

STAKEHOLDER ENGAGEMENT PLAN (SEP)

Projet Eau et Assainissement en Guinée (PEAG)



Travail – Justice – Solidarité

Ministère de l'Énergie, de l'Hydraulique et des Hydrocarbures

SOCIÉTÉ DES EAUX DE GUINÉE (SEG-SA)

Août 2024

Liste des matières	
1. Introduction.....	3
1.1. Contexte national et sectoriel	3
1.2. Description du Projet.....	5
2. Objectif/Description du PMPP.....	8
3. Identification et examen des parties prenantes par composante du projet	8
3.1 Méthodologie	8
3.2. Parties touchées	8
3.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	12
4. Programme de mobilisation des parties prenantes	15
4.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet	15
4.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes.....	16
4.3. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables ..	18
Le projet prendra les mesures suivantes pour éliminer les obstacles à la pleine participation et à l'accès à l'information :	18
5. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes	19
5.1. Modalités de mise en œuvre et ressources	20
6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	22
6.1 Principes.....	23
6.2 Types de plaintes et conflits à traiter par COGEP	24
6.3 Canaux de Communication et d'accès à l'information	25
6.4 Usagers du Mécanisme de Gestion des Plaintes MGP	26
6.5 Les étapes de gestion des réclamations	26
7. SUIVI-EVALUATION ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS	35
7.1. Suivi de la mise en œuvre du PMPP	35
Le spécialiste des questions sociales et de la VBG, en collaboration avec le spécialiste de l'environnement, sera responsable du suivi de la mise en œuvre du PMPP.....	35
7.2. Implication des parties prenantes dans les activités de suivi	35
7.3. Rapports aux groupes de parties prenantes	36
Annexes	37

Liste des Tableaux

Tableau 1 : Les différentes composantes du PEAG	6
Tableau 2 : Listes des Parties prenantes affectées.....	8
Tableau 3 : Listes des Parties concernées	10
Tableau 4 : Liste des parties touchées par composante du PEAG	11
Tableau 5 : Liste des groupes vulnérables affectés par le PEAG	13
Tableau 6 : liste des principales activités de mobilisation des parties prenantes	15
Tableau 7 : Tableau récapitulatif du PMPP	16
Tableau 8: Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes	19
Tableau 9: Budget de mise en œuvre du PMPP	21
Tableau 10 : Quelques principes du MGP du PEAG	23
Tableau 11: Etapes et délais de gestion des réclamations.....	26
Tableau 12: Tableau illustratif des étapes du mécanisme de gestion des plaintes du PEAG	27

Listes des figures

Figure 1. Aperçu de la zone du Projet et de ses principales installations	5
Figure2 : Principaux Eléments du MGP	33
Figure 3: Schéma de référencement et de signalement des cas de VBG/EAS/HS	35

1. Introduction

1.1. Contexte national et sectoriel

La République de Guinée recèle d'importantes ressources en eau d'origine pluviale collectées par un réseau hydrographique très dense de 1165 cours d'eau. L'ensemble de ces cours d'eau partent de deux massifs montagneux : le Fouta Djallon et la Dorsale Guinéenne. Ce réseau hydrographique se repartit dans 23 bassins fluviaux dont 14 internationaux, prenant leur source en République de Guinée et donnant à ce pays le qualificatif de "Château d'eau de l'Afrique de l'Ouest". Parmi ces grands fleuves, il y a le Niger, le Sénégal et la Gambie. L'ensemble de ces bassins fluviaux drainent annuellement 164,5 milliards de m³ d'eau mobilisables. Les ressources en eau souterraines sont estimées à 13 000. La pluviométrie a une moyenne annuelle des précipitations variant de 400 mm/an. On estime que le volume d'eau moyen annuel reçu, a environ 400 milliards de m³. La population nationale est estimée en 2022 à 13,8 millions d'habitant avec un taux de croissance annuelle de 2,4%¹. Les besoins alimentaires et les besoins en eau suivent la même tendance. À cela, il faut ajouter le phénomène de changement climatique² dont il est difficile pour le moment de prévoir des conséquences sur les précipitations et les écoulements, ainsi que les impacts sur l'agriculture, la foresterie, les ressources en eau et les zones côtières, entre autres.

Le secteur de l'eau est placé sous la tutelle du Ministère de l'Énergie, de l'Hydraulique et des Hydrocarbures (MEHH), lequel définit la politique relative aux ressources en eau et à l'approvisionnement en eau. La Direction Nationale de l'Hydraulique (DNH) est une direction clé de ce ministère qui est chargée de la planification, de la gestion et du suivi quantitatif et qualitatif des ressources en eau. Malgré ce rôle important, la DNH manque de capacités, que ce soit en termes de personnel technique ou d'outils pour un suivi fiable des ressources en eaux de surface et souterraines. Pour permettre aux populations guinéennes de bénéficier les avantages des ressources en eau, le Gouvernement Guinéen a créé deux Services publics indépendants et autonomes conformément au découpage administratif pour fournir des services de qualité et quantité en matière d'alimentation en eau potable. L'un sert à l'alimentation en eau potables des populations vivant dans des communes urbaines qui est la Société des Eaux de Guinée (SEG-SA). Créée en 2001 la Société a un Conseil d'administration et fonctionne sous deux tutelles : techniques (Ministère de l'Énergie, de l'hydraulique et des Hydrocarbures (MEHH) à travers la DNH et Financière (Ministère de l'Économie et des Finances (MEF)). L'autre s'occupe de l'alimentation en eau potable des populations rurales et placées sous la Tutelle du Ministère de l'Administration du Territoire et de la Décentralisation (MATD), il s'agit du Service National d'Aménagement des Points d'Eau (SNAPE), l'organisme public chargé de l'approvisionnement en eau en milieu rural créé en 1980³.

Dans son état de sous-développement actuel, l'assainissement (autonome et à travers les égouts) relève de la responsabilité du Ministère du Développement Urbain, de l'Habitat et de l'Aménagement du Territoire (MUHAT). Au sein du MUHAT, la Direction de l'Aménagement du Territoire Urbain (DATU) cumule les fonctions de planification, de prestation de services et de suivi. La gestion des déchets solides relève du Ministère de la Décentralisation. Avec une population de 2,05 millions d'habitants en 2022, la capitale Conakry voit de plus en plus de perturbations du service d'approvisionnement depuis 2001 en raison du déficit croissant de la production d'eau au regard de la demande, ce déficit étant par ailleurs aggravé par des pertes de réseau estimées à plus de 40 pour cent. En l'absence d'investissements adéquats dans les réparations, la rénovation et l'extension du système, la SEG n'arrive pas à suivre le rythme rapide de l'urbanisation et ne peut couvrir les quartiers périphériques et surélevés qui sont en train de s'agrandir. En conséquence, les forages privés et les services de camions citernes prolifèrent à Conakry, ce qui entraîne un risque élevé pour la santé publique compte tenu de la qualité non garantie de ces sources d'eau non protégées. Le service d'assainissement est nettement moins structuré que le service d'eau, et se ramène largement aux solutions individuelles d'assainissement autonome. La vidange des boues est assurée par des opérateurs privés non réglementés qui ne disposent pas d'options de traitement et d'élimination sûres. Les réseaux d'égouts ne couvrent qu'une petite fraction des quartiers centraux et la seule station d'épuration des eaux usées est hors service.

¹ Banque Mondiale (PAD), (ONU, World Population Prospects – révision de 2022)

² <https://climatepromise.undp.org/fr/what-we-do/where-we-work/guinee>

³ https://www.pseau.org/outils/ouvrages/gn_minee_strategie_nationale_pour_le_developpement_du_service_public_de_l_eau_en_milieu_rural_et_semi_urbain_2012.pdf

L'approvisionnement en eau de Conakry dépend presque exclusivement du réservoir du barrage de Baneah sur la rivière Samou et des plus petits réservoirs de Kalé et des Grandes Chutes en aval⁴. Sous les effets de la déforestation et d'autres activités humaines, notamment l'exploitation minière industrielle, et avec le changement climatique qui exacerbe l'intensité du ruissellement et l'érosion des terres, le bassin du barrage de Baneah subit actuellement une dégradation rapide. Cette dégradation, à son tour, intensifie le transport de matières solides, accélérant la sédimentation dans le réservoir et réduisant ainsi sa capacité de stockage et compromettant la disponibilité à long terme de ressources en eau à livrer au client. L'augmentation du ruissellement entraîne également une réduction de l'infiltration dans le sol, réduisant ainsi le débit de base de la rivière Samou et limitant la reconstitution du réservoir principal en dehors des crues.

Afin de permettre aux services publics d'assurer pleinement leurs rôles et responsabilités, le Gouvernement a mis en place une série d'instruments de gestion pour l'eau et l'assainissement, à savoir :

- La lettre de politique sectorielle de l'eau et de l'assainissement du 16 août 1994, mais n'étant plus d'actualité⁵ ;
- Loi L/94/005/CTRN du 14 Février 1994 portant « Code de l'eau » de la République de Guinée⁶, en cours de révision depuis juin 2024.
- L/2015/n°008/an portant code des investissements de la république de guinée⁷
- Le Code de la Santé Publique de 1997⁸ ;
- La loi L/2019/0034/AN du 4 juillet 2019, le Code de l'Environnement de la Guinée⁹.

En plus, le Gouvernement pour faire face aux différents problèmes liés à la gestion des ressources en eau, a institué auprès du Ministère en charge de l'hydraulique ces services suivants :

- Une Commission Nationale de l'Eau (CNE), créée en 2008¹⁰ ;
- Une Autorité de Régulation Eau et Énergie (AREE), créée en 2017¹¹. Sa capacité et son influence sont limitées pour contrôler la performance de la SEG et ses résultats en matière de prestation de services, et d'en rendre compte. Suite à un changement récent, l'AREE se trouve désormais sous l'autorité de la Présidence, plutôt que du MEHH. L'AREE a déjà bénéficié de l'assistance technique et de l'appui du Projet d'accès à l'électricité (P164225) financé par l'IDA, mais l'appui était limité au secteur de l'énergie. Il est nécessaire de s'appuyer sur ce premier renforcement des capacités pour élargir les interventions du régulateur au secteur de l'eau.

Plusieurs départements ministériels et autres services nationaux viennent appuyer le Ministre en charge de l'hydraulique dans la gestion rationnelle des ressources en eau et le Ministère de l'Urbanisme et de l'Habitat dans le cadre de l'assainissement (voir section 3.3). En plus de ces services étatiques, des organisations de la Société civile interviennent dans le secteur de l'eau et de l'assainissement, telles que le Partenariat National de l'Eau de Guinée (PNEGUI) (voir section 3.3).

Malgré l'importance des ressources en eau ainsi que des efforts investis (tels que le Projet Urbain Eau de Guinée financé par la Banque Mondiale), le Secteur de l'hydraulique et de l'assainissement de la République de Guinée affiche des niveaux de performance très faibles. L'accès aux services d'eau et d'assainissement reste faible et inégal. Alors que l'accès à l'eau potable de base est estimé à 71% en 2022 (92% en milieu urbain, 59% en milieu rural), seuls 22,9% de la population à l'échelle nationale (47% en milieu urbain, 8,1% en milieu rural) bénéficient de service d'eau courante. Ces faibles taux sont un indicateur d'un sérieux sous-développement des infrastructures d'eau en milieu urbain, lequel

⁴ L'approvisionnement en eau potable de la ville de Conakry est à 85% assuré par les eaux de surface et à 15% par les eaux souterraines provenant de différents sites de forages industriels situés dans différentes communes du Grand Conakry

⁵ <https://invest.apipguinee.com/communication/energie/5.pdf> p4

⁶ <https://faolex.fao.org/docs/pdf/gui4825.pdf>

⁷ [https://apip.gov.gn/DOC/Environnement%20 des affaires/Cadre legal de l investissement/Code des Investissements.pdf](https://apip.gov.gn/DOC/Environnement%20des%20affaires/Cadre%20legal%20de%20l%20investissement/Code%20des%20Investissements.pdf)

⁸ http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Guinea/GN_Code_Sante_Publique.pdf

⁹ <https://gn.chm-cbd.net/sites/gn/files/2021-08/CODE-ENVIRONNEMENT-GUINEE%202019.pdf>

¹⁰ Décret N° D/08/036/PRG/SGG du **24 juillet 2008**,

¹¹ <https://cnt.gov.gn/archive.assemblee/www.assemblee.gov.gn/conakry-le-29-novembre-2017-l2017ndeg0050an-portant-creation-attribution-organisation-et.html>

s'explique principalement par le manque d'investissements suffisamment importants dans l'approvisionnement en eau au cours des deux dernières décennies alors que l'urbanisation s'est accélérée. Cette situation est loin de correspondre aux objectifs définis dans le Plan National de Développement Économique et Social (PNDES2016-2020), notamment une proportion de 75,6% de la population urbaine bénéficiant de services d'eau courante. L'accès aux services d'assainissement de base est tout aussi faible, à 31% à l'échelle nationale selon les estimations (47% en milieu urbain et 21,7% en milieu rural).

