REPUBLIQUE TOGOLAISE

MINISTÈRE DÉLÉGUÉ AUPRÈS
DU PRÉSIDENT DE LA RÉPUBLIQUE,
CHARGE DE L'ÉNERGIE ET DES MINES

PROJET ACCROITRE LA CONNECTIVITE DIGITALE ET L'ACCES A L'ELECTRICITE AU TOGO

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)

Novembre 2023

Table des matières

Liste des tableaux 4
Liste des figures 4
Liste des sigles et acronymes 5
1. INTRODUCTION 8
1.1. Contexte et objectifs du projet 8
1.2. Présentation du Projet 8
1.2.1. Objectifs du projet 8
1.2.2. Composantes du Projet 8
1.3. Présentation sommaire de la zone d'intervention du projet 11
1.3.1. Situation géographique et organisation administrative 13
1.3.2. Situation socio-économique 14
1.3.3. Equité, accès aux services énergétiques 17
1.3.4. Situation sécuritaire dans la zone du projet 18
1.4. Contexte et Objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) 20
1.4.1. Contexte de l'élaboration du PMPP 20
1.4.2. Objectif du PMPP 21
1.5. Impacts et risques environnementaux et sociaux potentiels du projet 22
1.5.1. Analyse des impacts positifs 22
1.5.2. Analyse des risques et impacts négatifs 22
2. CADRE REGLEMENTAIRE EN MATIERE D'ACCES A L'INFORMATION ET DE PARTICIPATION DU PUBLIC 24
2.1. Exigences règlementaires nationales 24
2.1.1. Loi-cadre sur l'environnement N° 2008-005 du 30 mai 2008 24
2.1.2. Arrêté N°0150/MERF/CAB/ANGE du 22 décembre 2017 fixant les modalités de participation du public aux études d'impact sur l'environnement. 24
2.1.3. Loi N° 2016-006 du 30 mars 2016 portant liberté d'accès à l'information et à la documentation publique 24
2.1.4. Décret N°2017 – 104/PR du 10/08/2017 relatif aux modalités d'application de la loi n° 2016- 006 du 30 mars 2016 portant liberté d'accès à l'information et à la documentation publiques 24
2.2. Exigences règlementaires internationales 25
3. RESUME DES ACTIVITES DEJA REALISEES A LA PHASE DE PREPARATION DU PROJET 26
3.1. Activités de consultation réalisées antérieurement à la préparation du PMPP 26
3.2. Activités de consultation engagées lors de la préparation du PMPP 27
3.2.1. Acteurs consultés lors de la mission de préparation du PMPP 28
3.2.2. Synthèse des échanges avec les parties prenantes 31
3.2.2.1. Craintes des parties prenantes liées à la mise en œuvre du projet IDEA 31
3.2.2.2. Suggestions des parties prenantes 33
3.3. Activités envisagées 36
4. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES 39
4.1. Objectifs 39
4.2. Catégories de parties prenantes 39
4.3. Identification des parties prenantes 39
4.3.1. Parties prenantes touchées 39
4.3.2. Parties prenantes intéressées 39
4.3.3. Groupes vulnérables 40
4.4. Analyse et évaluation des parties prenantes 41
4.5. Synthèse des besoins des parties prenantes du projet 42
5. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES 50
5.1. Stratégie proposée pour la diffusion des informations 50

5.2. Formats et modes de communication qui seront utilisés 51
5.2.1. Assemblées avec les communautés 51
5.2.2. Focus Groupes 51
5.2.3. Médias de masse 52
5.2.4. Comités de gestion des plaintes 53
5.2.5. Ateliers et séminaires 53
5.2.6. Brochures sur le projet 53
5.2.7. Gestion des feedbacks et partage d'information avec les parties prenantes 53
5.2.8. Les Sites Web des structures de mise en œuvre (CEET, AT2ER et DGE) 54
5.2.9. Visites des sites du projet ou des structures bénéficiaires 54
5.3. Particularités liées aux différents médias au Togo et canaux d'information 54
5.4. Stratégie de diffusion des informations et calendrier de mise en œuvre 55
5.5. Stratégie proposée pour les consultations 61
5.6. Stratégie pour intégrer les voix et points de vue des groupes vulnérables 62
5.7. Calendriers des opérations de mise en œuvre 63
5.8. Examen des commentaires 64
5.9. Phases de mise en œuvre du Projet 64
6. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES 65
6.1. Ressources 65
6.2. Fonctions de gestion et responsabilités 65
6.3. Budget de la mise en œuvre du PMPP 66
7. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET IDEA 69
7.1. Situation de la gestion des plaintes dans la zone du projet 69
7.2. Critères d'efficacité du MGP 70
7.3. Organisation du MGP du Projet IDEA 70
7.3.1. Niveaux de saisine 70
7.3.2. Modes de saisine 71
7.3.3. Organes de gestion : composition et fonctionnement 71
7.3.3.1. Comité de gestion des plaintes au niveau village (CVGP) 73
7.3.3.2. Comité cantonal de gestion des plaintes (CCGP) 73
7.3.3.3. Comité régional de gestion des plaintes (CRGP) 73
7.3.3.4. Comité central de gestion des plaintes (CCGP) 73
7.3.4. Dispositions particulières sur la composition et le fonctionnement des organes de gestion 74
7.4. Procédure de gestion des plaintes 74
7.4.1. Réception des plaintes 74
7.4.2. Enregistrement de la plainte 75
7.4.3. Accusée de réception 76
7.4.4. Évaluation de l'éligibilité de la plainte et notification au plaignant 76
7.4.5. Examen et résolution de la plainte 77
7.4.6. Mise en œuvre de la résolution 78
7.4.7. Suivi et documentation de la mise en œuvre de la solution 79
7.4.7.1. Clôture 79
7.4.7.2. Archivage 79
7.5. CAS DES DOLEANCES ET DES PLAINTES SENSIBLES 82
CONCLUSION 87
ANNEXES 88
Annexe 1 : Définition des concepts clés 88
Annexe 2: Modèle de canevas d'un plan de consultation des parties prenantes 89
Annexe 3: Modèle de canevas pour la synthèse des besoins des parties prenantes 89
Annexe 4: Modèle de canevas pour une stratégie de diffusion des informations 89

