettre en place une stratégie particulière pour les personnes touchées par l'insécurité • Prendre en compte les personnes pauvres et vulnérables, les femmes et personnes en situation de handicap dans les bénéficiaires des renforcements de capacité dans la composante 2 du PANT ; • Prise en compte des besoins de ses personnes vulnérables, des femmes et des personnes en situation de handicap dans les stratégies de communication • Création des AGR • Réinsertion sociale • Prise en charge psychologique de personnes affectées • Mettre en place les comités de gestion de plainte	Le projet n'intègre pas le volet électrification, ni la construction des infrastructures toutefois l'observation sera remontée et discutée avec les ministères de tutelle, pour une prise en compte du volet de pérennisation de l'électricité Sensibilisation et éducation des bénéficiaires sur les risques du numériques L'accès à l'internet et les renforcements de capacité dans le cadre de la composante 2 du PANT permettra le développement des startups et des entreprises
Groupe de femmes et OSC impliqués dans la prévention et gestion des cas de VBG	Persistance des VBG, EAS/HS	• Prévention et gestion des cas de VBG, EAS/HS • Persistance des pratiques de lévirat et de l'excision • Persistance des violences économiques (privation de la part d'héritage, destruction des moyens de production des femmes, restriction des libertés d'exercice des AGR, etc.) -Persistance de grossesses précoces -Persistance de dépravations des mœurs -Persistance de divorces dans les foyers -Mettre en place un MGP apte à recueillir et traiter les plaintes VBG/EAS/HS	• Mettre en place des dispositifs sûrs et confidentiels pour la gestion des cas VBG, EAS/HS • Renforcer la sensibilisation sur la promotion des droits des femmes • Sensibilisation des hommes sur le soutien à leurs épouses dans la mise en œuvre des AGR Organiser et réaliser les campagnes de sensibilisation auprès des populations, la jeunesse et les ouvriers • Sensibiliser la jeunesse sur les moyens de prévention des IST • Organiser des séances de sensibilisation sur les risques d'infection aux IST-VIH/SIDA à l'endroit des populations • Fournir des préservatifs à la demande des ouvriers qui le désirent • Fournir des toilettes adaptées et séparées pour les hommes et les femmes sur les chantiers	• Elaborer et mettre en œuvre un plan de prévention et de gestion des cas VBG, EAS/HS ; • Analyse et vulgarisation des textes administratifs et législatifs en rapport avec le Genre ; • Sensibilisation et implication des hommes dans la prévention des VBG, EAS/HS ; • Sensibiliser et faire signer les codes de conduite à tous les acteurs du projet ; • Vulgariser et appliquer strictement les dispositions juridiques qui pénalisent les auteurs des grossesses en milieu scolaire et en apprentissage la loi N°2015-010 du 24 novembre 2015 portant nouveau code pénal du Togo pénalise les infractions à caractère sexuel ; le code de l'enfant et la loi du 16 mai 1984 • Renforcement des capacités des acteurs de la police et de la justice sur la gestion des cas de

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
		-Y aura-t-il un organe de contrôle ou d'écoute des cas de VBG pendant les travaux ? -Risque d'exposition de l'intimité des travailleuses sur les chantiers • Risques de grossesses indésirées et transmissions de MST, VIH, SIDA	• Mise en place de comité de gestion de plainte et des cellules genre dans les entreprises pour protéger les femmes	- viol et la protection des survivantes et/ou des dénonciateurs des bourreaux • Renforcement des capacités techniques et d'accueil des centres d'écoute
Groupement des femmes et Organisation de la Société Civile (OSC)	Implication des femmes et des OSC à toutes les étapes du projet	• Faible implication des femmes dans l'identification des bénéficiaires ; • Faible implication des OSC dans les stratégies de communication et de promotion des produits et services numériques ;	• Impliquer les femmes à travers les groupements des femmes, les sensibilisations animées par les femmes, les émissions radios animées par les femmes en langues locales ; • Trouver des stratégies pour impliquer les ONG dans la mise en œuvre des interventions des activités de mobilisation des parties prenantes.	• Toutes les consultations des parties prenantes dans le cadre du projet impliqueront les groupements de femmes ; • Mettre en place et faire le suivi des indicateurs de la mobilisation de femmes ; • Signer des contrats de sensibilisation avec les ONG pour la mise en œuvre des interventions de activités de mobilisation des parties prenantes.
	-Présentation du projet et ses composantes Stratégies de communication adaptées pour la mobilisation des femmes	• Faible implication des femmes dans la mise en œuvre du projet ; • Utilisation des stratégies de communication et de mobilisation des parties prenantes non adaptées pour la participation de femmes -Convocation tardive des réunions ne permettant pas aux femmes de s'aménager pour participer. -La main d'œuvre locale féminine sera-t-elle recruter pour les travaux ? -Absence de mesures pour éviter les VBG lors des travaux ? -Congés de maternité prolongée -Les VBG -Les fausses informations -Les rumeurs	• Impliquer les femmes à travers les groupements des femmes, les sensibilisations animées par les femmes, les émissions radios animées par les femmes en langues locales ; • Communiquer et partager à temps les programmes de sensibilisation avec les communautés en prenant soins d'utiliser les canaux accessibles aux femmes • -Recruter la main-d'œuvre locale féminine sur le projet • Prendre des dispositions pour éviter les VBG pendant les travaux • Organiser des rencontres avec les femmes au niveau canton et commune afin de les impliquer efficacement sur le projet. • Laisser les femmes à des postes stratégiques • Implication des parties prenantes à toutes les étapes du projet • Sensibilisation des femmes sur la gestion des informations sur les réseaux sociaux • Vérifier l'information avant tout- relais	• Dans le cadre de la mise en œuvre du PMPP un programme de sensibilisation sera élaboré et partagé avec les parties prenantes et un mécanisme de suivi de réception de l'information ; • Développer les stratégies de communication impliquant les femmes à travers les groupements de femmes