1.2. Description du Projet

Figure 1. Aperçu de la zone du Projet et de ses principales installations¹²

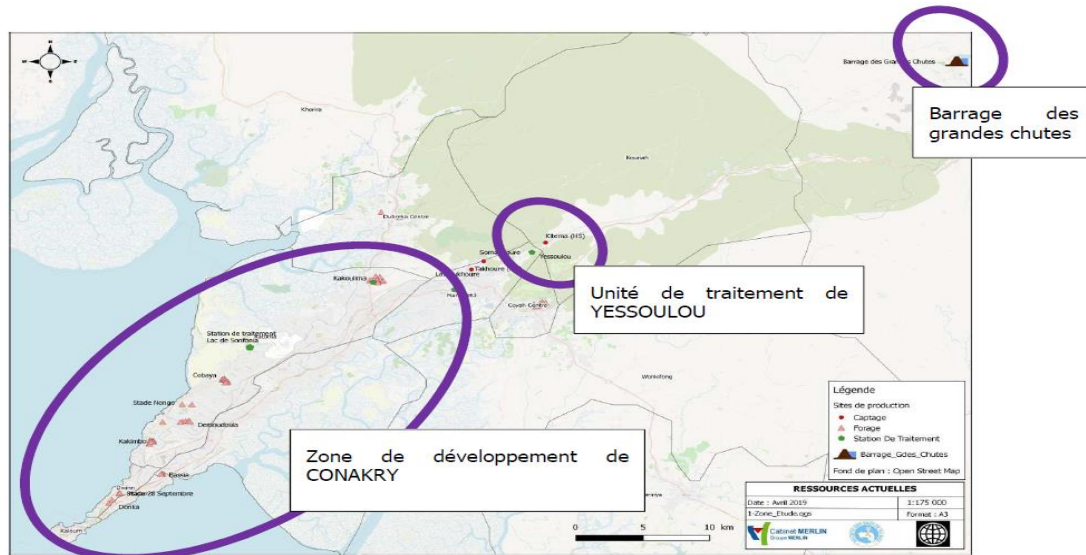


Figure 1 - Domaines d'intervention du Projet dans trois zones : (i) réhabilitation des équipements de l'infrastructure du barrage, (ii) usine de traitement d'eau de Yessooulo IV, (iii) canalisations de transport, réservoirs et réseaux de distribution, y compris les bornes fontaines et les branchements d'eau, et (iv) activités du programme d'eau non facturée visant à réduire les fuites dans les réseaux d'eau de Conakry en aval.

Le Projet Eau et Assainissement en Guinée (PEAG) vise à accroître l'accès aux services d'eau gérés en toute sécurité dans le Grand Conakry et d'appuyer la mise en œuvre de politiques et de réformes institutionnelles en matière d'eau et d'assainissement. D'un coût total de 200 millions de dollars USA, le PEAG sera exécuté sur six (6) ans dans la grande zone de Conakry, y compris dans la zone de Kindia. Le Projet d'eau et d'assainissement en Guinée (PEAG) succède au précédent Projet urbain de l'eau en Guinée (PUEG, P157782), mis en œuvre entre 2017 et avril 2024. Le PEAG fait partie d'un Programme intégré d'approvisionnement en eau du Grand Conakry (en abrégé Programme d'approvisionnement en eau du Grand Conakry) dans lequel le Gouvernement guinéen prévoit de mettre en œuvre les investissements recommandés dans la phase 1 du Plan directeur d'approvisionnement en eau du Grand Conakry élaboré en 2019 dans le cadre du PUEG. Le Gouvernement guinéen a organisé le financement de la phase 1, principalement par des engagements parallèles de l'Exim Bank India (EBI), de la Banque mondiale et de la Banque européenne de l'investissement (BEI), qui combinera son crédit avec une subvention de l'Union européenne. Le financement de la Banque mondiale et de la BEI sera mis en œuvre en parallèle dans le cadre du projet intégré du PEAG, tandis que la composante de l'EBI est mise en œuvre en tant que projet distinct. En outre, le Fonds pour l'environnement mondial (GEF) fournira 11 millions de dollars de cofinancement pour soutenir des solutions fondées

¹² PAD, PEAG, Page 19.

sur la nature et une meilleure gestion des ressources en eau qui renforceront l'adaptation au changement climatique et amélioreront la qualité de l'eau. Les principaux acteurs du Projet sont le Ministère de l'Énergie, de l'Hydraulique et des Hydrocarbures (MEHH), le Ministère de l'Urbanisme, de l'Habitat, de l'Aménagement du Territoire et de la Récupération des Biens Spoliés de l'État, le Ministère de l'Économie et des Finances (MEF), et la Société des Eaux de Guinée (SEG).

Le PEAG comprend les composantes suivantes :

Tableau 1 : Les différentes composantes du PEAG

Composantes	
Composante 1 : Augmenter et améliorer les services d'eau dans le Grand Conakry (168 millions USD IDA)	1.1 Amélioration du fonctionnement et de la sécurité des réservoirs d'eau (Banéah, Kalé et Grandes chutes)
	1.2 Usine de traitement d'eau de Yessoulou IV
	1.3 Réservoirs de stockage et système de distribution
	1.4 Réduction de l'eau non facturée (ENF)
Composante 2 : Appuyer la performance et les réformes institutionnelles et politiques dans le secteur de l'eau (20 millions USD IDA)	2.1. Appui à la mise en œuvre de réformes du secteur de l'eau en milieu urbain
	2.2. Appui au secteur de l'assainissement
	2.3. Appui au programme de renforcement et de redressement de la SEG
Composante 3 : Améliorer la gestion des ressources en eau dans certaines zones (12 millions USD IDA/FEM)	3.1 Solutions fondées sur la nature (SFN) pour lutter contre l'érosion des sols et la sédimentation des réservoirs
	3.2. Mobilisation communautaire pour une gestion saine des ressources en eau
	3.3 Périmètres de protection dans les bassins versants des forages d'alimentation en eau
Composante 4 : Appuyer la mise en œuvre du projet (10 millions USD IDA)	4.1. Gestion du projet
	4.2. Assistance technique aux agences d'exécution
Composante 5 : Composante d'intervention d'urgence conditionnelle (CIUC) (0M USD)	

Le PEAG est préparé conformément au Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale. Il a été classé comme Projet à "Risque élevé" et huit (08) NES sur les dix ont été jugées pertinentes dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet. Il s'agit notamment de :

- ✓ NES no 1 - Évaluation et gestion des risques et effets environnementaux et sociaux ;
- ✓ NES no 2 - Emploi et conditions de travail ;
- ✓ NES no 3 -Utilisation rationnelle des ressources et prévention et gestion de la pollution
- ✓ NES no 4- Santé et sécurité des populations ;
- ✓ NES no 5-Acquisition de terres, restrictions à l'utilisation de terres et réinstallation involontaire ;
- ✓ NES no 6-Préservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles biologiques ;
- ✓ NES no 8-Patrimoine culturel ;
- ✓ NES no 10-Mobilisation des parties prenantes et information.

2. Objectif/Description du PMPP

L'objectif global du présent Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, notamment en ce qui concerne la publication des informations, les consultations et la prise de décision tout au long du cycle du projet. Le PMPP décrit succinctement la façon dont l'équipe du projet communiquera et collaborera avec les parties prenantes et inclut un mécanisme par lequel les populations peuvent exprimer leurs préoccupations, donner leur avis ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité y relative. Le PMPP met spécifiquement l'accent sur les méthodes permettant de mobiliser les groupes considérés comme les plus vulnérables et qui risquent d'être exclus des avantages du projet.

3. Identification et examen des parties prenantes par composante du projet

3.1 Méthodologie

Pour le PEAG, les parties prenantes suivantes ont été identifiées et analysées par rapport à chaque composante. Ces parties prenantes comprennent les parties touchées (telles que définies à la section 3.2), les autres parties concernées (telles que définies à la section 3.3) et les individus ou groupes défavorisés/vulnérables (tels que définis à la section 3.4).

3.2. Parties touchées

Identification des parties prenantes et justification

Parties affectées : L'expression « parties affectées par le projet » désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison des impacts réels ou des risques potentiels pour leur environnement physique, leur santé, leur sécurité, leurs pratiques culturelles, leur bien-être ou leurs moyens de subsistance. Ces parties prenantes peuvent être des individus ou des groupes, notamment des communautés locales.

Tableau 2 : Listes des Parties prenantes affectées

Parties affectées	Justification
-------------------	---------------

<p>Communautés riveraines</p> <p>(Les personnes vivant dans la zone du projet ou dans les environs immédiats)</p>	<p>Ce groupe pourrait être affecté par le projet si le gouvernement décide d'ajuster le tarif de l'eau (composant 2.1). Le niveau d'impact dépendra l'abordabilité des personnes par rapport au niveau tarifaire ajusté.</p> <p>Les activités de construction (notamment dans la composante 1 et 3) entraîneront des perturbations dans la vie quotidienne (circulation, relations entreprise-communauté) lorsque l'entrepreneur concentrera les machines et les travailleurs pour les activités de construction.</p>
<p>Les propriétaires fonciers</p>	<p>La réalisation du projet risque d'impacter des terres appartenant à certains membres des communautés se trouvant dans les périmètres du projet.</p>
<p>Services commerciaux (boutiques, magasins, kiosques, restaurants, motels)</p>	<p>Les effets du projet pourraient impacter les revenus des services commerciaux.</p>
<p>Services sociaux de base (santé, éducation et sport)</p>	<p>Les effets du projet pourraient empêcher ou restreindre l'accès aux services sociaux de base.</p>
<p>Exploitants miniers</p>	<p>Les activités minières dans la zone seront impactées par l'effet du projet si nous mettons en place une bonne coordination des activités avec l'entreprise minière (CBK - Compagnie des Bauxites de Kindia).</p>
<p>Prestataires informels du secteur d'assainissement (maçons, vidangeurs de fosses septiques et opérateurs de camions)</p>	<p>Besoins de formations et formalisation au risque de perdre leur emploi.</p>
<p>Les agriculteurs et les éleveurs</p>	<p>Les travaux risquent de toucher les champs agricoles et des sites de pâturage, entraînant la perturbation de l'exploitation et l'utilisation de ces sites. En outre, les changements dans la réglementation sur l'exploitation et l'utilisation de l'eau dans les réservoirs et les bassins fluviaux de la zone du projet peuvent également avoir des impacts sur les producteurs agricoles ou les éleveurs.</p>
<p>Concessionnaires : routes, télécommunication, électricité, transport, industries de production et de transformation (usines)</p>	<p>La construction des éléments du projet peut affecter les travaux publics (y compris les travaux souterrains). Si cela se produit, les opérations de ces entreprises d'intérêt public pourraient être affectées.</p>
<p>Bénéficiaires directs (SEG, MUHAT, MEHH, Electricité de Guinée - EDG, usines Yessoulou I-IV, DATU)</p>	<p>Ce sont ces entités qui reçoivent directement les soutiens du projet sous différentes formes (assistance technique, investissement, équipement, renforcement des capacités). Ce sont donc les acteurs les plus proches du centre parmi les parties concernées ou impliquées dans le projet.</p>

	<p>Les réservoirs dans la zone du projet servent à plusieurs fins (irrigation et production d'électricité), donc la construction d'un pipeline supplémentaire pour prélever l'eau brute du barrage de Grande Chute afin de la transformer en eau propre nécessitera une coordination avec les activités de production d'électricité du projet dans ce réservoir. Ces points retiendront l'attention des organisations d'usagers de l'eau comme la SEG ou l'ESG.</p>
--	---

Parties concernées : L'expression « autres parties intéressées » désigne les personnes, groupes ou organisations qui ont un intérêt dans le projet, en raison de son emplacement, de ses caractéristiques, de ses impacts ou de questions liées à l'intérêt public. Par exemple, ces parties peuvent inclure des organismes de réglementation, des représentants du gouvernement, le secteur privé, la communauté scientifique, des universitaires, des syndicats, des organisations de femmes, d'autres organisations de la société civile et des groupes culturels.