Annexe 5: Fiche de résolution des plaintes 89
Annexe 6: Modèle de registre des plaintes 91
Annexe 7: Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes 92
Annexe 8: Lettre type de notification d'une plainte éligible 93
Annexe 9: Lettre type de notification de réception d'une plainte non éligible 94
Annexe 10: Formulaire de proposition de réponse à la plainte 95
Annexe 11: Formulaire de procès-verbal de résolution de plainte 96
Annexe 12: Fiche de suivi des plaintes 97
Annexe 13: Synthèse des échanges lors des consultations publiques 98
Annexe 14 : Procédures potentielles pour intervenir dans les cas VBG et VCE 105
Annexe 15 : Tableau de prise en compte des définitions d'EAS/HS sur le plan opérationnel 106
Annexe 16: Modèle de journal de consultation 108
Annexe 17: Canevas de consultation des Parties prenantes 109
Annexe 18 : Modèle de code de conduite individuel 110
Annexe 19 : Cartographie des prestataires VBG 123
Annexe 20: Contact des Directions régionales et Agences de la CEET 128
Annexe 21: Procès-verbaux de la consultation des parties prenantes 114
Annexe 22 : Photos des séances de consultations du public 143

Liste des tableaux

Tableau 1: Les détails du taux d'accès à l'électricité en 2021. ..... **17**
Tableau 2 : Récapitulatif des vecteurs de conflits communautaires dans la région des Savanes **19**
Tableau 3: Acteurs consultés pour l'élaboration du PMPP **28**
Tableau 4: Craintes et préoccupations des parties prenantes **31**
Tableau 5 : Synthèse de l'analyse des parties prenantes **42**
Tableau 6: Synthèse des besoins des parties prenantes en information **43**
Tableau 7: média et émissions de grandes écoute pouvant servir de canal pour la vulgarisation des informations **52**
Tableau 8: Caractéristiques des différents médias présents au Togo **54**
Tableau 9: Stratégie de diffusion des informations et calendrier de mise en œuvre **56**
Tableau 10: Synthèse proposée des supports et canaux de diffusion suivant les approches. **61**
Tableau 11 : Attentes spécifiques des personnes en situation de handicap. **63**
Tableau 12 : Calendrier de mise en œuvre de PMPP **63**
Tableau 13 : Budget de mise en œuvre du PMPP **67**
Tableau 14: Cadre de catégorisation et de traitement des plaintes et demandes d'information par les comités de gestion des plaintes **76**
Tableau 15 : Procédure de gestion des plaintes **80**

Liste des figures

Figure 1: Zone d'intervention du projet **12**
Figure 2 : Séance d'échange avec les acteurs le 27 septembre 2022 ..... **26**
Figure 3: Illustrations des séances de consultations des Parties Prenantes **31**
Figure 4 : Schéma du dispositif de gestion des plaintes dans le cadre du projet IDEA **69**
Figure 5: Circuit des plaintes dans le cadre du Projet IDEA **81**
Figure 6: Circuit du protocole de référencement **84**