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
		-La sous information	•	

10.14 Annexe 14 : Procédures potentielles pour intervenir dans les cas de VBG et VCE

Des mesures de responsabilisation visant à préserver la confidentialité peuvent être prises grâce aux actions suivantes consistant à :

1. Informer tous les employés que la confidentialité des renseignements personnels des survivant(e)s de VBG/VCE revêt une importance capitale ;
2. Dispenser aux membres de l'équipe de conformité une formation sur l'écoute empathique et sans jugement ;
3. Prendre des mesures disciplinaires, y compris celles pouvant aller jusqu'au licenciement, contre les personnes qui violent la confidentialité de l'identité des survivant(e)s (à moins qu'une violation de la confidentialité soit nécessaire pour protéger le/a survivant/e ou toute autre personne d'un préjudice grave, ou lorsque la loi l'exige).

Les Procédures relatives aux allégations de VBG et VCE devraient préciser :

1. A qui les survivant(e)s peuvent s'adresser pour obtenir des renseignements et une assistance ;
2. Le processus permettant aux membres des communautés et aux employés de déposer une plainte par l'intermédiaire du MGP en cas d'allégation de VBG et VCE ;
3. Le mécanisme par lequel les membres des communautés et les employés peuvent transmettre une demande pour obtenir un soutien ou signaler une violence si le processus de dénonciation n'est pas efficace en raison d'une non-disponibilité ou d'une non-réactivité, ou si la préoccupation de l'employé n'est pas résolue.

Le soutien financier et les autres formes de soutien aux survivant(e)s peuvent inclure :

1. Les prêts sans intérêt/à faible taux d'intérêt ;
2. Une avance de salaire ;
3. Le paiement direct des frais médicaux ;
4. La prise en charge de tous les frais médicaux liés spécifiquement à l'incident ;
5. Le paiement d'avance des frais médicaux, remboursables ultérieurement par l'assurance maladie de l'employé ;
6. L'offre de services de garde d'enfants ou la facilitation de l'accès aux services de garde d'enfants ;
7. Le renforcement de la sécurité au domicile de l'employé ;
8. La fourniture d'un moyen de transport sécurisé pour accéder aux services de soutien ou pour se rendre à un lieu d'hébergement et en revenir.

En fonction des droits, des besoins et des souhaits de le/a survivant/e, les mesures de soutien aux survivant(e)s visant à garantir la sécurité de la survivante, qui est un employé, peuvent comprendre⁶ :

1. Le changement de la répartition des heures et/ou des modalités de travail de l'auteur ou de le/a survivant/e de la violence ;

⁶ Il est essentiel d'adopter une approche axée sur les survivant(e)s. Les survivant(e)s devraient participer pleinement à la prise de décision. Sauf dans des circonstances exceptionnelles, il devrait être exigé de l'auteur de la violence qu'il prenne les mesures appropriées pour faire en sorte que la survivante s'adapte à la situation (par exemple, le déménagement, le changement d'horaires, etc.), plutôt que ce soit le/a survivant/e qui opère des changements.

2. Le réaménagement ou la modification des tâches de l'auteur de la violence ou de le/a survivant/e de la violence ;
3. Le changement du numéro de téléphone ou de l'adresse électronique de le/a survivant/e pour éviter le harcèlement ;
4. La réinstallation de le/a survivant/e ou de l'auteur de la violence sur un autre lieu de travail/dans des locaux de substitution ;
5. La garantie d'un moyen de transport aller-retour en toute sécurité au travail pendant une période déterminée ;
6. Le soutien à le/a survivant/e pour lui permettre de demander une ordonnance de protection provisoire ou l'orienter vers un soutien approprié ;
7. La prise de toute autre mesure appropriée, y compris celles prévues par les dispositions existantes en matière de modalités de travail souples et favorables à la famille.

Les options de congé pour les survivant(e)s qui sont des employés peuvent inclure ce qui suit :

1. Un employé survivant de VBG devrait pouvoir demander un congé spécial rémunéré pour se présenter à des rendez-vous médicaux ou psychosociaux, à des procédures judiciaires, ainsi que pour aménager dans un lieu de vie sécuritaire et pour entreprendre toute autre activité de soin du fait des VBG ;
2. Tout employé qui apporte son soutien à une personne survivante de VBG et/ou VCE pourrait prendre un congé de soignant, y compris mais, sans s'y limiter, pour l'accompagner au tribunal ou à l'hôpital, ou pour prendre soin des enfants ;
3. Les employés qui sont recrutés à titre temporaire pourraient demander un congé spécial non rémunéré ou un congé de soignant sans solde pour entreprendre les activités décrites ci-dessus ;
4. La durée du congé accordé sera déterminée en fonction de la condition de l'individu, après consultation de l'employé, de la Direction et de l'équipe de conformité (EC), le cas échéant.