Tableau 3 : Listes des Parties concernées

Parties concernées	Justification
Communautés riveraines (Les personnes vivant dans la zone du projet ou dans les environs immédiats)	Les populations locales seront certainement affectées différemment par la mise en œuvre du projet. Premièrement, le projet leur permettra d'accéder à une eau propre avec une meilleure qualité de service (qualité, délai d'approvisionnement). Le projet peut également créer des opportunités d'emploi (surtout à court terme avec les activités de construction) ou des opportunités de participation à la gestion des ressources en eau (comme dans les composantes 3.2 et 3.3).
Entreprise de construction, bureaux d'études et cabinet d'ingénierie opérant dans le domaine de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement	Le projet attirera certainement l'attention des consultants et des entreprises (y compris à l'échelle internationale) de construction étant donné la possibilité de participer à des appels d'offres, les aidant ainsi à renforcer leur situation financière réelle et leur réputation sur le marché national/international.
Les ministères, agences gouvernementales et les autorités locales	Les agences gouvernementales ministérielles et les autorités locales seront intéressées par la mise en œuvre du projet car les réformes institutionnelles dans le secteur de l'eau peuvent modifier la façon dont elles se coordonnent avec d'autres acteurs du secteur de l'eau ou de la gestion des ressources en eau.
PTFs (BEI, EBI, UE, FEM), Organisations Non-Gouvernementales (ONG), Organisations Communautaires de Base (OCB)	Ils seront attentifs au projet pour équilibrer et calibrer leurs activités.
L'ONGs opèrent dans le domaine de l'amélioration de l'environnement et les militants écologistes	Elles seront intéressées par les activités du projet, en particulier celles de la composante 3.

Tableau 4 : Liste des parties touchées par composante du PEAG

Composantes du PEAG	Parties touchées	Analyse des parties selon la NES 10
Composante 1 : Augmenter et améliorer les services d'eau dans le Grand Conakry	Populations riveraines, communautés qui abritent les sites des sous projets	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
	Les agriculteurs et éleveurs	Les travaux risquent de toucher les champs agricoles et des sites de pâturage.
	Propriétaires fonciers	La réalisation du projet risque d'impacter des terres appartenant à certains membres des communautés se trouvant dans les périmètres du projet
	Concessionnaires : routes, télécommunication, électricité, transport, industries de production et de transformation (usines)	Possibilité d'être affectés par les effets du projet pendant les travaux de tranché.
	Services commerciaux (boutiques, magasins, kiosques, restaurants, motels)	Les effets du projet pourraient impacter les revenus des services commerciaux.
	Services sociaux de base (santé, éducation et sport)	Les effets du projet pourraient empêcher ou restreindre l'accès aux services sociaux de base.
Composante 2: Appuyer la performance et les réformes institutionnelles et politiques dans le secteur de l'eau	Les personnes constituant la main d'œuvre qui sera recrutée dans le cadre des activités	Pourraient être affectées par la qualité des activités du projet (coût du nouveau tarif de l'eau, les nouvelles réglementations, la dégradation de l'environnement)
	Populations riveraines	Les travailleurs pourraient être impactés par les effets du projet si les besoins de renforcement des capacités ne sont pas pris en compte.
	La SEG et ses travailleurs	
	L'ANASP et ses travailleurs	Les travailleurs pourraient être impactés par les effets du projet si les besoins de renforcement des capacités ne sont pas pris en compte
Prestataires informels du secteur d'assainissement (maçons, vidangeurs de fosses septiques et opérateurs de camions)	Besoins de formations et formalisation au risque de perdre leur emploi.	
	Le projet doit faire un suivi régulier de l'application des mesures prévues au risque d'avoir autres bénéficiaires	

	Association volontaire de prestataires de services de vidange	pour ne pas que le soutien du projet soit orienté vers d'autres acteurs.
	Travailleurs situés tout au long de la chaîne des services d'assainissement	Besoins de formations et formalisation au risque de perdre leur emploi.
Composante 3 : Améliorer la gestion des ressources en eau dans certaines zones	Populations riveraines (ménages, propriétaires fonciers, agriculteurs, éleveurs, pêcheurs, groupements/coopératives...) en amont et en aval des barrages, autour des forages, usagères de l'eau et des ressources naturelles du bassin	Les travaux/interventions sur les barrages et forages, et dans les bassins (prélèvements additionnels, protection/restauration, restrictions d'usage...) risquent d'affecter la productivité agricole, les systèmes de production en général, la gouvernance foncière, les pratiques domestiques, la sécurité des populations riveraines en cas d'inondation, de rupture des barrages ou de crue, etc.
	Les personnes constituant la main d'œuvre qui sera recrutée dans le cadre des activités	Impacts liés à la restauration et conservation des écosystèmes par des solutions fondées sur la nature
	Exploitants miniers	Impacts liés à la mise en place des mesures de prévention de la pollution autour des zones d'exploitation minière, en vue de prévenir la contamination des ressources en eau
Composante 4: Soutien à la mise en œuvre du projet	Les travailleurs du projet, le personnel de l'unité de coordination du projet et assistances techniques, les employés de la Société des Eaux de Guinée	La discrimination, le mauvais traitement des travailleurs, exploitation et abus sexuel, harcèlement, corruption pourraient affecter la mise en œuvre du projet
Composante 5: Composante d'intervention d'urgence conditionnelle (CIUC)	Parties touchées par des crises ou catastrophes provoquées par un aléa naturel, y compris des situations d'urgence liées au changement climatique telles que de graves sécheresses ou inondations	

3.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables¹

L'expression *défavorisé ou vulnérable* désigne 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 d'un projet. Ces individus ou ces groupes 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. À cet égard, il faudra tenir compte de considérations liées à l'âge, notamment des personnes âgées et des mineurs, y compris dans les cas où ceux-ci pourraient être séparés de leur famille, de leur communauté ou d'autres individus dont ils dépendent. Dans le cadre du projet, ces groupes peuvent inclure, sans s'y limiter, celles suivantes :

Tableau 5 : Liste des groupes vulnérables affectés par le PEAG

Composante du PEAG	Groupes vulnérables	Contraintes liées au Groupe
Composante 1 : Augmenter et améliorer les services d'eau dans le Grand Conakry	<ul style="list-style-type: none"> - Personnes ayant des handicaps - Personnes âgées - Personnes marginalisées - Personnes et ménages à faible revenu, pauvres - les femmes chefs de ménage et sans ou avec faible assistance ; - les enfants en situation difficile particulièrement ceux sans domicile fixe (Orphelins et Enfants Vulnérables (OEV)) 	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de ciblage dans la communication et l'information - Information et Communication non adaptée à leur profil - Difficulté de se déplacer, de voir d'entendre et parler - Capacités financières limitées pour le paiement des nouveaux services d'eau
Composante 2 : Appuyer la performance et les réformes institutionnelles et politiques dans le secteur de l'eau	<ul style="list-style-type: none"> - PME informelles de collecte et de transport des déchets - Personnes et ménages à faible revenu - Quartiers défavorisés - Secteur informel 	<ul style="list-style-type: none"> - Non identifiés pendant la planification de la communication (sensibilisation, partage d'informations...) et des activités - Reforme partielle, non inclusive - Manque d'équité - Coût élevé de la réforme pour les usagers de l'eau - Capacités financières limitées pour le paiement des nouveaux services d'eau
Composante 3 : Améliorer la gestion des ressources en eau dans certaines zones	<ul style="list-style-type: none"> - Personnes ayant des handicaps - Personnes âgées, notamment dépendantes - Personnes et groupes marginalisés, notamment ceux qui n'ont pas de droit traditionnel sur le foncier ; - Personnes et ménages à faible revenu, pauvres - Les femmes rurales en général à cause de leur situation sociale et économique plus vulnérable ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Non identifiés pendant la planification de la communication (sensibilisation, partage d'informations...) et des activités - Messages pour la mobilisation non adaptée aux situations et attentes des acteurs et usagers de l'eau et du bassin -

	<ul style="list-style-type: none"> - Les femmes chefs de ménage et sans ou avec faible assistance ; - Les femmes déshéritées de la terre ; - Les agriculteurs sans terre ; - Les populations étrangères ; - Les jeunes notamment les jeunes marginalisés ; - Les personnes survivantes de VBG et d'EAS/HS (harcèlement et/ou exploitation et abus sexuels, victimes de lévirat ou de sororat, d'excision, de mariage précoce, de violence conjugale) ; - Les personnes et les ménages affectés par le VIH /SIDA ; - Les minorités religieuses et ethniques. 	
Composante 4 : Soutien à la mise en œuvre du projet	<p>Travailleurs directs du projet (UCP, MEHH, SEG, entreprises de travaux, Fournisseurs, travailleurs communautaires) vulnérables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les femmes et les jeunes, notamment les marginalisés ; - Les personnes survivantes de VBG et d'EAS/HS (harcèlement et/ou exploitation et abus sexuels, victimes de lévirat ou de sororat, d'excision, de mariage précoce, de violence conjugale) ; - Les personnes vivant avec un handicap ; - Les personnes affectées par le VIH /SIDA... 	<ul style="list-style-type: none"> - Mauvais traitement des travailleurs - Manque d'égalité de chance - Travail non adapté au besoin - Méconnaissance des droits et obligations des travailleurs
Composante 5 : Composante d'intervention conditionnelle (CIUC)	Groupes vulnérables touchés par des crise ou catastrophes provoquées par un aléa naturel, y compris des	

	situations d'urgence liées au changement climatique telles que de graves sécheresses ou inondations	
--	---	--

Les groupes vulnérables au sein des communautés touchées par le projet seront confirmés et consultés par des moyens spécifiques avec les experts spécialisés sur les questions de violence basée sur le genre, le cas échéant. Les sections suivantes décrivent les méthodes qui seront employées pour la mobilisation des parties prenantes dans le cadre du projet.

4. Programme de mobilisation des parties prenantes

4.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet

Au cours de la préparation du projet, les réunions et consultations publiques suivantes seront/ont été organisées :

Tableau 6 : liste des principales activités de mobilisation des parties prenantes

Mobilisation des parties prenantes	Lieu /Date	Nombre de participant	Questions abordées
Préparation des études APS /APD	Conakry 07/06/2021	10 participants	Les questions abordées concernaient la réalisation des aspects techniques du SDAEP du Grand Conakry. En plus, d'autres questions ont été abordées sur l'élaboration des DOA du PEAG. <ul style="list-style-type: none"> - Topographie des sites du projet - Cartographie des sites - Couloir à emprunter pour les conduites de transport - Situation des travaux d'aménagement urbain - Visite de terrain des sites du projet
Réunions préparatoires	Conakry Du 04 au 08/12/2023 Du 15 au 24/04/2024	20 participants	L'équipe de la BM, de la SEG, de la DATU, et des départements ministériels se sont rencontrées pour discuter du cadrage des activités du projet PEAG. Ces différentes réunions ont permis aux parties prenantes de recadrer le projet dans son ensemble : <ul style="list-style-type: none"> a) Préciser la contribution du PEAG au montage financier du Schéma Directeur de l'alimentation en eau potable (SDAEP) Conakry Phase 1, et celles attendues d'autres partenaires publics et privés pour compléter le financement global requis b) Discuter des besoins d'infrastructures et d'autres appuis nécessaires que le PEAG pourrait financer pour, (i) le renforcement de capacités de production d'eau potable en vue de l'amélioration de l'accès aux services d'eau ; (ii) l'amélioration de la performance de la SEG ; et (iii) l'identification des réformes sectorielles que le gouvernement pourrait engager c) Convenir avec le Gouvernement des documents que ses services doivent préparer dans le cadre de la préparation du projet notamment les documents de sauvegarde environnementaux et sociaux, de gestion financière et de passation des marchés d) Poursuivre le dialogue sur les modalités de mise en œuvre du projet

			e) Convenir des responsabilités et prochaines étapes pour la préparation du PEAG.
Élaboration des études EIES et PAR de la station de traitement, du réseau de stockage et distribution	Conakry 25/07/2024	60 participants	Une mise à niveau de l'EIES et PAR est en cours par le cabinet ARTELIA Les parties prenantes concernées par ces études sont : - Les représentants de la SEG - Les représentants de la Banque Mondiale - Les représentants des services administratifs et déconcentrés - Les représentants du Cabinet Artelia - Les représentants des collectivités locales - Les communautés locales
Élaboration des instruments de sauvegarde environnementale et sociale PGMO/PEES/PMPP	juin-août 2024	9 participants	Cette activité a permis aux parties prenantes d'échanger sur les différents instruments à élaborer, les méthodes et conditions d'élaboration
Consultation avec les parties prenantes dans le cadre de l'élaboration du PMPP PEAG	Du 10 au 14 /07 /2024 à Kindia, Kouria, coyah, maneah et kagbelen	40 participants	Cette Consultation permettait d'informer les parties prenantes du projet en attendant leurs feed back (voir le compte rendu de cette mission en Annexe)

4.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes

Le plan de mobilisation des parties prenantes ci-dessous décrit le processus et les méthodes de mobilisation, y compris l'enchaînement des actions à mener, les sujets de consultation et les parties prenantes ciblées. La Banque mondiale et le Gouvernement Guinéen ne tolèrent pas les représailles et les mesures de rétorsion à l'encontre des parties prenantes aux projets qui partagent leurs points de vue sur les projets financés par l'institution.