Liste des sigles et acronymes

3ASC	Association d'Appui aux Activités de Santé Communautaire
ADESCO	Appui au Développement et à la Santé communautaire
AED	Agence Education-Développement
AGR	Activités Génératrices de Revenu
ANGE	Agence Nationale de Gestion de l'Environnement
ARSE	Autorité de Réglementation du Secteur de l'Electricité
AT2ER	Agence Togolaise d'Electrification Rurale et des Energies Renouvelables
ATBEF	Association Togolaise pour le Bien-Etre Familial
ATOP	Association Togolaise de Presse
BM	Banque mondiale
BT	Basse tension
CBP	Condition Basées sur les Performances
CAPEX	Capital Expenditure
CCAGP	Comité Cantonal de Gestion des Plaintes
CCD	Comité Cantonal de Développement
CCGP	Comité Central de Gestion des Plaintes
CCIT	Chambre de Commerce et d'Industrie du Togo
CCOGP	Comité Communal de Gestion des Plaintes
CDQ	Comité de Développement du Quartier
CEB	Communauté Electrique du Bénin
CEET	Compagnie Energie Electrique du Togo
CES	Cadre Environnemental et Social
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CIPLEV	Comité Interministériel de Prévention et de Lutte contre l'Extrémisme Violent
CLC	Comités Locaux de Coordination
CO2	Dioxyde de carbone
COMEX	Commission d'expropriation
CP	Comité des Plaintes
CPGP	Comité Préfectoral de Gestion des Plaintes
CPR	Cadre de Politique de Réinstallation
CRGP	Comité Régional de Gestion des Plaintes
CVD	Comité Villageois de Développement
DAGL	District Autonome du Grand Lomé
DGE	Direction Générale de l'Energie
DRMG	Direction Régionale des Mines et Géologie
DP	Directeur préfectoral
DRE	Direction Régionale de l'Education
EAS	Exploitation et Abus Sexuels
EC	Equipe de Conformité
EIES	Etudes d'Impact Environnemental et Social
EPI	Equipement de Protection Individuel
ERS	Evaluation des Risques Sécuritaires
ESHS	Environnementale, Sociale, Hygiène et Sécurité
FDS	Forces de sécurité
FETAPH	Fédération Togolaise des Associations des Personnes Handicapées
FSB	Filets sociaux de base

GF2D	Groupe de réflexion et d'action Femme, Démocratie et Développement
HS	Harcèlement Sexuel
HST	Hygiène et Sécurité au Travail
IDEA	Increased Digital Connectivity And Electricity Access
IST	Infection Sexuellement Transmissible
IPF	Investment Project Financing (IPF)
JPO	Journées Portes Ouvertes
KVA	Kilovoltampère
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MST	Maladies Sexuellement Transmissibles
MT	Moyenne Tension
NBP	Note de Bonnes Pratiques
NES	Normes Environnementales et Sociales
NTIC	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
ONG	Organisations non-gouvernementales
ORESPA	Organisation Régionale pour la Promotion Sociale et Agricole
OSC	Organisations de la Société Civile
PAFED	Programme d'Appui à la Femme et à l'Enfance Déshéritée
PAP	Personnes Affectées par le Projet
PAR	Plan d'Action de Réinstallation
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PF-MGP	Points Focaux du Mécanisme de Gestion des Plaintes
PFN	Point Focal National
PGDEE	Plan de Gestion des Déchets d'Equipements Electriques
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PGMO	Procédures de Gestion de la Main-d'œuvre
PGS	Plan de Gestion de la Sécurité
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PNS	Plainte Non Sensible
PP	Partie Prenante
PPP	Partenariat Public Privé
PPSPS	Plans Particuliers de Sécurité et de Protection de la Santé
PRAVOST	Projet d'appui au volet social du programme CIZO d'électrification rurale du Togo
PS	Plainte Sensible
PTBA	Plan de Travail Budget Annuel
PURS	Projet d'Urgence de la Région des Savanes
PVH	Personnes Vivant avec un Handicap
QHSE	Qualité Hygiène, Sécurité, Environnementale
REDISSE	Regional Disease Surveillance Systems Enhancement
RGPH	Recensement Général de la Population et de l'Habitat
RSE	Responsable Suivi-Evaluation
SDS	Spécialiste en Développement Social
SIDA	Syndrome d'Immuno-Déficience Acquise
SOS VITA-TOGO	Association pour la Protection et la Promotion de la Vie
SSEQCU	Service des Santés Essentielles de Qualité pour une Couverture Sanitaire Universelle
SSES	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale

UGP	Unité de Gestion de Projet
UNFPA	Fonds des Nations unies pour la population,
VBG	Violences Basées sur le Genre
VCE	Violences Contre les Enfants
VIH	Virus d'Immunodéficience Humaine
WILDAF-Togo	Women in law and development in Africa

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte et objectifs du projet

Le secteur de l'énergie connaît des difficultés aux plans stratégique, institutionnel, financier et technique. Ce secteur nécessite de sa tutelle et de l'État un soutien institutionnel important et de développement de capacités. Les partenaires et institutions nationales unissent leurs efforts depuis quelques années déjà pour augmenter et améliorer la capacité de production et le rendement du secteur. Cet engagement ressort dans tous les documents stratégiques nationaux notamment la Feuille de Route gouvernementale 2025 en son axe 1 à travers le projet P5 du gouvernement dont l'objectif est d'assurer la mise en œuvre de la politique de l'électrification pour tous. Ceci justifie la formulation de nombreux projets en cours de réalisation ou planifiés dans le secteur énergétique.

La vétusté des équipements électriques, notamment les postes de transformation et les réseaux de distribution moyenne tension (MT) et basse tension (BT), en particulier dans les zones urbaines, engendre des pertes d'énergie importantes sur le réseau électrique de la CEET. A cela s'ajoutent les difficultés d'accès à l'énergie en milieu rural. Ceci a un effet sur l'efficacité de la CEET à offrir une énergie de qualité et occasionne un manque à gagner pour la société, ce qui affecte par conséquent les résultats financiers dans le secteur. Dans le but de pallier à ces problèmes récurrents et améliorer le rendement sur le réseau de distribution électrique, le Gouvernement a sollicité l'appui de la Banque mondiale pour la réalisation du projet « Togo Increased Digital Connectivity And Electricity Access (IDEA) », (P176769).