Les sanctions potentielles à l'encontre des employés auteurs de VBG et VCE comprennent :

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

10.15 Annexe 15 : Tableau de prise en compte des définitions d'EAS/HS sur le plan opérationnel

Définition officielle	Utilisation par la Banque	Exemple
Exploitation sexuelle : Tout abus ou toute tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne.	Dans les opérations/projets financés par la Banque, l'exploitation sexuelle se produit lorsque l'accès à des biens, des travaux, des services de consultants ou d'autres services ou bien à des avantages découlant de tels biens, travaux ou services, est utilisé pour obtenir des avantages sexuels.	• Un membre de la communauté obtient une promesse d'emploi dans un projet financé par la Banque mondiale en échange de rapports sexuels. • Un travailleur du projet chargé de raccorder des foyers au réseau internet peut demander une faveur sexuelle en échange du raccordement. • Un travailleur du projet refuse à une femme de passer par le chantier à moins qu'elle lui offre des faveurs sexuelles.
Abus sexuels : Intrusion physique effective ou menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires.	Dans les opérations/projets financés par la Banque, des abus sexuels sont perpétrés lorsqu'un travailleur du projet (personnel de l'entreprise, du sous-traitant, du maître d'œuvre) a recours à la force ou tire avantage d'un rapport de force inégal à l'égard d'un membre de la communauté ou d'un collègue pour perpétrer ou menacer de perpétrer un acte sexuel non désiré.	• Un travailleur du projet reste à la cantine après le dîner et agresse sexuellement une employée de cuisine. • Un travailleur du projet touche les seins d'un agent administratif et lui fait savoir que la suite est à venir. • Le responsable d'une société de sous-traitance demande à une collègue de se joindre à lui pour un dîner d'affaires avec l'entrepreneur principal. Après le dîner, il demande à celle-ci de divertir « le patron » dans sa chambre en signe de remerciement pour le contrat et pour son travail.
Harcèlement sexuel : Toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle raisonnablement propre à choquer ou humilier, lorsqu'il entrave la bonne marche du service, est présenté comme une condition d'emploi ou crée au lieu de travail un climat d'intimidation, d'hostilité ou de vexation.	Dans les opérations/projets financés par la Banque, le harcèlement sexuel se produit au sein de l'entreprise d'un prestataire ou d'un sous-traitant et se rapporte à des avances sexuelles importunes ou des demandes de faveurs sexuelles ou encore des actes à connotation sexuelle de nature à choquer ou humilier perpétrés par des employés de l'entreprise sur d'autres employés de la même entreprise.	• Un travailleur du projet envoie des messages textes sexuellement explicites à une collègue. • Un travailleur du projet laisse une photo offensante et sexuellement explicite sur le bureau d'un ou d'une collègue. • Un travailleur du projet demande à tous les employés de sexe féminin de le saluer tous les jours avant le travail en l'embrassant sur la joue.

Source : Banque mondiale, février 2020

10.16 Annexe 16 : Modèle de journal de consultation

Le but du journal d'activités est de recueillir des informations à l'issue des séances de consultation des parties prenantes. Il est important de conserver ce journal afin de pouvoir documenter l'implication des parties prenantes durant toutes les phases du projet.

Membre (s) UGP du PANT :	
Méthode (encercler) : E-mail Téléphone Rencontre	
Partie prenante consultée Nom et prénom : Structure : Téléphone : E-mail : Date du premier contact :	
Objet de la consultation (brève description)	Matériel et/ou informations demandé(e)s / reçu(e)s
Suivi, notes ou observations	

Pour les communications ultérieures avec la même personne, remplir le tableau ci-dessous :

Date	Informations demandées / reçues	Notes ou observations

10.17 Annexe 17 : Canevas de consultation des Parties prenantes

Date de la consultation:		
Lieu de la consultation:		
Objet de la consultation:		
Parties prenantes consultées	Organisation	Nom et fonction
	1.	
	2.	
	3.	
	4.	
Points de discussion	• • • •	
Recommandations		

10.18 Annexe 18 : Modèle de code de conduite individuel

Mise en œuvre des normes Environnementale, Sociale, Hygiène et Sécurité (ESHS) et des exigences en Hygiène et Sécurité au Travail (HST), prévention des Violences basées sur le genre (VBG) et des Violences contre les enfants (VCE).

Je soussigné,___, reconnais qu'il est important de prévenir les violences basées sur le genre (VBG) ainsi que les violences contre les enfants (VCE), de se conformer aux normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS) et de respecter les exigences du projet en matière d'hygiène et de sécurité au travail (HST). L'entreprise considère que le non-respect des normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS) et des exigences d'hygiène et de sécurité au travail (HST), ou le fait de ne pas participer aux activités de lutte contre les violences basées sur le genre (VBG) ainsi que les violences contre les enfants (VCE) que ce soit sur le lieu de travail – dans les environs du lieu de travail, dans les campements de travailleurs ou dans les communautés avoisinantes – constitue une faute grave et il est donc passible de sanctions, de pénalités ou d'un licenciement éventuel. Des poursuites peuvent être engagées par la police contre les auteurs de VBG/EAS/HS ou de VCE, le cas échéant. Pendant que je travaillerai sur le projet, je consens à :