Tableau 7 : Tableau récapitulatif du PMPP

Étape du projet	Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Responsabilité	Fréquence Dates
Préparation	<ul style="list-style-type: none"> Membre du Gouvernement Banque Mondiale et autres PTF (BEI, EXIM Bank India...) SEG 	<ul style="list-style-type: none"> Présenter le projet et recevoir des commentaires en retour sur ses activités. Identifier les parties 	<ul style="list-style-type: none"> Réunions et discussions de groupes thématiques Consultations locales Réunions formelles 	Ministère de l'Énergie, de l'hydraulique et des Hydrocarbures (MEHH) et la Société des Eaux de Guinée	Tout au long de la phase de préparation du projet 2 fois par semaine

	<ul style="list-style-type: none"> • Comité préparatoire • Services techniques et administratifs • Collectivités locales • Communautés locales • Services eau et assainissement • Cabinets et Consultants • Autres parties touchées et parties concernées (en fonction des activités et besoins) 	<ul style="list-style-type: none"> • prenantes du projet • Rendre compte des progrès • Mener des consultations sur les principaux risques et impacts E&S • Réalisation des instruments E&S (EIES, PAR, PMPP, PGM, PEES) • Indiquer dans quelles manifestations publiques les résultats seront diffusés • Communiquer des informations sur la gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> • Discussions ou enquêtes • Entretiens individuels • Visites de sites • Affiches dans les lieux publics. 		
Mise en œuvre (exécution des travaux, réformes institutionnelles et assistances techniques ...)	<ul style="list-style-type: none"> • MEHH • UCP du PEAG • SEG • Services techniques et administratifs • Entreprises • Fournisseurs • Cabinets et Consultants • Communautés locales • Collectivités locales • Services sociaux • Banque Mondiale • autres parties touchées et parties concernées (en 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à la mise en œuvre des mesures E&S et des activités du projet • Faire le suivi des mesures E&S et activités • Faire le suivi de la gestion des plaintes et de la résolution des problèmes du Projet • Communiquer sur le projet (mise en œuvre, mesures E&S, bénéfices, 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions et discussions de groupes thématiques • Consultations locales • Réunions formelles • Discussions ou enquêtes • Entretiens individuels • Visites de sites • Presse écrite et audiovisuelle • Site web du projet • Affiches dans les lieux publics 	UCP (Spécialistes de Sauvegarde Sociale avec l'appui du spécialiste en sauvegardes environnementales)	Tout au long de la mise en œuvre du projet 2 fois par mois

	fonction des activités et besoins)	exploitation et financement durable des infrastructures ...)			
--	------------------------------------	--	--	--	--

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

Dans le cadre du PEAG, il est important de prévoir la mobilisation d'experts techniques pour des consultations sécurisées avec les groupes vulnérables et/ou sur des sujets sensibles. Ces experts devraient avoir une expérience avérée dans le travail avec les groupes vulnérables et la gestion de sujets sensibles en toute confidentialité. Ils fournissent des conseils spécialisés et une assistance technique pour garantir des consultations sûres, inclusives et respectueuses. Cela assure la prise en compte des préoccupations et besoins des groupes vulnérables dans la planification et la mise en œuvre du Projet. L'intégration de ces dispositions renforce l'engagement envers l'équité, l'inclusion et la durabilité, tout en améliorant l'efficacité et l'efficience des projets.

Le projet prendra les mesures suivantes pour éliminer les obstacles à la pleine participation et à l'accès à l'information :

- Veiller à ce que les équipes de mobilisation des populations au niveau local soient paritaires et promouvoir le leadership des femmes dans celle-ci¹³ ;
- Concevoir des enquêtes en ligne et en personne et d'autres activités de mobilisation de manière à ce que les femmes qui s'occupent de tâches non rémunérées puissent y participer ;
- Prévoir des dispositions en matière de garde d'enfants, de transport et de sécurité pour toute activité de dialogue avec les populations locales en personne ;
- Promouvoir des consultations séparées par sexe et d'autres démarches permettant une participation libre et active des femmes et des jeunes filles, y compris des groupes de femmes et de jeunes filles qui sont particulièrement exposés à l'exclusion et à des risques potentiellement associés au projet ;
- Consulter les organisations de féminines, notamment celles qui militent en faveur des droits des survivants et survivantes aux VBG et EAS-HS en particulier
- Mettre au profit du matériel pédagogique destiné à sensibiliser les femmes en enceintes aux mesures d'hygiène élémentaires et aux précautions à prendre pour éviter les infections, et à leur montrer où et comment obtenir des soins sur la base de leurs questions et préoccupations ;
- Générer des informations spécifiques sur les personnes âgées et présentant des troubles de santé selon leurs besoins spécifiques et expliquer pourquoi ces personnes sont plus exposées et quelles sont les mesures à prendre pour s'occuper d'elles ;
- Adapter les messages et les rendre exploitables en fonction des conditions de vie particulières (y compris les maisons de retraite) et de l'état de santé des personnes âgées ;
- Cibler les membres de la famille des personnes âgées pouvant s'occuper de leurs besoins ;
- Fournir des informations dans des formats accessibles, tels que le braille ou les gros caractères pour les personnes en situation d'handicap ;
- Offrir de multiples formes de communication telles que les audio-transcriptions ou encarts vidéo en langue des signes, le sous-titrage de texte pour les malentendants et des documents en ligne pour les personnes qui utilisent des technologies d'assistance ;
- Prendre en compte les questions de genre et d'autres dimensions de l'identité et de la vulnérabilité ;
- Concevoir pour des enfants des supports d'information et de communication adaptés et fournir aux parties prenantes les compétences nécessaires pour recueillir les préoccupations des enfants et promouvoir leurs points de vue, leur intérêt supérieur, leurs perspectives et leur participation ;

¹³ Cf. plan d'action genre du projet, en préparation

- Mobiliser les moyens nécessaires pour dialoguer en toute sécurité avec des adolescents, et/ou faire appel à des organismes qui militent pour les droits des enfants.
- Organiser des réunions régulières avec les acteurs de l'informel pour discuter de leurs besoins, préoccupations et suggestions.
- Utiliser des méthodes participatives pour recueillir leurs points de vue, comme les ateliers de discussion, les groupes de travail et les enquêtes.
- Mettre en place des mécanismes de retour d'information pour permettre aux acteurs de l'informel de signaler les problèmes et de proposer des solutions.
- Utiliser des outils technologiques, comme les applications mobiles ou les lignes téléphoniques dédiées, pour faciliter la communication

5. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes

La mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes pour le projet PEAG nécessite une combinaison de ressources et de responsabilités bien définies. Voici quelques éléments clés :

Tableau 8 : Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes

Ressources	
Personnel	<ul style="list-style-type: none"> • Spécialistes en communication : Pour élaborer et diffuser des messages clairs et efficaces. • Spécialiste en sauvegarde environnementale pour évaluer les impacts environnementaux et proposer les mesures d'atténuations ; • Spécialiste en sauvegarde sociale pour évaluer les impacts sociaux et proposer les mesures d'atténuations • Facilitateurs communautaires : Pour organiser et animer les réunions et consultations avec les communautés locales. • Traducteurs et interprètes : Pour assurer une communication efficace dans les langues locales.
Financement	<ul style="list-style-type: none"> • Budget dédié : Pour couvrir les coûts des activités de mobilisation, y compris les réunions publiques, les campagnes de sensibilisation et les déplacements. • Fonds de contingence : Pour répondre aux besoins imprévus ou urgents.
Matériel et équipement	<ul style="list-style-type: none"> • Outils de communication : Tels que des brochures, des affiches, des panneaux d'affichage et des supports audiovisuels. • Technologie : Ordinateurs, téléphones, projecteurs et autres équipements nécessaires pour la communication et la documentation.
Responsabilités	
Unité de Coordination du Projet	<ul style="list-style-type: none"> • Planification et coordination : Élaborer et mettre en œuvre le plan de mobilisation des parties prenantes. • Suivi et évaluation : Assurer le suivi des activités et évaluer leur efficacité de manière participative

Direction Nationale de l'hydraulique	<ul style="list-style-type: none"> • Supervision : Superviser les activités de mobilisation et assurer la conformité avec les politiques nationales. • Coordination interministérielle : Faciliter la collaboration avec d'autres ministères et agences gouvernementales.
Société des Eaux de Guinée (SEG)	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre : Exécuter les activités de mobilisation sur le terrain. • Rapports : Fournir des rapports réguliers sur les progrès et les résultats des activités de mobilisation.
DATU	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre : Exécuter les activités de mobilisation sur le terrain. • Rapports : Fournir des rapports réguliers sur les progrès et les résultats des activités de mobilisation.
OGPRNF	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre : Exécuter les activités de mobilisation sur le terrain. • Rapports : Fournir des rapports réguliers sur les progrès et les résultats des activités de mobilisation.
Organisations non gouvernementales (ONG) et organisations communautaires	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariat : Collaborer avec les ONG et les organisations communautaires pour atteindre les communautés locales. • Sensibilisation : Organiser des campagnes de sensibilisation et des ateliers de formation
Communautés locales	<ul style="list-style-type: none"> • Participation : Activer la participation et mobilisation effective des communautés locales dans les processus de consultation et de prise de décision. • Feedback : Fournir des retours d'information sur les activités de mobilisation et les impacts du projet.
Médias	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion : Aider à diffuser des informations sur le projet et les activités de mobilisation. • Sensibilisation : Contribuer à la sensibilisation du public sur les enjeux et les bénéfices du projet.

5.1. Modalités de mise en œuvre et ressources

La mise en œuvre du PMPP relève de la responsabilité de l'UGP (au nom de la République de Guinée). L'UGP peut confier cette tâche l'expert en sauvegarde sociale pour qu'il/elle la réalise en collaboration avec l'expert en sauvegarde environnementale et l'expert en communication du PEAG et les responsables sauvegarde environnementale et sociale de la SEG, sous la responsabilité de la personne qui coordonne le Projet (UCP).

Les modalités de mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes au titre du projet sont les suivantes :

- Faire appel aux crieurs publics, aux présidents de district et secteurs, les représentants de la jeunesse, les représentantes des femmes ainsi que les représentants des sages pour faire passer les informations relatives à la mobilisation ;
- Faire passer les communiqués dans les différentes mosquées et églises
- Mobiliser les parties prenantes dans les lieux indiqués par les autorités locales et administratives appropriés ;
- Mettre à la disposition des communautés des moyens et canaux de communication accessibles ;
- Communiquer dans les différentes langues locales avec les communautés pour une meilleure compréhension de la mobilisation ;
- Donner le temps aux parties prenantes de communiquer librement sans influencer ni interrompre ;

- Communiquer avec des nouvelles technologies de l'information pour les personnes qui en sollicitent.

L'expert en sauvegarde sociale constituera une équipe de mobilisation des parties prenantes vulnérables selon les procédures de gestion des informations sensibles. Ils prendront toutes les dispositions pour informer à temps et obtenir les consentements des groupes vulnérables avant de procéder à leur mobilisation. Ils doivent définir les modalités de mobilisation, les sujets à aborder, la durée de mobilisation ainsi que les moyens de communication et charges liées à la mobilisation des groupes vulnérables.