Le projet IDEA est un projet d'un montant de 200 millions de dollars US, basé sur l'Investment Project Financing (IPF) avec des conditions basées sur la performance (CBP). Le projet s'appuiera sur des travaux antérieurs dans le secteur de l'énergie notamment le Projet de Réforme et d'Investissements dans le Secteur de l'Énergie au Togo (PRISET) pour faire avancer le programme d'électrification et les réformes du secteur.

Le projet IDEA s'articulera principalement autour de la construction de ligne de transport pour un meilleur transit de l'électricité à l'intérieur du pays, l'accélération de l'électrification (On-grid et Off-grid) urbaine et rurale sur l'ensemble du territoire national, et soutiendra les actions en cours et à venir pour une meilleure performance du secteur. Par ailleurs, il tirera partie des synergies avec le secteur numérique pour augmenter la bande passante et l'accès aux services numériques dans les zones d'intervention du projet en développant la fibre optique sur les réseaux électriques à construire et, veillera à leur commercialisation, en étroite collaboration avec la Société d'Infrastructures Numériques (SIN).

Le projet IDEA soutiendra la réalisation du programme P27 qui vise l'augmentation de la capacité de production, de transport et de distribution d'électricité, le développement de capacités de productions durables et fiables, notamment dans le solaire et l'hydroélectrique, et le renforcement correspondant du réseau de transport et de distribution (en synergie avec l'extension du réseau internet P23).

1.2. Présentation du Projet

1.2.1. Objectifs du projet

Les objectifs de développement proposés pour le projet sont : (i) augmenter la capacité de transport d'énergie vers l'intérieur du Togo et la capacité des réseaux à haut débit, (ii) accroître l'accès à l'électricité des ménages, des entreprises et des infrastructures publiques et l'accès aux hauts débits dans les zones du projet, et (iii) améliorer les performances opérationnelles de la société de distribution CEET.

1.2.2. Composantes du Projet

Le projet d'amélioration de l'accès au numérique et à l'électricité au Togo (IDEA) sera mis en œuvre à travers trois (03) composantes qui prendront en compte le renforcement de la capacité de transport et de distribution de l'électricité et de l'internet.

Composante 1 : Construction de lignes de transmission de 161 kV résilientes au climat à l'intérieur du Togo (~60 millions de dollars).

Ce volet financera la construction de la ligne de transport prioritaire du schéma directeur, une ligne à haute tension (HT) de 161 kV entre Davié, Notsé, Kpalimé et Atakpamé (DANOKA). Il soutiendra également

(a) la construction de deux nouvelles sous-stations à Notsé (161/33 kV) et Kpalimé (161/20 kV) ;
(b) L'extension des sous-stations existantes de Davié et d'Atakpamé (toutes deux de 161/20 kV) pour accueillir la nouvelle ligne de 161 kV qui les relie ; et
(c) L'installation de câbles à fibres optiques à travers le câble de garde.

Composante 2 : Expansion de l'accès à l'électricité grâce à des solutions de réseau et hors réseau dans les zones rurales et urbaines (~120 millions de dollars).

Ce volet soutiendra l'élargissement de l'accès à l'électricité conformément à la SNE en soutenant la conception et la construction de lignes de distribution dans les zones rurales et périurbaines et les coûts de raccordement pour les raccordements au réseau et les SHS.

Sous-composante 2.1 : Extension et densification du réseau dans les zones urbaines et périurbaines (25 millions de dollars). Cette sous-composante appuiera l'extension et la densification du réseau de distribution en milieu urbain et périurbain dans **54** localités de cinq régions du Togo (Savanes, Kara, Centrale, Plateaux et Maritimes), permettant à environ **38 100** ménages de se raccorder au réseau. Environ **90** km de lignes moyenne tension (MT) et **508** km de lignes basse tension (BT) seront construits, ainsi que **149** sous-stations MT/BT.

Sous-composante 2.2 : Extension du réseau électrique dans les zones rurales (61 millions de dollars). Cette sous-composante permettra d'étendre le réseau de distribution dans **323** localités rurales (sur la base de la NES) et de connecter environ **25 160** ménages ruraux. On estime que **966** km de lignes MT, **738** km de lignes BT, **305** nouvelles sous-stations MT/BT et **9 606** éclairages publics à LED devraient être installés dans le cadre de cette sous-composante.

Sous-composante 2.3 : Financement des coûts d'accès à l'électricité au réseau et hors réseau (34 millions de dollars).
Pour les raccordements au réseau, il financera les coûts du capital expenditure (CAPEX) de la CEET pour **122 155** ménages (y compris les **63 260** des composantes 2.1 et 2.2), y compris les compteurs et les lignes drop lines, et préfinancera les frais de raccordement des ménages (a travers le Fonds Tinga) pour **58 895** ménages. Pour les ménages ruraux où le câblage interne est un défi, le projet pourrait inclure l'installation de readyboards pour assurer une utilisation sûre et efficace de l'électricité.
Pour l'accès hors réseau, il préfinancera une partie du coût au débarquement des systèmes solaires hors réseau pour **45 250** Systèmes Solaires Domestiques.