- Assister et participer activement aux activités de formation liés aux normes environnementales, sociales, d'hygiène et de sécurité (ESHS), et aux exigences en matière d'hygiène et de sécurité au travail (HST), aux VBG et aux VCE, tel que requis par le projet ;
- Respecter les mesures barrières partout pour ma protection et celle de mes collègues ;
- Prendre toutes les mesures pratiques visant à mettre en œuvre les actions qui me sont confiées dans le PCGES y compris tous les annexes ;
- Appliquer le Plan de gestion HST et les conseils et orientations du spécialiste HSE du projet en la matière et conformément aux directives définies et validées ;
- Respecter une politique de tolérance zéro à l'égard de la consommation de l'alcool pendant le travail et m'abstenir de consommer des stupéfiants ou d'autres substances qui peuvent altérer mes facultés à tout moment ;
- Laisser la police vérifier mes antécédents en cas de besoins ;
- Traiter les femmes, les enfants (personnes âgées de moins de 18 ans) et les hommes avec respect, indépendamment de leur race, couleur, langue, religion, opinion politique ou autre, origine nationale, ethnique ou sociale, niveau de richesse, invalidité, citoyenneté ou tout autre statut ;
- Ne pas m'adresser aux femmes, aux enfants ou aux hommes avec un langage ou un comportement déplacé, harcelant, abusif, sexuellement provocateur, dégradant ou culturellement inapproprié ;
- Avoir et maintenir en tout temps un comportement et une attitude exemplaires envers les femmes, les enfants et les hommes dans mon lieu de travail et dans mon milieu de vie ;
- Ne pas me livrer au harcèlement sexuel par exemple, faire des avances sexuelles indésirées, demander des faveurs sexuelles ou adopter tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle, y compris les actes subtils d'un tel comportement (par exemple, regarder quelqu'un de haut en bas ; embrasser ou envoyer des baisers ; faire des allusions sexuelles en faisant des bruits ; frôler quelqu'un ; siffler ; donner des cadeaux personnels ; faire des commentaires sur la vie sexuelle de quelqu'un, etc.) ;
- Ne pas m'engager dans des faveurs sexuelles par exemple, faire des promesses ou subordonner un traitement favorable à des actes sexuels ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou abusif ;

- Signaler par l'intermédiaire des mécanismes des plaintes et des doléances tout cas présumé ou avéré de VBG ou de VCE commis par un collègue de travail, que ce dernier soit ou non employé par le projet, ou toute violation du présent Code de conduite.

Sanctions

Je comprends que si je contreviens au présent Code de conduite individuel, mon Coordonnateur (ou le supérieur) prendra des mesures disciplinaires qui pourraient inclure :

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

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

Signature : _____ Nom en toutes lettres : _____

Titre : _____ Date : _____

1.1.1. Formulaire du code de conduite du personnel de l'entreprise

Note à l'intention du soumissionnaire :

Le contenu minimum du formulaire du code de conduite, tel que défini par le maître d'ouvrage, ne doit pas être modifié substantiellement. Cependant, le soumissionnaire peut ajouter des règles qu'il juge appropriées, y compris pour prendre en compte des questions/risques spécifiques au marché ou contrat.

Note à l'intention du maître d'ouvrage :

Les règles minimales suivantes ne doivent pas être modifiées. Le maître d'ouvrage peut ajouter des règles supplémentaires concernant des questions particulières, recensées à la suite d'une évaluation environnementale et sociale pertinente.

Parmi les questions recensées, on peut citer des risques associés à : l'afflux de main-d'œuvre, la propagation de maladies transmissibles, l'exploitation et les abus sexuels, etc.

Supprimer cette case avant de publier les dossiers d'appel d'offres.

Code de conduite du personnel de l'entreprise

Nous sommes l'Entrepreneur [insérer le nom de l'Entrepreneur]. Nous avons signé un marché avec [insérer le nom du Maître d'Ouvrage] pour [insérer la description des travaux]. Ces travaux seront exécutés à [insérer le site ou autres lieux où les travaux seront exécutés]. Notre marché exige que mettions en œuvre des mesures pour prévenir les risques environnementaux et sociaux liés à ces travaux, y compris les risques d'exploitation, abus et harcèlement sexuels.

Ce Code de Conduite fait partie de nos mesures pour tenir compte des risques environnementaux et sociaux liés aux travaux. Cela s'applique à tous nos personnels, ouvriers et autres employés sur le site des travaux ou autres lieux où les travaux sont exécutés. Cela s'applique également au personnel de chacun de nos sous-traitants et tout autre personnel nous accompagnant dans l'exécution de travaux. Il est fait référence à toutes ces personnes comme étant « **Le Personnel de l'Entrepreneur** » et qui sont soumises à ce Code de Conduite.

Ce Code de Conduite identifie le comportement que nous exigeons du Personnel de l'Entrepreneur.

Notre lieu de travail est un environnement où tous comportements dangereux, abusifs ou violents ne seront pas tolérés et où toutes les personnes doivent se sentir autorisées à signaler tous problèmes ou préoccupations sans craindre de représailles.