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront enregistrées ou consignées dans des procès-verbaux, des comptes rendus, des registres au niveau des collectivités locales et des copies seront enregistrées sur des disques durs externes qui seront conservés dans un endroit sécurisé (au niveau de l'UCP du PEAG).

Après validation des procès-verbaux, des publications seront faites sur le site web du Projet, de la Société des Eaux de Guinée et du Ministère en charge de l'hydraulique, de la DATU, de l'OGPNRF et de toute autre partie concernée impliquée dans les activités en question. Toute activité de mobilisation des parties prenantes dans le cadre du PEAG sera documentée, archivée et accessible en ligne.

Tableau 9: Budget de mise en œuvre du PMPP

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires(USD)	Périodes/années	Coût total(USD)	Observations
1. Salaires du personnel du projet et des dépenses connexes					
Salaires du consultant en communication	12	10 000	6 mois	120 000	intervention annuelle par composante
Frais de déplacement du personnel	72	5 000	6 ans	360 000	Intervention des personnels du projet pendant toutes les phases du projet
salaires estimés des agents de liaison communautaires	36	300	6 ans	10 800	3 agents par communes
2- Consultations/ Réunion participatives de planification et de prise de décision					
2a. Réunions de lancement du projet	1	50 000	Une fois	50 000	En Forfait
2b. organisation de groupes de discussion	72	1 000	Une fois	72 000	Une réunion de comité de pilotage par mois
3. Campagnes de communication					
3a. affiches, dépliants	6	10 000	6ans	60 000	Une fois par an
3b. campagne dans les médias sociaux	24	1 000	6ans	24 000	Trimestriel (4 fois par ans)
4. Formations					
4a. formation sur les questions sociales/environnementales pour le personnel de l'UEP et du maître d'œuvre	6	20 000	6 ans	120 000	Une fois par an
4b. formation sur les violences à caractère sexiste pour le personnel de l'UEP et du maître d'œuvre	12	2 000	6ans	24 000	Chaque 6 mois

5. Enquêtes auprès des bénéficiaires					
5a. Enquête sur la perception à mi-parcours du projet	6	5 000	6ans	30 000	Une fois par an
5b. Enquête sur la perception en fin de projet	6	10 000	fin du projet	10 000	A la clôture du projet
6.Mecanisme de gestion des plaintes					
6a. formation des comités du mécanisme de gestion des plaintes	12	10 000	6 ans	120 000	Deux fois par ans
6b. boîtes à suggestions dans les villages	72	500	6 ans	36 000	Une boîte par commune/an
6c. Supports de communication du mécanisme de gestion des plaintes	6	5 000	6 ans	30 000	Une fois par an
6d. enquêtes sur les plaintes/visites sur place	72	1000	6 ans	72 000	Une fois par mois
6e. système d'information du mécanisme de gestion des plaintes (établissement ou maintenance)	6	2 000	6ans	12 000	Une fois par an
6f. Autres coûts logistiques du mécanisme de gestion des plaintes	2	50 000	6ans	100 000	Un véhicule par 3 ans
BUDGET TOTAL CONSACRÉ À LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES :				1 250 800	

Il est important de noter que ce budget sera financé par la Banque Mondiale et inclus dans l'estimation budgétaire générale du projet PEAG.

6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

L'objectif de ce Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est d'assurer une gestion de proximité des divergences entre des parties prenantes du projet, en s'appuyant sur les pratiques endogènes de gestion des conflits communautaires. Ce mécanisme de gestion (MGP) permettra ainsi de s'assurer que les préoccupations/réclamations venant des communautés ou autres, sont bien écoutées, analysées, traitées dans le but de détecter les causes et prendre des actions correctives ou préventives afin d'éviter une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

Les objectifs spécifiques de ce mécanisme sont les suivants :

- Responsabiliser les acteurs locaux dans la gestion des conflits pouvant être résolus dans les limites possibles du projet ;
- Mettre à la disposition des personnes ou communautés affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances, plaintes ou préoccupations, par rapport aux engagements du PEAG ;
- Renforcer le dialogue entre les acteurs aux différents niveaux (Central, Communal, Quartier/District) et établir une relation transparente et de respect mutuel avec les parties prenantes ;
- Promouvoir la transparence, la redevabilité et la confiance pour atténuer les risques éventuels liés à l'action du projet ;
- Identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux griefs soulevées ;
- Renforcer l'adhésion des acteurs et bénéficiaires locaux au projet.

A travers la réalisation de ces objectifs, le mécanisme de gestion des réclamations permettra au PEAG de :

- Identifier et traiter les problèmes rapidement avant qu'ils ne dégèrent ou n'atteignent un niveau difficilement gérable ;
- Créer un environnement confiant sensible au genre et exempt d'abus de toute nature ;
- Assurer la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes et la justification du respect des engagements, des stratégies et des politiques prévus au titre du projet ;

- Gérer de manière rationnelle les risques environnementaux et sociaux avant qu'ils ne prennent une ampleur difficilement maîtrisable, et anticiper sur des mesures correctives ou préventives appropriées ;
- Rectifier les erreurs non intentionnelles provoquées dans la mise en œuvre des activités ;
- Établir par la résolution des griefs, une relation de confiance entre les parties prenantes, renforcer ainsi la crédibilité et la réputation du projet.
- Renforcer les pouvoirs locaux ;
- Minimiser les risques liés à la gestion des conflits par voie règlementaire.
- Créer une valeur ajoutée pour les interventions futures.

6.1 Principes

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

Le processus pour la résolution des plaintes sera transparent, en harmonie avec la culture locale et dans la langue appropriée :

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

Ci-dessous le tableau indiquant quelques principes du MGP du PEAG.

Tableau 10 : Quelques principes du MGP du PEAG

Principe	Mesures d'application	Indicateurs
Sécurité et Confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> - Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire ; - Assurer la confidentialité nécessaire en cas de réclamations de nature sensibles ; - Assurer des procédures confidentielles pour ceux qui le désirent que la plainte/ réclamation soit considérée comme sensible ou pas ; - Limiter le nombre de gens ayant accès aux informations sensibles. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de réclamations traitées confidentiellement (Pas de représailles suite aux dénonciations) - Nombre de personnes informées dans le cadre d'une plainte VBG
Accessibilité et mise en contexte	<ul style="list-style-type: none"> - Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières ; - Expliquer clairement les procédures de dépôt de réclamation ; - Diversifier les possibilités de dépôt de plaintes ; - Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès (handicapés physiques, personnes atteintes de surdité, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Nbre de plaintes enregistrées - Nbre de lieux de dépôts de plaintes existants - Types/nature des réclamations ; - Taux des réclamations éligibles
Prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> - Réagir promptement à tous les plaignants ; - Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape. 	<ul style="list-style-type: none"> - Délai moyen de Traitement d'une plainte ; - Taux de réponse (retenues et non retenues) ;

Impartialité et Indépendance	<ul style="list-style-type: none"> - Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes ; - Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la réclamation concernée. - Assurer que les agents travaillant dans le cadre du MGP auront les moyens et les pouvoirs adéquats pour enquêter sur les plaintes (par exemple, interroger des témoins, consulter les dossiers). 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de cas de récusation des membres du comité de gestion des réclamations
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> - Informer les bénéficiaires et autres acteurs de mise en œuvre du projet sur la fonctionnalité du MGR, l'évolution et les résultats du/des réclamations - Traitement des réclamations 	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de bénéficiaires et autres acteurs informés sur le MGR - Nombre de réclamations clôturées contre nombre de réclamations totales.

Source : PUEG, 2020.

Pour mieux gérer les plaintes liées aux indemnités et aux impacts négatifs environnementaux et sociaux des travaux de production (prise d'eau et pose de conduites d'Eau Brute) et de distribution (pose de conduite Eau Traitée), des Comités de Gestion des Plaintes COGEP communaux et locaux déjà existant au moment du Projet Urbain Eau de Guinée seront redynamisés dans les communes suivantes : Kaloum, Matam, Matoto, Kouria. Par anticipation, des COGEP communaux et locaux seront mis en place dans les communes de : Kagbelen, Sanoyah, Manéah et Mambia. Le projet devra faire de même pour les communes de Mambia et de Dubreka.

6.2 Types de plaintes et conflits à traiter par COGEP

Au niveau COGEP central, les types de réclamations à traiter par ce comité pourraient être :

- Erreurs dans l'identification des PAP et l'évaluation des biens ;
- Désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien ;
- Désaccord sur les mesures de réinstallation (emplacement du site de réinstallation) ;
- Non-respect des procédures établies par le PGES (Hygiène-sécurité-santé-environnement) ;
- Risques liés à la corruption et au détournement de fonds ou de biens, l'inexécution des requêtes dans les normes, des obligations et des engagements pris par le projet ;
- Impacts négatifs liés à la conception, aux travaux entrepris au compte du projet ;
- Manquements au processus de sélection et d'approbation des Microprojets (violation de la procédure, les actes de corruption, ...) ;
- Appui au référencement pour le traitement en toute confidentialité et avec le soutien approprié du projet, ainsi qu'avec les autorités nationales compétentes (hôpital, centre de santé, police, justice, etc.) de comportements liés aux VBG et aux abus, exploitation et harcèlement sexuels (viol, etc.) des agences d'exécution, des structures partenaires, des entreprises adjudicataires des marchés ou de tout autre acteur impliqué dans la gestion du projet.

Au niveau du COGEP/communal :

- Conflit sur la propriété d'une activité artisanale/commerciale (propriétaire et exploitant sont différents donc conflits sur le partage de l'indemnisation) ;
- Désaccord sur les limites de parcelles ;
- Conflit sur la propriété d'un bien ;
- Vol ;
- Impacts négatifs des technologies et des innovations sur l'environnement social, économique et culturel.

- Appui au référencement pour le traitement en toute confidentialité et avec le soutien approprié du projet, ainsi qu'avec les autorités nationales compétentes (hôpital, centre de santé, police, justice, etc.) de comportements liés aux VBG et aux abus, exploitation et harcèlement sexuels (viol, etc.) des agences d'exécution, des structures partenaires, des entreprises adjudicataires des marchés ou de tout autre acteur impliqué dans la gestion du projet. Aussi, au sein du COGEP central et des COGEP communaux, il existe des femmes chargées de la gestion des plaintes liées aux problèmes susmentionnés.

D'autres types de plaintes peuvent survenir durant les phases de construction et d'exploitation en liaison avec des questions environnementales ou sociales qui concerneront notamment les problèmes liés :

- Au recrutement, allégations de pratiques discriminatoires lors des recrutements de main d'œuvre (perception que de nombreux non-locaux sont employés au détriment des locaux, problèmes de relation entre travailleurs et locaux) ;
- Les nuisances sonores et le soulèvement de la poussière par certaines activités de construction.

Outre le MGP du projet, les personnes et les communautés affectées qui souhaitent déposer une plainte auprès de la Banque mondiale peuvent le faire en s'adressant au Corporate Grievance Redress Service (GRS), (<http://www.worldbank.org/GRS>), afin que les plaintes reçues soient rapidement examinées afin de répondre aux préoccupations liées au projet. Le Panel d'inspection indépendant de la Banque mondiale est aussi une voie de recours pour déterminer si un dommage s'est produit ou pourrait se produire en raison du non-respect par la Banque mondiale de ses politiques et procédures. Pour plus d'informations sur la manière de soumettre des plaintes au Panel d'inspection de la Banque mondiale, veuillez visiter

www.inspectionpanel.org.

Subséquemment, les PAP doivent être informées sur tous les aspects du processus de relocalisation et la procédure de gestion des plaintes et conflits prévus. Un règlement en temps voulu des plaintes et conflits par le biais d'une procédure transparente et adaptée est un élément essentiel pour la réussite du processus de réinstallation des personnes affectées et le respect du calendrier du projet. Il est donc nécessaire de redynamiser des Comités de Gestion des Plaintes pour qu'ils soient impliqués dans l'enregistrement et le traitement des plaintes. Le personnel de cette unité sera accessible à tous et à même d'informer les plaignants sur le projet, sur le processus du PAR, et d'expliquer les droits des populations vis-à-vis du projet.