Composante 3 : Renforcement des capacités institutionnelles, amélioration de la performance de la CEET et soutien à la mise en œuvre des projets (~20 millions de dollars).

Ce volet permettra d'améliorer la performance opérationnelle et commerciale de CEET grâce à des investissements visant à réduire les pertes techniques et commerciales et à améliorer le recouvrement des factures. Il financera également des activités d'assistance technique et de renforcement des capacités pour les institutions clés du secteur en soutenant l'amélioration de la planification, de la régulation, de l'élaboration des politiques, de l'approvisionnement et des pratiques d'emploi en matière d'égalité des sexes. Il fournira également des ressources à l'Unité de coordination du projet (UCP) et au Comité technique (CT) pour soutenir la mise en œuvre efficace des activités des composantes 1 et 2.

Sous-composante 3.1. Amélioration des performances opérationnelles de la CEET (10 millions de dollars). Cette sous-composante s'appuie sur les recommandations formulées dans le rapport sur la restructuration du CEET financé dans le cadre du précédent projet PRISET. Il soutiendra

a) la modélisation du réseau de distribution CEET à travers le pays, et la formation connexe pour une meilleure planification du réseau et un contrôle des pertes techniques ;
b) l'extension du PPR entamé dans le cadre du projet TESSIP, y compris l'acquisition et l'installation de 5 000 compteurs intelligents pour les gros consommateurs BT et de 1 000 concentrateurs pour les sous-stations de distribution, ainsi que la mise en œuvre d'un système efficace de gestion de l'éclairage public à Lomé et dans les sièges régionaux ;
c) l'acquisition d'équipements pour la sécurisation des sous-stations MT et BT de la CEET, l'audit des points de comptage MT (pour les clients industriels) et l'installation de nouveaux systèmes de comptage dans les sous-stations MT et BT (environ 500 compteurs intelligents, réducteurs de puissance et boîtiers de sécurité) ; et

la digitalisation de certaines fonctions opérationnelles pour améliorer la maintenance et la gestion commerciale.

Sous-composante 3.2. Renforcement institutionnel, assistance technique et appui à la mise en œuvre des projets (10 millions de dollars). La sous-composante fournira un soutien en matière d'assistance technique et de renforcement des capacités aux institutions clés du secteur (CEB, AT2ER, DGE et ARSE). Les activités d'assistance technique comprennent :

(i) une étude de l'impact du raccordement de la production décentralisée au réseau ;
(ii) un nouveau document de politique nationale du secteur de l'énergie pour le Togo (y compris l'efficacité énergétique) ;
(iii) une mise à jour du Plan de développement de l'énergie à moindre coût (LCPDP) ;
(iv) une étude sur la promotion des usages productifs de l'électricité (PUE) pour améliorer l'impact des nouveaux raccordements sur la génération de revenus et l'équilibre financier du CEET,
(v) une étude sur la gestion des déchets électroniques ;
(vi) le renforcement des capacités du CEET, de la DGE, de l'AT2ER, de la CEB et de l'ARSE via l'appui d'experts et la formation liée à la planification du réseau, au dimensionnement du réseau de distribution d'électricité, aux systèmes d'information géographique, à la planification, au suivi et à la gestion des projets, aux processus de passation des marchés de la Banque mondiale et à la régulation sectorielle,
(vii) une stratégie de communication et des installations ciblées pour permettre les connexions pour les ménages vulnérables, et en particulier les ménages dirigés par des femmes, et,
(viii) des programmes de stages, formations et bourses d'études pour les femmes du secteur.
(ix) Il finance également les coûts de fonctionnement de l'UCP et de TC, ainsi que leur personnel de soutien, les locaux, les véhicules, les ordinateurs ; les équipements de bureau, les vérifications et les autres coûts opérationnels.