Conduite exigée

Le Personnel de l'Entrepreneur doit :

1. S'acquitter de ses tâches d'une manière compétente et diligente ;
2. Se conformer au Code de Conduite et à toutes les lois applicables, aux règlements et autres exigences y compris les exigences pour protéger la santé, la sécurité et le bien-être du personnel de l'Entrepreneur et toutes autres personnes ;
3. Maintenir un environnement de travail sécurisé incluant de :
 - a. S'assurer que les lieux de travail, machines, équipement et processus de fabrication soient sécurisés et sans risques pour la santé ;
 - b. Porter les équipements de protection du personnel requis ;
 - c. Appliquer les mesures appropriées relatives aux substances et agents chimiques, physiques et biologiques ; et
 - d. Suivre les procédures applicables de sécurité dans les opérations.
4. Signaler les situations de travail qu'il/elle ne croit pas sûres ou saines et se retirer d'une situation de travail qui, selon lui/elle, présente raisonnablement un danger imminent et grave pour sa vie ou sa santé ;
5. Traiter les autres personnes avec respect et ne pas discriminer des groupes spécifiques tels que les femmes, les personnes handicapées, les travailleurs migrants ou les enfants ;
6. Ne pas se livrer à des activités de Harcèlement Sexuel, ce qui signifie des avances sexuelles importunes, des demandes de faveurs sexuelles et d'autres comportements verbaux ou physiques à connotation sexuelle à l'égard du personnel de l'Entrepreneur ou du Maître d'Ouvrage ;
7. Ne pas se livrer à des activités d'Exploitation Sexuelle, signifiant le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance à des fins sexuelles, incluant, mais sans y être limité, le fait de profiter monétairement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne ;
8. Ne pas se livrer à des Abus Sexuels, ce qui signifie l'intrusion physique ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives ;
9. Ne pas se livrer à une quelconque forme d'activité sexuelle avec toute personne de moins de 18 ans, sauf dans le cas d'un mariage préexistant ;

10. Suivre des cours de formation pertinents qui seront dispensés concernant les aspects environnementaux et sociaux du Marché, y compris sur les questions de santé et de sécurité, et l'Exploitation et les Abus Sexuels (EAS), et le Harcèlement Sexuel (HS) ;
11. Signaler de manière formelle les violations de ce Code de conduite ; et
12. Ne pas prendre de mesures de rétorsion contre toute personne qui signale des violations de ce Code de conduite, que ce soit à nous ou au Maître d'Ouvrage, ou qui utilise le mécanisme de grief pour le personnel de l'Entrepreneur ou le mécanisme de recours en grief du projet.

Faire part de préoccupations

Si une personne constate un comportement qui, selon elle, peut représenter une violation du présent Code de conduite, ou qui la préoccupe de toute autre manière, elle devrait en faire part dans les meilleurs délais. Cela peut être fait de l'une ou l'autre des façons suivantes :

1. Contacter [entrer le nom de l'expert en développement social de l'Entrepreneur ayant une expérience pertinente dans le traitement de la VBG, ou si cette personne n'est pas requise en vertu du Marché, une autre personne désignée par l'Entrepreneur pour traiter ces questions] par écrit à cette adresse [.....] ou par téléphone à [.. ..] ou en personne à [.....];
ou
2. Appeler [.. ..] la ligne directe de l'Entrepreneur (le cas échéant) et laisser un message.

L'identité de la personne restera confidentielle, à moins que le signalement d'allégations ne soit prescrit par la législation du pays. Des plaintes ou des allégations anonymes peuvent également être soumises et seront examinées de toute façon. Nous prenons au sérieux tous les rapports d'inconduite possible et nous enquêterons et prendrons les mesures appropriées. Nous fournirons des références de prestataires de services susceptibles d'aider la personne qui a vécu l'incident allégué, le cas échéant.

Il n'y aura pas de représailles contre une personne qui, de bonne foi, signale une préoccupation relative à tout comportement interdit par le présent Code de conduite. De telles représailles constitueraient une violation de ce Code de Conduite.

Conséquences de violation du code de conduite

Toute violation de ce Code de conduite par le personnel de l'Entrepreneur peut entraîner de graves conséquences, allant jusqu'au licenciement et le référé éventuel aux autorités judiciaires.

POUR LE PERSONNEL de L'ENTREPRENEUR :

J'ai reçu un exemplaire de ce Code de conduite rédigé dans une langue que je comprends. Je comprends que si j'ai des questions au sujet de ce Code de conduite, je peux contacter [insérer le nom de la personne-ressource de l'Entrepreneur ayant une expérience pertinente] afin de demander une explication.

Nom de l'employé de l'entreprise : [indiquer le nom].

Signature : _____

Date : (Jour/mois/année) : _____

Contresigné du représentant habilité de l'entreprise :

Signature : _____

Date : (Jour/mois/année) : _____

10.19 Annexe 19 : Contact des Services déconcentrés du MENTD

A définir par l'UGP.

10.20 Annexe 20: Procès-verbaux de la consultation des parties prenantes

Procès-verbal de consultation des parties prenantes de la région des Savanes

PROJET D'ACCELERATION NUMERIQUE AU TOGO (PANT)

procès verbal de la rencontre Régionale avec les parties prenantes.

L'an deux mil vingt quatre et le 21 Mai, s'est tenue une consultation Régionale du publique dans la salle de réunion de l'action sociale de Dapaong.

Cette consultation a eu lieu dans le cadre de la mission d'élaboration du PGMO (procédure de Gestion de la Main d'œuvre) et du PMPP (plan de Mobilisation des Parties Prenantes), dans le cadre de la mise en œuvre du projet d'Accélération du Numérique au Togo (PANT).

Le consultant a pris la parole pour situer l'ordre du jour qui s'articule autour de:

- 1 - présentation du contexte du projet
- 2 - présentation sommaire de la zone d'intervention du projet.
- 3 - Contexte et objectifs du PMPP et du PGMO
- 4 - Echanges sur le contexte des enjeux sociaux et environnementaux.
- 5 - Recueil des préoccupations/suggestions des

participants.