6.3 Canaux de Communication et d'accès à l'information

Après approbation, le mécanisme de gestion des plaintes sera publié sur le site de la Banque Mondiale. Il sera ensuite diffusé sur tous les sites d'implantation du projet. La diffusion du mécanisme ciblera les bénéficiaires finaux (collectivités locales, micro entrepreneurs, PME, etc.), les agences d'exécution, les structures partenaires, les entreprises de travaux et de prestations de services, ceci avec la collaboration du spécialiste en communication. En plus d'informer, les séances de diffusion veilleront aussi à convaincre les parties prenantes à participer à la mise en œuvre du mécanisme.

Le PEAG assurera un accès facile et culturellement approprié aux informations concernant le projet et l'utilisation du mécanisme aux usagers éventuels. Ces informations seront diffusées dans les journaux de la place, lors de réunions publiques, au cours d'émissions radios et télévision, à travers les affichages. Les documents et les rapports seront en français et au besoin traduits en langues locales. Les réclamations seront reçues sous plusieurs formes et de plusieurs manières dont entre autres :

- Un numéro de téléphone standard à l'UCP-PEAG à partir duquel les gens peuvent appeler pour faire leurs réclamations anonymes ou non ;
- Une boîte à réclamation sur la page web du PEAG assortie d'un numéro de réclamation pour aider le plaignant à faire un suivi de l'avancement de son dossier ;
- Des boîtes à réclamation dans les communautés où les gens peuvent déposer des réclamations anonymes ou non par écrit ;
- Des affichages sur les lieux publics du site de mise en œuvre concerné ;
- Autres.

Les Comités de Gestion des Plaintes du projet peuvent sur la base des rapports de suivi/supervision, des articles de presse, des faits relevés au cours des réunions etc., apporter des corrections aux manquements non réclamés par les Parties Prenantes.

6.4 Usagers du Mécanisme de Gestion des Plaintes MGP

Une plainte peut être individuelle (une seule personne impactée) ou collective (soit une communauté ou un lignage, un groupement d'intérêt, une concession, etc.). Dans le cas d'une plainte collective, la structure se fait représenter par une personne physique, de préférence par son représentant. Toutes les plaintes émises doivent être enregistrées et traitées. Les procédures de gestion des conflits sont basées sur :

- La médiation : expliquer et clarifier les modes de calcul des compensations, la définition des droits des parties, l'homogénéité des mesures d'indemnisation, etc. ;
- La mise en œuvre d'action(s) corrective(s) : ré-calcul des indemnisations, prise en compte d'une PAP omise, etc.) ;
- L'arbitrage : référencement auprès du Conseil des Sages et des Anciens et en cas de différends intercommunaux, aux autorités compétentes ;
- La démarche judiciaire.

Le mécanisme de gestion des plaintes pourrait être facilité par l'implication et l'appui des Comités Communaux de Gestion des Plaintes (COGEP) dont les membres sont disposés à accompagner le projet. Si la gestion de la plainte ne trouve pas de solution au niveau communautaire, l'arbitrage devra se faire en lien avec les comités communaux. Exception faite des spécificités inhérentes au système de gestion des plaintes, les modalités de traitement sont connues et déjà pratiqués par les acteurs.

Ainsi, la mise à disposition d'un budget prévu pour le suivi du PAR pourrait faciliter la mise en place d'un tel système. En cas d'échec du règlement à l'amiable, la personne affectée pourra saisir la justice comme dernier recours. Durant ce contexte, le projet devra accompagner les PAP qui ne sont pas satisfaites du règlement des griefs par les structures locales de gestion des conflits devant les juridictions nationales compétentes en la matière.

6.5 Les étapes de gestion des réclamations

Ce mécanisme comprend huit (8) étapes d'interventions assorties d'un délai d'exécution accordé à chaque COGEP et suivant son niveau (central ou Communal), pour optimiser la gestion des réclamations comme consigné dans le tableau ci-dessous.

Tableau 11 : Etapes et délais de gestion des réclamations

Étapes	Délai maximal (jour)	
	COGEP Communal	COGEP Central
Étape 1 : Réception et enregistrement des plaintes	3 jours	3 jours
Étape 2 : Tri et le Traitement d'une réclamation	1 jour	1 jour
Étape 3 : Examen et enquête pour la vérification	4 jours	4 jours
Étape 4 : Réponse et prise de mesure	1 jour	1 jour
Étape 5 : Procédure d'appel	3 jours	3 jours
Étape 6 : Suivi et enregistrement des réclamations	0,5 jour	0,5 jour
Étape 7 : Résolution, Clôture et archivage/rapportage de la plainte	1 jour	2 jours
Étape 8 : Évaluation du mécanisme	0,5 jour	0,5 jour

Durée	14 jours	15 jours
-------	----------	----------

Tableau 12 : Tableau illustratif des étapes du mécanisme de gestion des plaintes du PEAG

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Enregistrement des plaintes	Les plaintes pourront être notifiées verbalement ou par écrit. La réception des plaintes se fera par le biais des Comités de Gestion des Réclamations qui les transmettront au responsable de la sauvegarde sociale. Celui-ci sera le seul point de contact habilité pour désigner le processus de traitement des plaintes. Les plaintes feront l'objet d'enregistrement officiel dans un registre où figureront les dates d'enregistrement des réclamations, le numéro des réclamations, les dates de résolution des réclamations et l'instance ayant contribué à la résolution des réclamations. Chaque plainte sera par la suite suivie et le dossier la concernant complété au fur à mesure de son traitement jusqu'à sa clôture.	3 jours	COGEP/spécialiste en sauvegarde sociale
Tri, traitement	. En général, le tri et le traitement des réclamations dépendent en grande partie du mode de dépôt de la réclamation (réf. ci-dessus). Ainsi, dans la commune, la plus grande partie des réclamations peuvent être transmises et triées par le Comité de Gestion des Plaintes. En collaboration avec le Maire de la commune, le Comité peut les transmettre ensuite au responsable de la sauvegarde sociale pour traitement pour établir le niveau de sévérité de la plainte et évaluera systématiquement les motifs en cause. Il doit déterminer de quel « type » de réclamation il s'agit et, par conséquent, quelle est la politique ou procédure à appliquer pour traiter la réclamation. Cette classification des réclamations est faite selon qu'elles sont de nature « sensible » ou « non sensible » de façon à ce que les réclamations soient traitées	1 jour	Points focaux locaux pour les plaintes

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<p>conformément aux normes de la banque mondiale.</p> <p>Il est donc important d'informer les parties prenantes de la manière dont chaque type de plainte sera géré conformément aux politiques et pratiques organisationnelle du projet. Dans le cas des plaintes de nature non sensible, une réponse devrait pouvoir être fournie dans un délai d'une semaine ouvrable, tandis que le traitement des réclamations de nature sensible pourrait nécessiter un délai plus long en raison de la plus grande complexité des processus d'enquête.</p> <p>Dans tous les cas et pour chaque plainte ou réclamation, le projet (à travers le responsable de la sauvegarde sociale et les Comités de gestion des réclamations) réunira dans le dossier ouvert à cet effet l'ensemble des pièces et documents relatifs au plaignant concerné, notamment les PV de réunions tenues avec le plaignant, les relevés de terrain, les compensations proposées, etc.</p> <p>Le tri et le traitement des plaintes tiendront compte des critères d'éligibilité de la plainte au mécanisme pour permettre de savoir si le cas doit être traité ou non dans le cadre du MGP et de cas des plaintes non fondées, ne satisfont pas aux critères par manque d'informations nécessaires.</p>		
Vérification, enquête, action	<p>Les réclamations doivent faire l'objet d'un examen et d'une enquête pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déterminer la validité ; - Établir clairement quel engagement ou promesse n'a pas été respecté ; et - Décider des mesures à prendre pour y donner suite. <p>Certaines réclamations de nature sensible pourraient exiger que les enquêteurs soient formés pour mener des enquêtes spécialisées de façon à ne causer aucun préjudice et à maintenir l'intégrité du mécanisme de gestion des réclamations. Dans les communes, la vérification doit être effectuée par les Présidents des délégations spéciales des</p>	4 jours	Comité des plaintes composé des membres des communautés, des représentants des collectivités locales, des femmes, des jeunes et des représentants des ONG

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<p>communes et sous la responsabilité des services techniques ou administratifs concernés, avec la collaboration du Comité de Gestion des Réclamations sous la supervision du spécialiste de la sauvegarde sociale du projet.</p> <p>Il est à rappeler que la résolution à l'amiable est la première démarche à suivre. Aussi, un comité de médiation doit être mis en place. Ce comité doit être composé des personnes ayant une bonne réputation dans les communautés. Dans le cas où le plaignant n'accepte pas la solution proposée, un recours légal pourra être saisi en dernier ressort. Le dossier est alors transmis à l'autorité judiciaire.</p>		
<p>Réponse et prise de mesures</p>	<p>Après examen et enquête de vérification, des actions doivent être entreprises pour corriger et améliorer la situation et résoudre le problème. Le Comité doit clairement communiquer à la personne plaignante les constats issus des processus d'examen et d'enquête et de la tenir dûment informée des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé. De même, la communauté pourrait être informée des mesures qui seront prises si celle-ci a aussi été touchée. Les réponses peuvent se faire par écrit ou verbalement selon ce qui aura été convenu avec la personne plaignante et elles devront être documentées. Cependant si la réponse n'est pas acceptée, il faut permettre à la personne plaignante d'appeler de la décision.</p> <p>Le traitement des plaintes aboutira à trois réponses possibles à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réponse directe et action du Comité de gestion des réclamations pour résoudre la réclamation. Cette réponse relève de la compétence du comité Local de gestion des réclamations. - Réponse après une vérification large et approfondie : Dans le but d'aboutir à une résolution conséquente, il sera nécessaire de faire recours en plus des membres du comité à d'autres 	<p>1 jour</p>	<p>UCP -PEAG et l'Agence d'exécution la SEG</p>