1.3. Présentation sommaire de la zone d'intervention du projet

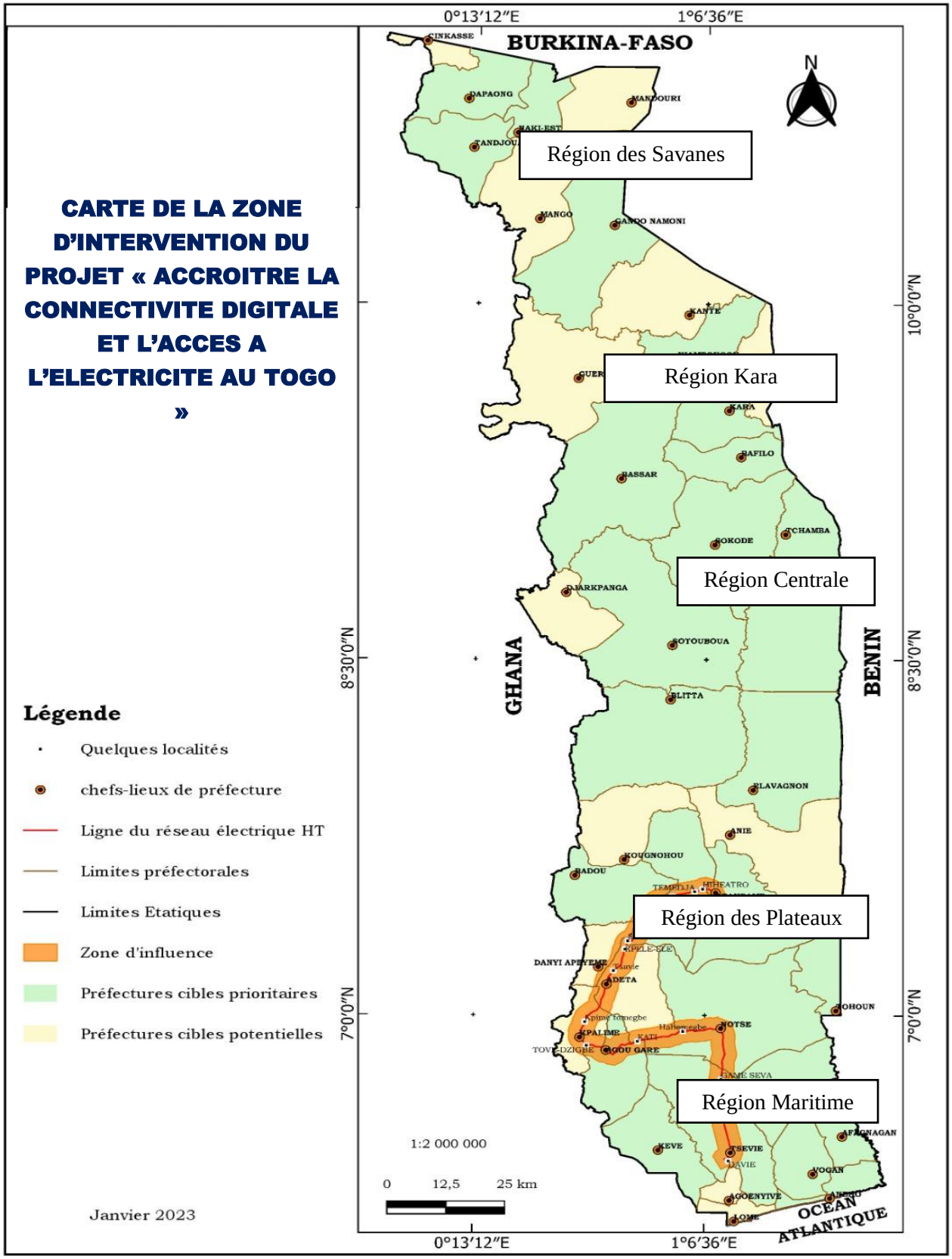
Le projet IDEA interviendra dans toutes les régions. Toutefois, dans le District autonome de Lomé seule la commune de Golfe 1 sera touchée par les interventions du projet.

Les interventions de la composante 1 seront exécutées dans les régions maritimes et des plateaux notamment les localités de Davié - Notsé - Kpalimé - Atakpamé à travers la construction de 244 km de réseau avec des câbles de carde équipés de fibre optique et de deux (02) postes de sources dont l'un de 161 kV / 33 kV de 2 X 20 MVA à Notsè et l'autre de 161 kV / 20 kV de 2 X 20 MVA à Kpalimé.

L'extension du réseau MT/BT sera exécutée dans 58 localités réparties dans les cinq (05) régions administratives à savoir région Maritime (18), Plateaux (14), Centrale (11), Kara (8) et Savanes (7).

L'électrification en milieu rural concernera plus de 400 localités rurales d'une dizaine de préfectures dans les régions Maritime et Plateaux traversées par la ligne 161 kV de la composante 1 ou les localités qui sont proches du réseau MT existant. La figure 1 présente la cartographie de la zone d'intervention du projet.

Figure 1 : Zone d'intervention du projet



Source : Mission d'élaboration de PMPP du Projet IDEA, Janvier 2023.

1.3.1. Situation géographique et organisation administrative

- **Région des savanes**

La région des Savanes est située à l'extrême Nord du Togo entre 0° et 1° de longitude Est et 10° et 11° de latitude Nord. Elle couvre une superficie de 8 470 km2 soit 14,9% du territoire togolais. La région des Savanes fait frontière avec le Burkina Faso au Nord, le Bénin à l'Est, le Ghana à l'Ouest et la région de la Kara au Sud. Elle comprend 7 préfectures, 16 communes, 69 cantons et 1073 villages. Elle a pour chef-lieu Dapaong. L'extension du réseau MT/BT interviendra dans les préfectures de **Kpendjal Ouest, Oti Sud, Tandjoaré et de Tône**.