Le projet PANT, vise deux principaux objectifs :

- L'extension de l'accès à la connectivité à large bande abordable, aux établissements scolaires et aux formations sanitaires.

- L'amélioration des compétences numériques/digita et le renforcement de l'écosystème d'innovation numérique dans le pays.

Le PANT interviendra sur toute l'étendue du territoire avec un déploiement de l'infrastructure numérique et la construction d'un centre d'innovation numérique à Lomé, avec des satellites déployés dans les régions.

Après une brève présentation des objectifs du PMPP et du PGRO, les participants ont émis les préoccupations/suggestions/déléments suivants :

- Doter les travailleurs de EPI adéquats afin d'éviter des risques d'accident et de travail.
- Recruter la main d'œuvre locale pour le travail.
- Prendre des dispositions pour le cas de VSB/ EAS / HS sur les sites de travail.
- Réglementer le débit afin de lui être liée aux réseaux sociaux à la population.
- Renforcer l'implication de l'Etat à élire les stratégies et la planification des parties prenantes sur le projet.

Commencée à 9^h20, la rencontre a pris fin à 12^h30
ont signé

Mairie
 **BIKE Labante**

Chef Canton
 **DAPAONG**
YENTCHABREI YALBONDI

Chef Village
 **Latéyi Yanké**
Tel. 90 27 46

Direction Régionale
du Travail
 **INSPECTEUR DU TRAVAIL**
AYEBAMA T. Dessoguemba

Chambre de Notaires
 **KASSOU Adjéda**

Direction Régionale
de l'Éducation
 **et P.O. TINANGUS**
Faïkan din

CHRF Dapaong
 **Abou E. Kantant Elom**
et P.O. Chief Foulé
Binné Dialé

et P.O.
 **KOUASSI Mohamed**

Ministère de l'Économie Numérique et de
La Transformation digitale (MINTO)

PROJET D'ACCÉLÉRATION NUMÉRIQUE AU TOGO (PANT)

MISSION D'ÉLABORATION DES DOCUMENTS DE PROCÉDURES DE GESTION DE LA MAIN D'ŒUVRE (PGMO) ET DU PLAN DE
MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Consultations Publique

Date : 21 mai 2024

Liste de Présence

Liste de Présence

Lieu : DAPAONG

N°	Noms & Prénoms	Sexe	Structure/Localité	Contact (Tel & Email)	Signature
01	YENTHABRE Galebondja	M	chiffonerie traditionnelle	90013155	
02	Latieyi Yanhale	M	chiffonerie traditionnelle / Dapaong	90274642	
03	TEHANTCHANE - Gantoka	M	C.B.Q. Worgou	21666072	
04	KANGUEU Yampabe	M	CCD Dapaong	90533599	
05	KORIKO Nantouabou	M	Vice-président	90666146	
06	LARE Lambou K. p. d'homme	F	RAFIA	970155	
07	SAMBIRE Labante	M	Mainé Ténou / Dapaong	91486516	
08	NAMTANTE Monipe	F	Représentante des Femmes	90128933	
09	AYEDHMA T. Dossoumbe	M	direction régionale du Travail / Dapaong	92955669	
10	KDHBSE L. Yendouben	F	chambre Régionale de l'Industrie (C.R.I.S.)	debasalare@gmail.com	
11	ADZATO Komi Marouli	M	ICAT Sorando / Dapaong	91468419	
12	TANGAYOU Essodine	M	IRA Savanes / Dapaong	91-38-40-00	
13	KARMO K. Modoko	M	DRE-S / Dapaong	91607445	
14	LADDIEDO Boukari	M	ERP Worgou	90021185	
15	PAGNA K. Essodina	F	CCI-TOGO / Dapaong	90853189	
16	LOUI ataly Jean Pierre	M	Moro Africa Togo	99979285	
17	OURO-BEKE Hela-Gant	M	CHR-Dapaong	90934523	
18	ADAKUE Komlan Elom Hene	M	CHD - Dapaong	h.adaque@gmail.com	
19	NAUHOU Sachirou	M	ACRI-ESPER	92852252	
20	LALLE Rashedi	M	Responsable Région Thény FLOD	91669082	
21	PAGNA Eyadimam	M	ONG RAFIA / Responsable	91592234	
22	KPETEMEY AKI-Dimon	M	Centre PRO-LIES (Informatique)	91082025	

23	BONSONA B. Gabriel	M	ATOP / Dapaong	90331240	
24	AGALA Tchalin	M	Lycée Kombomanga	91953154	
25	ZINOGO Poko	F	Lycée Kombomanga	90838335	
26	MOMPINI Yabo	M	Commune de Dapaong	91057848	
27	AGUIDA Ziboula	M	Commissaire de Ville	91198226	
28	KONSABO K. Nounifon	M	DRE-S (Education)	90064958	
29	ISSIFOU Abdourahmou	M	DRE-S (Education)	91552256	
30	LARE Yampab	M	CRETFP Dapaong	9031898	
31	AYISSOU Kodjotse	M	CRETFP Dapaong	90065650	
32	AYEBADA T. Dossoumbe	M	DR du Travail	92955669	
33	NIMAN S. Abdo	M	Consultant	93077530	

Procès-verbal de consultation des parties prenantes de la commune de TONE 4

PROJET D'ACCELERATION DU NUMERIQUE
AU TOGO (PANT)

Procès verbal de la rencontre avec les parties
prenantes.