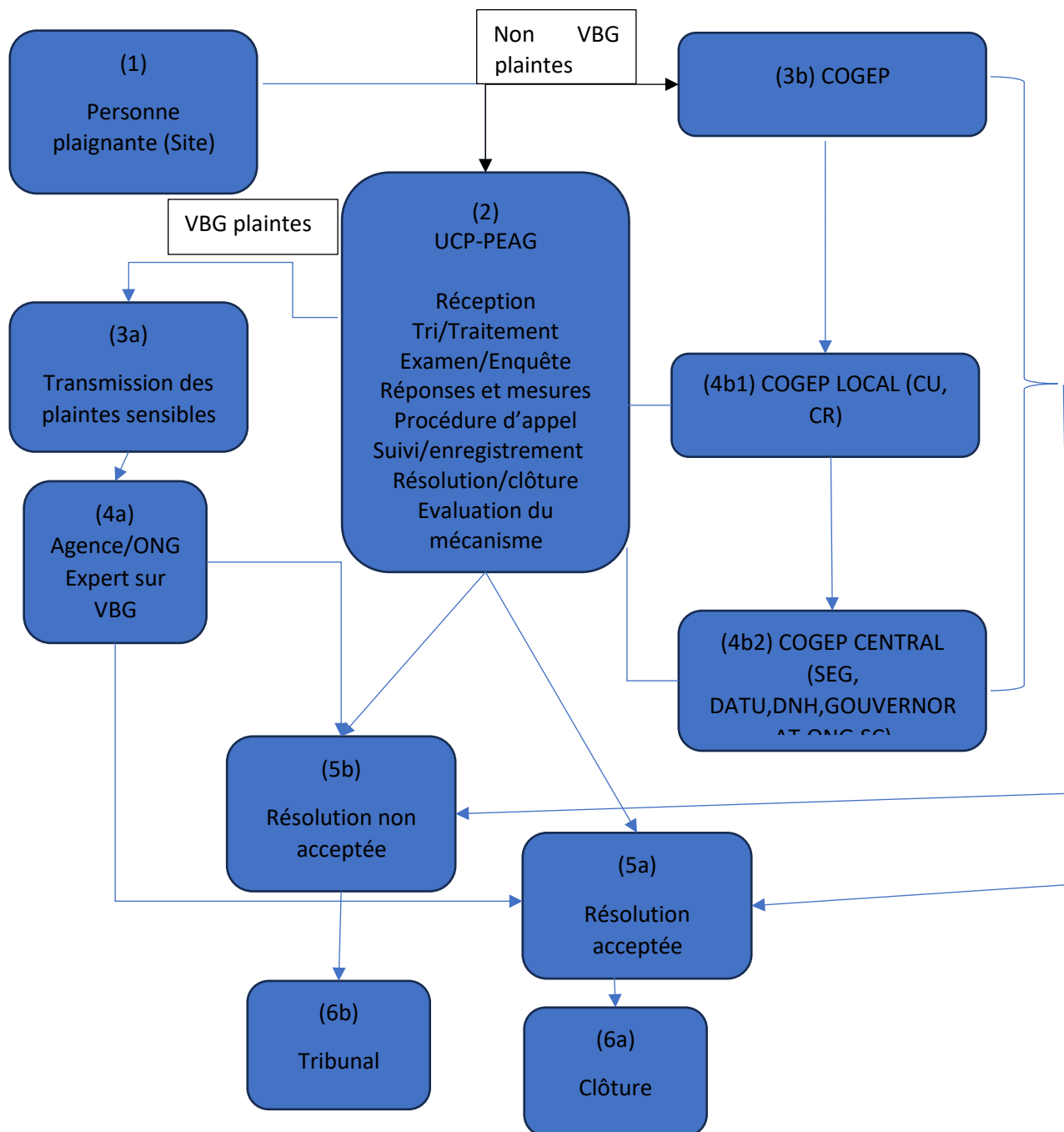
Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<p>compétences (Communales par exemple) et prolonger par la même occasion le délai de traitement. Pour les cas sensibles, le MGP peut recourir à une enquête indépendante pour une résolution appropriée basée sur les avis des experts.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réponse de non éligibilité de la réclamation : convenir que la plainte n'est pas éligible au MGP du projet. Cette réponse relève de la compétence exclusive du COGEP/Central. 		
<p><i>Procédure d'appel (Si la réponse n'est pas acceptée)</i></p>	<p>Dans le cas où le plaignant n'accepte pas la mesure proposée, il peut décider de faire appel de la réponse pour réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen.</p> <p>Dans ces conditions, l'enquête devrait être menée par des personnes différentes de celles qui ont participé à la première enquête, afin de démontrer aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure et d'entretenir la confiance dans le mécanisme de gestion des plaintes et/ou réclamations. Si un trop grand nombre de réponses font l'objet d'un appel, cela peut indiquer qu'il y a un problème, soit dans la procédure initiale du MGP ou dans la mise en œuvre d'un projet, ou peut-être avec un membre parmi les autorités locales. Il peut alors s'avérer nécessaire d'examiner ces facteurs plus en détail.</p>	<p>3 jours</p>	<p>UCP -PEAG et l'Agence d'exécution la SEG et les COGEP</p>
<p><i>Suivi et enregistrement des réclamations</i></p>	<p>Chaque Comité de Gestion des Plaintes (COGEP/Communal et COGEP/Central) est chargé de tenir le registre des plaintes. Chaque entrée doit se référer à un formulaire de réclamation dûment rempli par le/les réclamants ou par le Comité dans un registre. Afin d'assurer un bon suivi et de permettre une évaluation systématique de l'évolution des plaintes, des rapports périodiques devront être établis sur les données produites par le mécanisme afin de pouvoir faire une évaluation</p>	<p>0,5 jour</p>	<p>Spécialiste en Sauvegarde Sociale du Projet</p>

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<p>fréquente des paramètres pertinents. La fréquence des synthèses du traitement des réclamations « reporting » pourra être mensuelle. Par contre, les cas sérieux devront être gérés avec célérité et un rapport circonstancié établi et partagé dans un délai maximum de quinze (15) jours.</p> <p>Ce délai est donné pour un traitement linéaire (c'est-à-dire sans recours et renvoi du dossier à une étape précédente en cours de traitement). S'il ne doit pas être dépassé, il est possible de réaliser le processus complet en un délai plus court. Dès le choix du traitement arrêté, l'information doit être renvoyée au plaignant. Par ailleurs le plaignant doit avoir la possibilité de savoir à quel niveau se trouve la plainte à tout moment.</p>		
<p>Résolution, clôture et archivage/rapportage de la plainte</p>	<p>La résolution des problèmes est effective si toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et, plus important encore, si la personne plaignante est satisfaite du traitement de sa réclamation assortie des mesures appropriées. La médiation, l'arbitrage ou la mise en œuvre de mesures correctives font l'objet d'un agrément préalable et d'un accord final marquant la clôture de la procédure. Le dossier pour chaque plainte fera l'objet d'une attention particulière et sera un outil primordial dans le processus de suivi-évaluation de la mise en œuvre du MGP. L'ensemble des parties, le Président du Comité, le représentant du projet comme le plaignant, signeront l'accord final. Cette étape clôturera le processus de plainte. Cette plainte sera également close dans le registre des plaintes en inscrivant la date de clôture. La clôture de la plainte devra être consignée dans un registre conçu à cet effet. Tous les dossiers de griefs devront être correctement renseignés et archivés quel que soient leur issue. Il sera aussi nécessaire de surveiller les griefs ultérieurs, car des griefs à répétition sur des problèmes récurrents et connexes peuvent indiquer une insatisfaction et une inquiétude permanente dans les communautés.</p>	<p>1 jour</p>	<p>Spécialiste en Sauvegarde Sociale du Projet</p>

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Évaluation du mécanisme	Des rapports périodiques (journaliers, mensuels et trimestriels selon la sensibilité des cas) devront être établis sur les données produites par le mécanisme afin de pouvoir faire une évaluation fréquente des paramètres pertinents. La fréquence de « reporting » pourra être mensuelle. Par contre, les cas sérieux devront être gérés avec célérité et un rapport circonstancié établi et partagé dans un délai maximum de cinq (05) jours. Toutefois, les relations entre COGEP central et les COGEP communaux doivent être plus fluides et les plaintes traitées doivent être clôturées et documentées.	0,5 jour	Responsable suivi évaluation et Spécialiste en Sauvegarde Sociale du PEAG

La conception d'un MGP au sein d'une collectivité locale doit comporter l'ensemble des principaux éléments indiqués ci-dessous :

Figure2 : Principaux Eléments du MGP



6.9. Gestion plaintes liées à l'exploitation et abus sexuels, harcèlement sexuel

Dans le cadre du projet, le MGP sera sensible aux VBG/EAS/HS, avec plusieurs points d'entrée accessibles aux femmes et aux filles, et sera géré par l'expert VBG recruté.

1. Dépôt de plaintes liées aux VBG/EAS/HS Les plaintes seront enregistrées via plusieurs canaux : téléphone, courrier, ou physiquement auprès de l'expert VBG, des prestataires de services VBG, ou des points focaux VBG au niveau national du COGEP. Les plaignants pourront parler à une personne formée à l'écoute empathique.

2. Enregistrement et réponse aux plaintes liées aux VBG/EAS/HS Les plaintes seront enregistrées dans des fiches spécifiques avec des codes confidentiels pour masquer l'identité des survivantes. Ces fiches seront conservées dans des armoires sécurisées. Les gestionnaires des plaintes présenteront le protocole de réponse et orienteront les survivantes vers des prestataires de services évalués, avec leur consentement. Si une survivante préfère poursuivre le processus administratif, sa plainte sera envoyée au comité d'enquête EAS/HS du COGEP. Ce comité vérifiera le lien entre la plainte et le projet, et proposera des actions, incluant un plan de sécurité pour la survivante.
3. Suivi des plaintes liées aux VBG/EAS/HS Le spécialiste VBG, en collaboration avec le Spécialiste en Sauvegarde sociale et l'ONG, assureront le suivi des cas signalés. Les statistiques seront communiquées à la coordination pour être incluses dans le rapport trimestriel. Les indicateurs incluent :
 - % de plaintes d'EAS/HS reçues par le mécanisme de gestion des plaintes ;
 - Durée moyenne de traitement d'une plainte VBG/EAS/HS ;
 - % de plaintes référées aux prestataires de services des VBG ;
 - Nombre de sanctions prononcées.

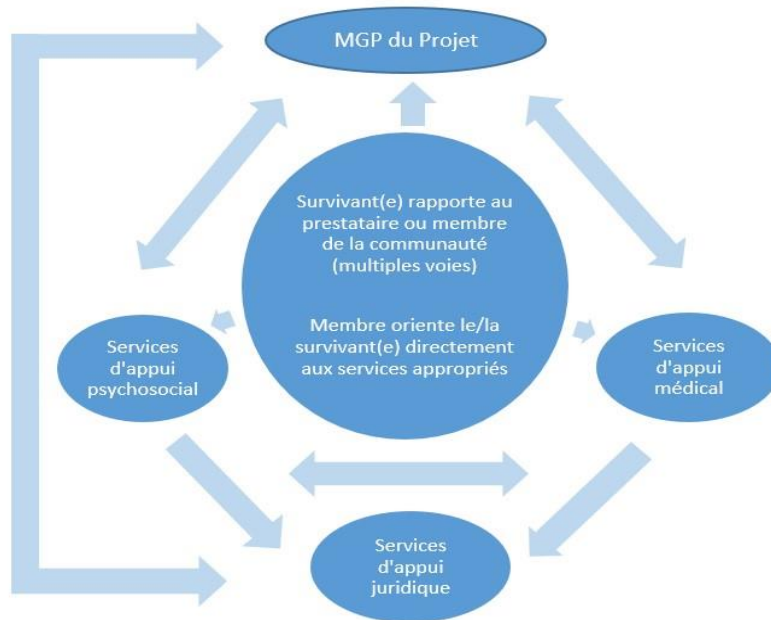
4. Réponse à un incident d'exploitation et abus sexuel / harcèlement sexuel (EAS / HS)

Dès qu'un membre de l'équipe a connaissance d'un incident présumé d'EAS/HS, il doit préparer un courriel à l'intention du TTL et des spécialistes E&S, qui informeront le coordonnateur de l'Unité de Gestion si nécessaire. La rapidité de la communication initiale est essentielle. Le rapport doit inclure :

- Type d'incident signalé (exploitation sexuelle, abus sexuel, harcèlement sexuel).
- Âge et sexe de la victime, et si elle est membre du personnel du projet.
- Lien de l'incident avec le projet selon la déclaration du plaignant/survivant.
- Si la victime a bénéficié d'une prise en charge (soins médicaux, soutien psychosocial, aide juridique).

Le rapport ne doit pas divulguer l'identité des parties impliquées. Le partage d'informations identifiables viole les droits du survivant et peut affecter sa sécurité et son bien-être. En cas d'incident EAS/HS, la réponse doit être immédiate, sans attendre les résultats de l'enquête. Le survivant doit recevoir des soins holistiques pour entamer le processus de guérison. Les soins médicaux indispensables doivent être fournis dans les 72 heures. L'expert VBG du PEAG, le spécialiste en sauvegarde sociale, le groupe de femmes au niveau régional et un représentant des prestataires de services doivent faire preuve de discrétion et de probité morale, et être formés sur les principes directeurs en matière d'EAS/HS avant leurs investigations. L'employeur du personnel impliqué doit prendre les sanctions administratives pertinentes selon le code de conduite du projet et la législation

Figure 3 : Schéma de référencement et de signalement des cas de VBG/EAS/HS



7. SUIVI-EVALUATION ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS

7.1. Suivi de la mise en œuvre du PMPP

Le spécialiste des questions sociales et de la VBG, en collaboration avec le spécialiste de l'environnement, sera responsable du suivi de la mise en œuvre du PMPP.

Le PMPP fera l'objet d'un suivi basé à la fois sur des rapports qualitatifs (notamment les rapports d'activité) et des rapports quantitatifs liés à des indicateurs de résultats concernant la mobilisation des parties prenantes et la gestion des plaintes.

Les rapports sur le PMPP comprendront :

- i) Des rapports sur l'état d'avancement des engagements en matière de mobilisation des parties prenantes, conformément à la NES n° 10, qui sont prévus dans le Plan d'engagement environnemental et social (PEES)
- ii) Des rapports qualitatifs cumulés sur les avis et commentaires recueillis dans le cadre des activités organisées au titre du PMPP, en particulier : a) les problèmes qui peuvent être résolus en changeant la portée et la conception du projet, et qui sont pris en compte dans des documents de base tels que le document d'évaluation du projet, l'évaluation environnementale et sociale, le plan de réinstallation ou le plan d'action contre l'EAS/HS, si nécessaire ; b) les problèmes qui peuvent être résolus pendant la mise en œuvre du projet ; c) les problèmes qui dépassent le cadre du projet et qui seront mieux traités dans le cadre d'autres projets, programmes ou initiatives ; et d) les problèmes qui ne peuvent pas être réglés par le projet pour des raisons de compétence technique, de compétence juridictionnelle ou de coûts excessifs. Les procès-verbaux des réunions récapitulant les points de vue des participants peuvent également être annexés aux rapports de suivi.
- iii) Des rapports quantitatifs basés sur les indicateurs inclus dans le PMPP (voir annexe 2).