- **Région de la Kara**

Située à 400 km de Lomé, dans la partie septentrionale du Togo, la région de la Kara est située entre 9'20 et 10'05 de latitude Nord et entre 0'55 et 1'25 de longitude Est, et couvre une superficie de 11 738 Km² (près de 21% du territoire national). Limitée au sud par la région centrale et au nord par celle des Savanes, elle fait frontière à l'ouest avec le Ghana et à l'est avec le Bénin. La région de la Kara couvre 07 Préfectures, 75 cantons, 21 communes. Elle a pour chef-lieu Kara. L'extension du réseau MT/BT interviendra dans les préfectures **d'Assoli, Bassar, Doufelgou et de la Kozah.**

- **Région Centrale**

La Région Centrale est l'une des 5 régions économiques du Togo créées par la loi N°81-009 du 23 juin 1981 portant réorganisation administrative du territoire national. Elle occupe la partie centrale du pays comme son nom l'indique et est située plus exactement entre 8° et 9° 15' de latitude Nord et 0°15' et 1°35' de longitude Est. Elle est limitée au Nord par la Région de la Kara (faille d'Alédjo, préfectures d'Assoli et de Bassar) ; au Sud par la région des Plateaux (Nyamassila, les monts Akébou, préfectures d'Anié Akébou et Est-Mono) ; à l'Est par la République du Bénin ; à l'Ouest par la République du Ghana. L'extension du réseau MT/BT interviendra dans les préfectures **de Blitta, Sotouboua, Tchamba et de Tchaoudjo**.

- **Région des Plateaux**

Située entre 6°31 et 8°22 de latitude Nord et 0°32 et 1°38 de longitude Est, la Région des Plateaux est limitée au nord par la Région Centrale, au sud par la Région Maritime, à l'est par la République du Bénin et à l'ouest par la République du Ghana. Atakpamé est le chef-lieu de la Région qui comporte 12 préfectures, 32 communes, 104 cantons et 923 villages. L'extension du réseau MT/BT interviendra dans les préfectures **d'Agou, Amou, Est-Mono, Haho Moyen-Mono, Ogou et de Wawa.**

- **Région Maritime**

La région maritime s'étend entre 6°00' et 6°50' de latitude Nord et 0°25' et 2°00' de longitude Est. Elle est limitée au nord par la région des plateaux sur une longueur de 130 km, au sud par l'océan Atlantique sur 50 km, à l'Est par la République du Bénin sur 100 km dont le fleuve Mono sert de frontière naturelle par endroit et à l'ouest par le Ghana sur une longueur de 80 km. La région maritime couvre une superficie de 6 283 km² soit près de 11,10 % de la superficie totale du pays. Elle est la plus petite des cinq régions économiques du Togo. L'extension du réseau MT/BT interviendra dans les préfectures de **Zio, Ave, Bas – Mono, Lacs, Vo et de Yoto.**

1.3.2. Situation socio-économique

1.3.2.1. Région des savanes

En 2023, la population de la Région des Savanes est estimée à 1 692 132 habitants. Sur la période 1981-2023 on a observé une augmentation sensible du nombre d'habitants[1].

Cet accroissement démographique est très variable d'une préfecture à une autre. D'une façon générale, trois tendances se dégagent de cette croissance.

- Les secteurs les plus attractifs avec des taux d'accroissement compris entre 4,6 et 6,5% (cantons de Nagbéni, Tampialim, Gando, Takpamba, Pligou, Boulogou, Lokpano et Lotogou).
- Des secteurs avec des taux compris entre 2,6 et 4,5% à l'extrême Nord (Cinkassé-Timbou), l'axe Dapaong-Kantindi, l'Est de Namoundjoga, Koundjouaré et Mandouri).
- Des secteurs peu peuplés ou répulsifs que constituent la zone montagneuse de Bombouaka, les périphéries des réserves de faunes et de forêts classées.

Les principaux groupes ethniques peuplant la région des Savanes sont : les Moba, les Yanga, les Mossi, les Gourma, les Konkomba, les Anoufo ou Tchokossi, les Kabyè, les Tem et les Peuls.

Les principales religions sont le christianisme, l'animisme et l'islam. Malgré l'adhésion d'une forte proportion de la population aux religions monothéistes, les croyances et pratiques traditionnelles restent encore vivaces. Les cultures varient d'une ethnie à l'autre, voire d'un clan à un autre au sein d'une même ethnie. Koudapani et Tingban Paab sont les deux fêtes traditionnelles de la région. Tingban Paab dérive de deux mots : Tingban = fétiche et Paab = cadeau donc Tingban Paab = cadeau au fétiche. C'est la fête traditionnelle des moissons du grand Tône. Elle regroupe trois préfectures (Tône, Tandjoare et Kpendjal). C'est donc une dénomination Moba-Gourma.

Au niveau des interdits et tabous, l'interdit qui a résisté au temps et aux changements sociaux est celui de la convoitise des femmes mariées. Et plus encore, il est interdit de faire des attouchements quelconques à l'endroit des femmes d'autrui.

La région des Savanes est caractérisée par un habitat dispersé surtout dans les préfectures de l'Oti, Oti sud, Kpendjal et Kpendjal-Ouest.

Le manque d'eau demeure l'une des principales préoccupations des populations locales. Les localités visitées lors des consultations des parties prenantes ont des difficultés d'accès à l'eau potable, elles s'approvisionnent à travers des puits à ciel ouverts ou dans des marres situées souvent à plus de 5 kilomètres.

1.3.2.2. Région de la Kara

La population de la région de la Kara est estimée en 2023 à 953 853 habitants. Cette région fut longtemps une zone de forte émigration vers d'autres régions du Togo et même vers le Ghana. A l'Est, l'habitat est en général dispersé et une forte population habite encore dans des zones situées en montagne.