L'an deux mil vingt quatre et le 14 Mai, a été tenue la consultation publique à la salle de réunion de la Commune Tône 4.

Cette séance, a eu lieu dans le cadre de la mission d'élaboration des documents de sauvegarde : le PGTO (procédures de Gestion de la main d'œuvre), le PMPP (Plan de Mobilisation des parties prenantes et Information du projet d'accélération du Numérique au Togo (PANT). Le consultant a pris la parole pour situer l'ordre du jour qui s'articule autour de :

- 1- présentation du contexte du projet.
- 2- Présentation sommaire de la zone d'intervention du projet
- 3- Contexte et objectifs du PMPP et du PGTO.
4. Contexte et enjeux environnementaux et sociaux
5. Recueil des préoccupations / suggestions des participants

Le projet PANT, vise deux principaux objectifs.

- étendre l'accès à la connectivité à large bande abordable aux établissements scolaires et aux formations

sanitaires.

- Améliorer les compétences numériques/digitales et renforcer l'écosystème d'innovation numérique dans le pays.

Le PANT interviendra sur toute l'étendue du territoire avec un déploiement de l'infrastructure numérique et la construction d'un Centre d'innovation numérique à l'onde avec des satellites déployés dans les régions.

S'agissant du contexte et objectifs du PB110 et du PMPP, il ressort que le PMPP vise à favoriser le développement des relations solides, constructives et réactives avec les personnes affectées par le projet, à travers la NES N°10. « Mobilisation des parties prenantes et information ».

Le PB110, vise au respect et protection des principes et droits fondamentaux des travailleurs, ainsi que la promotion de la sécurité et de la santé des travailleurs, ainsi que la promotion de, en favorisant les conditions de travail sûres et saines.

Les échanges ont porté également sur les enjeux sociaux et environnementaux qui pourraient être émanés dans la mise en œuvre du projet.

Enfin quelques préoccupations/suggestions ont été formulées par les participants :

- Limiter le temps d'accès aux élèves et mettre les gardes fous pour éviter les dérapages.
- Créer les centres d'initiation à l'internet dans les communes.
- Les parents d'élèves doivent orienter et canaliser les enfants aux hautes d'utilisation de l'internet.

est signé

la Mairie



P. LE MAIRE ET P.D
DEUXIEME ADJOINT

[Signature]

YENTOUGLE Goumbéban

CCD/Korbongou

KANTANI
M. Kaban
80037400

L'Assistant Médical
(CCMS Korbongou)



KOUNGBAWOBIGOU K. Mathias
Ass. Médical
(Technicien Supérieur de Santé)
Tél. 92 55 42 21 / 92 07 83 16

la Représentante des
Jeunes

[Signature]

LAMBONT Hénane

Enseignant Louanga



[Signature]

YENTOUGLI YENTENAI

[Signature]

Le Consultant

NI MANI S. Abdo


 République Togolaise

Ministère de l'Economie Numérique et de
La Transformation digitale (MENTD)

PROJET D'ACCÉLÉRATION NUMÉRIQUE AU TOGO (PANT)

MISSION D'ELABORATION DES DOCUMENTS DE PROCEDURES DE GESTION DE LA MAIN D'ŒUVRE (PGMO) ET DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

.....

Consultations Publique

Date : 14 Mars 2024 Liste de Présence Lieu : Commune Tona

Liste de Présence

N°	Noms & Prénoms	Sexe	Structure/ Localité	Contact (Tél & Email)	Signature
01	YENTOUGLE Genmbelem	F	Mairie Tona / Korbongou	90323389 genmbelem.yentougle@gmail.com	
02	KONTONISA Baboyouke	F	Présidente des femmes / Korbongou	93033689	
03	NOUMBOU Limamba	M	Delta-Informatique (SKI)	91973499	
04	YEMHAME Sankardja	M	Etudiant	93619664	
05	KANTAMI M. Kokou	M	CCD Korbongou	90057400	
06	LAMBONI Miname	F	Présidente des femmes de Louanga	92713889	
07	OMOROU Alaza	M	Président des parents d'élèves (EPC)	90646140	
08	KANTAMI Paguidame	M	PRM Communication	90911510	
09	YENTOUGLI Leventema	M	Enseignant / Louanga	90763612	
10	ODANOU Z-Kanpitine	M	Coordonnateur / Korbongou	90763462	
11	ODANOU Sinsanlengue	M	Président des Jeunes	92652034	
12	KOUNGBAWOBIGOU Kanhoébe	M	CMS KORBONGOU	92554227	
13	LARE Polengue	M	Parent d'élève	-	
14	TINDANI Loulé	M	Enseignant / Korbongou	93529921	
15	BANDAGUINE Paboyada	M	Groupeement de Jeunes	99247522	
16	KIMPAGLIBA Kombare	M	pers. Handicapé	91087752	
17	TINDAGOU Soudjiane	M	Parent d'élève	9208534	
18	SANIBLOUGA Lebride	F	CMS KORBONGOU	97884550	
19	OMOROU Limamba	M	Membre de CE.	-	
20	BADONGOU Binta	F	Parent d'élève.	92467201	
21	NIMPIELE Yendoupin	F	Vendeur Tmoney / Korbongou	93221234	
22	KOMBATE Bampi	F	Représentante de femmes	91513302	
23	KIMANI S. Alisa	M	Consultant	93077320	

PROJET D'ACCELERATION NUMERIQUE AU TOGO (PANT)

Procès Verbal de la rencontre avec les parties prenantes.