7.2. Implication des parties prenantes dans les activités de suivi

L'équipe sociale contactera chaque mois les Comités de Développement des Quartiers (CDQ) et les représentants des communautés touchées, et se rendra dans les bureaux du département de l'information pour vérifier les doléances ou

préoccupations soumises. Des consultations régulières seront organisées avec les femmes et les filles pour évaluer l'efficacité des procédures du MGP, y compris celles spécifiques aux risques EAS/HS, et pour vérifier si le MGP est accessible, sûr et adéquat pour répondre à leurs besoins. Ces consultations viseront à obtenir un retour d'information global, sans discuter des expériences personnelles de violence ou d'abus.

7.3. Rapports aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera révisé et mis à jour, au besoin, pendant la mise en œuvre du projet.

Toutes les activités du programme doivent être documentées par le projet PEAG, et les rapports consolidés doivent être mis à la disposition des parties prenantes et des autorités compétentes. Le Spécialiste en suivi-évaluation et les spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale du projet PEAG coordonneront la gestion et le suivi de la mise en œuvre du PMPP. Ils se concerteront avec toutes les parties prenantes pour assurer une bonne mise en œuvre et atteindre les résultats escomptés.

Ces experts élaboreront des procès-verbaux de réunions et d'ateliers, et les partageront avec les parties prenantes. Ils diffuseront également les résultats et impacts du PMPP selon un plan de communication élaboré au démarrage du projet.

Des résumés mensuels et des rapports internes sur les plaintes, les enquêtes, les incidents et les actions correctives/préventives seront rassemblés par les experts et partagés avec les parties concernées.

8. Le Financement de la mise en œuvre du MGP

Dans le cadre de la poursuite des activités du PEAG, un financement est nécessaire pour mettre en œuvre les activités du MGP. Ce financement sera assuré par les budgets des PAR et des PGES, avec le soutien de la Banque Mondiale, afin de renforcer les capacités des acteurs locaux, suivre les mesures et accompagner les processus de mise en œuvre des activités du PEAG.

Annexes

Annexe 1 : Modèle de procès-verbal de consultations

Partie prenante (groupe ou individu)	Synthèse des commentaires	Réponse de l'équipe de projet	Action(s) de suivi/Étapes suivantes

Annexe 2. Suivi de la mise en œuvre du PMPP et rapports

Questions d'évaluation clés	Questions d'évaluation spécifiques	Indicateurs potentiels	Méthodes de collecte de données
<p>Mécanisme de gestion des plaintes. Dans quelle mesure les parties touchées par le projet ont-elles accès à des mécanismes accessibles et ouverts à tous pour évoquer leurs préoccupations et porter plainte ?</p> <p>L'organisme d'exécution a-t-il répondu à ces plaintes et les a-t-il gérées ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les parties touchées par le projet formulent-elles des plaintes et des griefs ? • Avec quelle rapidité et efficacité les plaintes sont-elles réglées ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Recours au mécanisme de gestion des plaintes et/ou à des mécanismes de retour d'information • Demandes d'information émanant des organismes compétents • Utilisation de boîtes à suggestions installées dans les villages/communautés riveraines du projet • Nombre de plaintes soumises par des travailleurs, ventilées par sexe et par chantier, réglées dans un délai déterminé • Nombre de cas d'EAS/HS signalés dans les zones du projet, qui ont été orientés vers des services de santé, d'aide sociale, d'aide juridique et de sécurité conformément au processus d'orientation en place (s'il y a lieu) • Nombre de plaintes qui sont : i) en instance, ii) en instance depuis plus de 30 jours, iii) tranchées, iv) closes ; et nombre de réponses ayant satisfait les plaignants, durant la période considérée, ventilées par 	<p>Dossiers de l'organisme d'exécution et d'autres agences concernées</p>

		catégorie de plainte, par sexe, par âge et par emplacement du plaignant.	
<p>Incidence de la mobilisation des parties prenantes sur la conception et la mise en œuvre des projets.</p> <p>Dans quelle mesure les activités de mobilisation des parties prenantes ont-elles fait la différence dans la conception et la mise en œuvre du projet ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le projet a-t-il suscité un intérêt et reçu du soutien ? Des ajustements ont-ils été opérés lors de la conception et de la mise en œuvre du projet sur la base des commentaires reçus ? Les informations sur les priorités ont-elles été communiquées aux parties concernées tout au long du cycle du projet ? 	<ul style="list-style-type: none"> Participation active des parties prenantes aux activités Nombre de mesures prises en temps opportun en réponse aux commentaires reçus lors des séances de consultation avec les parties touchées par le projet Nombre de réunions de consultation et de débats publics où les réactions et recommandations reçues sont prises en compte dans la conception et la mise en œuvre du projet Nombre de séances de consultation ciblées organisées, surtout pour les groupes à risque du fait du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Feuilles de présence/procès-verbaux de consultation des parties prenantes Fiches d'évaluation Enquêtes structurées Publications dans les médias sociaux/traditionnels portant sur les résultats du projet
<p>Efficacité dans la mise en œuvre. Les activités de mobilisation des parties prenantes ont-elles eu une véritable incidence sur la mise en œuvre ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les activités ont-elles été mises en œuvre comme prévu ? Pourquoi ? L'approche de mobilisation des parties prenantes incluait-elle des actions ventilées par groupe ? Pourquoi ? 	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage des activités du PMPP mises en œuvre Principaux obstacles à la participation recensés avec les représentants des parties prenantes Nombre d'ajustements apportés à l'approche de mobilisation des parties prenantes pour améliorer la portée, l'inclusion et l'efficacité des projets 	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie de communication (calendrier des consultations) Discussions de groupe périodiques Réunions en face à face et/ou discussions avec les groupes vulnérables ou leurs représentants

Annexe 3 : Exemple de tableau budgétaire de PMPP

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires	Périodes/années	Coût total	Observations
1. Estimation des salaires du personnel* et des dépenses connexes					
1a. Ex. : consultant en communication					
1b. Ex. : frais de déplacement du personnel					
1c. Ex. : salaires estimés des agents de liaison communautaires					

2. Consultations/réunions participatives de planification ou de prise de décision					
2a. Ex. : réunions de lancement du projet					
2b. Ex. : organisation de groupes de discussion					
3. Campagnes de communication					
3a. Ex. : affiches, dépliants					
3b. Ex. : campagne dans les médias sociaux					
4. Formations					
4a. Ex. : formation sur les questions sociales/environnementales pour le personnel de l'UEP et du maître d'œuvre					
4b. Ex. : formation sur les violences à caractère sexiste pour le personnel de l'UEP et du maître d'œuvre					
5. Enquêtes auprès des bénéficiaires					
5a. Ex. : enquête sur la perception à mi-parcours du projet					
5b. Ex. : enquête sur la perception en fin de projet					
6. Mécanisme de gestion des plaintes					
6a. Ex. : formation des comités du mécanisme de gestion des plaintes					
6b. Ex. : boîtes à suggestions dans les villages					
6c. Ex. : Supports de communication du mécanisme de gestion des plaintes					
6d. Ex. : enquêtes sur les plaintes/visites sur place					
6e. Ex. : système d'information du mécanisme de gestion des plaintes (établissement ou maintenance)					
6f. Autres coûts logistiques du mécanisme de gestion des plaintes					
7. Autres dépenses					
BUDGET TOTAL CONSACRÉ À LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES :					

*Note : Les coûts salariaux peuvent être indicatifs.

Annexe 4 : Formulaire de Feedback

Contact de l'UCP	Date de consultation	Lieu de la consultation
Nom et statut de la partie prenante	Adresse :	Email

	Tél :	
Problèmes/sujets soulevés	Résumé des résultats de la consultation	
Avons-nous oublié quelque chose qui a été soulevé durant la consultation ?		
Y a-t-il une information importante qui a été négligée ?		
Y a-t-il une autre partie prenante importante que nous devrions consulter ?		
Qu'est-ce qui vous intéresse le plus dans les projets ?		
Quelles sont vos appréhensions sur les projets ?		
Quelles informations aimeriez-vous qu'on partage avec vous ? Par quel canal ?		
Quelles sont vos suggestions et recommandations ?		

Annexe 5 : Exemple d'une fiche d'enregistrement des plaintes

FICHE DE PLAINTE

Date : _____

Quartier de

Village de

Commune de

Dossier N°

PLAINTE

Nom et prénom (s) du/de la plaignant(e) :

Adresse :

Quartier :

Nature du préjudice, objet de la plainte :

Description de la plainte :

A, le.....

Signature du/de la plaignant(e)

Observations de l'autorité locale chargée de la médiation :

.....

A, le.....

(Signature de l'autorité locale)

REPONSE DU/DE LA PLAIGNANT(E) :

.....

A, le.....

Signature du/de la plaignant(e)

RESOLUTION :

.....

A, le.....

(Signature du responsable traitant le grief)

Annexe 6 : Modèle de tableau de registre des plaintes

N° de plainte	Nom du /de la plaignant(e)	Contact du/de la plaignant(e)		Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Type de projet et emplacement	Composante du sous-projet
		Téléphonique	Emails				

N° de plainte	Transmission au service concerné (Oui/non, indiquant le service et la personne Contact)	Date de traitement Prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au plaignant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date

Annexe 7 : Modèle de tableau relatif à la décision finale à la plainte

Date de la résolution :	
Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, accord, Procès-verbal, etc.) :	
Signature du président du comité de gestion des plaintes ou de son représentant :	
Signature du/de la plaignant(e) :	

Tableau 8 : Synthèse mensuel du traitement des réclamations

Nom de la Commune ou Entité :	
Nom du membre du COGEP :	
Date :	
Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période

Résumé synthétique des types de plaintes
Nombre de plaintes traitées dans un délai de 10 jours (explications)
Nombre de plaintes non-traitées dans un délai de 10 jours (explications)
Nombre de plaintes référées

Annexe 9 : Composition du COGEP CENTRAL

Le COGEP CENTRAL est composé comme suit :

- 1 Un Président /Représentant du Gouvernorat de la ville de Conakry ;
- 2 Une Vice-présidente /Représentante d'une ONG spécialisée en VBG ;
- 3 Un Rapporteur /le Spécialiste de Sauvegardes Sociales du PEAG ;
- 4 Le Spécialiste de Sauvegardes Environnementales du PEAG ;
- 5 Le Responsable du Suivi-Évaluation du PEAG/ Spécialiste en Genre du PEAG ;
- 6 Un Représentant du Conseil Régional des Organisations de la Société Civile de Conakry (CROSC) ;
- 7 Le Directeur Sécurité, Environnement et Patrimoine de la SEG ;
- 8 Responsable de Sauvegardes Sociales de la SEG ;
- 9 Le Responsable de Sauvegardes Environnementales de la SEG

¹ Il est particulièrement important de déterminer si les effets du projet peuvent toucher de manière disproportionnée des individus ou des groupes défavorisés ou vulnérables, qui n'ont souvent pas la possibilité d'exprimer leurs préoccupations ou de saisir les répercussions d'un projet, et de veiller à ce que la sensibilisation et la mobilisation des parties prenantes soient adaptées de manière à prendre en compte les sensibilités, les préoccupations et les spécificités culturelles de ces groupes ou individus, et à garantir une compréhension totale des activités et des avantages du projet. La vulnérabilité peut être liée à l'origine, au sexe, à l'âge, à l'état de santé, à la précarité économique et à l'insécurité financière d'un individu, à la position désavantageuse qu'il occupe au sein de sa communauté (c'est le cas notamment de minorités ou de groupes marginaux), et à sa dépendance à l'égard d'autres individus ou des ressources naturelles, etc. Le dialogue avec les individus et groupes vulnérables nécessite souvent l'application de mesures spécifiques et l'octroi d'une aide particulière pour faciliter leur participation à la prise de décisions liées au projet, de sorte que leur sensibilisation et leur contribution au processus global soient proportionnelles à celles des autres parties prenantes.