L'an deux mil vingt quatre et le 13 Mai, s'est tenue une consultation publique dans la cour du chef canton de Nabo-Ouest, dans la commune de Tône.

Cette consultation a eu lieu dans le cadre de la mission d'élaboration du PGINO (Procédures de Gestion de la main d'œuvre) et du PMPP (Plan de Mobilisation des Parties Prenantes), du projet d'Accélération du Numérique au Togo (PANT).

Le consultant a pris la parole pour situer l'ordre du jour qui s'articule autour de :

- 1 - présentation du contenu du projet.
- 2 - Présentation sommaire de la zone d'intervention du projet
- 3 - Contexte et Objectifs du PMPP et du PGINO
- 4 - Echange sur le contexte des enjeux environnementaux et sociaux (Impacts et risques E&S)
- 5 - Recueil des préoccupations / suggestions des participants.

- le projet PANT vise deux principaux objectifs :
- étendre l'accès à la connectivité à large bande abordable, aux établissements scolaires et aux établissements formations sanitaires
 - Améliorer les compétences numériques/digitales et renforcer l'écosystème d'innovation numérique dans le pays.

Le PANT intervient sur toute l'étendue du territoire avec un déploiement de l'infrastructure numérique et la construction d'un Centre d'innovation numérique à Lomé, avec des satellites déployés dans les régions.

S'agissant du contenu et objectifs du PMPP et du PANT, il est démontré que la responsabilité du projet dans la collaboration ouverte et transparente durant toute la durée de vie du projet, avec toutes les parties prenantes et leur adhésion à la dernière pendant la mise en œuvre de est située à travers le déclenchement de la NES n° 10 du cadre social et environnemental de la Banque Mondiale.

Les échanges ont porté également sur les dispositions pour éviter les grosses non-désirs et les cas de VBG/EAS/HB. Les échanges, également ont porté sur le contexte et les enjeux environnementaux et sociaux qui pourraient être émanés des travaux sur les sites.

Enfin quelques préoccupations/suggestions ont été formulées par les participants :

- opter de bons traces des familles pour éviter les éventuels Impact
- Renforcer les capacités du corps enseignants et publier sur la gestion digitalisée et la gestion des données liées aux pathologies.

Commence à 9h32 min, la séance a pris fin à 11h30
Ont signé

Le Chef Canton
PAMPANDJA MARDJA Landja

90678250



PAMPANDJA Mardja Landja

Le CCS
Djadjigue Koakou

9919 0089

La représentante des femmes
SINGLE Sugutiébe

97462709

Le Directeur de l'EPP
Naki-Ouest A
TONE Lamoute
3039 44 28



Le représentant de la
formation sanitaire
MALDJA Pabguigani



Le Consultant
NIMAN S. Abolo
93077530



Ministère de l'Economie Numérique et de
La Transformation digitale (MENTD)

PROJET D'ACCÉLÉRATION NUMÉRIQUE AU TOGO (PANT)

MISSION D'ELABORATION DES DOCUMENTS DE PROCEDURES DE GESTION DE LA MAIN D'ŒUVRE (PGMO) ET DU PLAN DE
MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Consultations Publique

Date : 13 Mai 2024

Liste de Présence

Lieu : Canton (Naki-Ouest)

Liste de Présence

N°	Noms & Prénoms	Sexe	Structure/ Localité	Contact (Tél & Email)	Signature
01	PAMPANDJA MARDJA Larinda	M	chef canton / Naki-Ouest	90678250	
02	KORGUE Baten	M	COGES / Naki-Ouest	70359383	
03	MINDAME Yendouhan	M	Agent Tronç / Flac Naki-Ouest	93413301	
04	TONE Lamoute	M	Enseignant / Naki-Ouest	90334428	
05	BOU KARE Fatima	F	Informaticienne Naki-Ouest	92-36-5077	
06	SINGLE Sagitiébe	F	Responsable du groupement Naki-Ouest	97462709	
07	KOBITE Jomilène	F	Parents d'élèves / Naki-Ouest	96613940	
08	KOMBATE Bina	F	Responsable de groupement / Naki-Ouest	96578383	
09	MIMPIEME Moiyalode	F	Parents d'élèves / Naki-Ouest	93716853	
10	BELA Jendoutie	F	Responsable du groupement / Bèssale	96118527	
11	NASALA Nayame	F	Responsable du groupement Bèssale		
12	BJABIGUE Koakou	M	CCD / Naki-Ouest	97190089	
13	MALDIA Palouigani	F	Responsable CMS N.O	70180274	
14	KPALGUE Tite	M	Agriculteur / Naki-Ouest	96053828	
15	LENGUE Bampi	F	Responsable des femmes / Naki-Ouest		
16	TAHPARE Jendouhan	F	Responsable des femmes / Naki-Ouest		
17	KOMBATE Gmimpale	F	Menagère / Naki-Ouest	93722784	
18	SANWOGOU Jendouhan	F	Menagère / Naki-Ouest		
19	KAMETENE Namédinou	F	Commerçante / Naki-Ouest		
20	KOMBATE Sal	F	Commerçante / Naki-Ouest		
21	KOMBATE Liguili	F	Artisane / Naki-Ouest	98752832	
22	KOMBATE Samlégnidja	M	Chapelier / Naki-Ouest	91055434	