Les principaux groupes ethniques peuplant la région de la Kara sont : les Kabyè, les Pagouda, les Naoudéba, les Bassar, les Lamba, les Tems, les Gourma, les Konkomba, et les Peuls.

Les principales religions sont le christianisme, l'animisme et l'islam. Les croyances et pratiques animistes imprègnent toute la vie quotidienne dans la région. La croyance en un Dieu, créateur unique est générale. Le culte des génies et des esprits est pratiqué à l'échelle individuelle ou familiale complété par le culte des ancêtres. EVALA est la fête d'initiation des jeunes garçons en pays kabyè marquée par les luttes traditionnelles, AKPEMA est aussi la fête d'initiation de jeunes filles (vierges) en pays kabyè,

[1]Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques et Démographique (INSEED), 2023

Habyè est la fête ou carnaval spirituel de conjuration de la mort. Chez les Kabyè, le terme générique qui désigne le plus couramment les divinités du territoire est « ègolmyè ». D'PONTR est la fête des ignames à Bassar et Dankpen ; SINTOU DJANDJAGOU est la fête des lamba et des losso de Doufelgou, KAMAKA est la fête traditionnelle de la préfecture d'Assoli.

Au niveau des interdits et tabous, l'interdit qui a également résisté au temps et aux changements sociaux est celui de la convoitise des femmes mariées. Et plus encore, il est interdit de faire des attouchements quelconques à l'endroit des femmes d'autrui.

Les unités d'habitation communément appelées soukkalas coiffées de paille, caractérisent les zones rurales de la région, contrastant avec les habitats modernes en durs, coiffées de tôles, tuiles ou dalles des agglomérations urbaines. Il faut relever que la conurbation et l'urbanisation extensive des villes entrainent un habitat clairsemé en zone semi-urbaine, avec des faux pleins et des espaces non bâtis en zone urbaine.

1.3.2.3. Région Centrale

La population régionale est passée de 173 288 en 1970 à 301 670 en 1981 et au dernier recensement de 2010, elle est évaluée à 617 871 habitants. Selon les projections la région abriterait en 2023 près de 765161 habitants.

Les principaux groupes ethniques peuplant la région Centrale sont : Les Tem (Kotocoli), les Kabyè et les Naoudéba (Losso), les Ana et autres groupes assimilés et les Tchamba (Kasselem) ; les Adélé et les Anyanga et les Peulhs.

Dans chaque village le clan représente l'appartenance à un groupe ayant une mission bien définie dans la communauté. On distingue entres autres les *Moola, les Kooli, les Nintchè, les Gouni, les Daaro, les Dikèèni, les Nawo, les Louwo, les Naada, les Taagbabou, les Kpaari, les Kpandi, etc.* et une variété de groupes que l'on rencontre le plus souvent dans les quartiers Didaouré et Zongo à Sokodé que sont *les Traoré, les Touré, les Mendè, les Maako, les Cissé, les Saanon, les Fofana, les Ouattara, les Kumaatè, etc*. Chez les Tchamba on retrouve les clans comme *les Laari, les Kooli, les Nintchè, les Sengbé, etc*.

On distingue dans la région la religion traditionnelle, le christianisme, l'islam et les autres pratiques religieuses marginales. La religion traditionnelle encore appelée culte des ancêtres, reste toujours présente dans l'esprit des populations malgré la poussée des religions monothéistes et du modernisme. L'islam imprime sa marque dans l'espace régional à travers les minarets qui s'élèvent de partout dans les agglomérations et les diverses pratiques de la civilisation arabo-musulmane. Elle est pratiquée par tous les groupes ethniques avec une prééminence pour les Tem, les Tchamba et les Peulhs. Selon plusieurs enquêtes, plus de 80% des ressortissants de ces trois ethnies sont musulmans.

La ville de Sokodé est un berceau de la religion musulmane au Togo et présente deux institutions locales dans ce sens à savoir : La chefferie musulmane de Didaouré avec le titre de *Malou Ouro* et l'imamat central de la ville de Sokodé.

Dans la Région Centrale, il existe plusieurs fêtes traditionnelles célébrées par plusieurs ethnies qui sont :

« Adossa – Gadaou » qui est né de la mixture de deux fêtes coutumières en pays Tem dans Tchaoudjo : *« Adossa »* pour célébrer la bravoure des communautés et implorer la protection divine sur les communautés pour la nouvelle année et *« Gadaou »* est une fête coutumière célébrée en mémoire de la disparition mystérieuse du premier Chef *Moola* et pour remercier les ancêtres pour les récoltes de l'année. Après les cérémonies, il est pratiqué sur les places publiques, les danses de démonstration d'immunité contre le couteau, l'exhibition et les courses de chevaux avec la cavalerie *« Sémassi »* et la danse d'exhibition des pagnes traditionnels *« Kossow »* par les femmes. *« Kiyèna »* est la fête de la moisson à Sotouboua et Blitta.

Dans la région on distingue quatre types d'habitats présentant des faciès différents :

- L'habitat de type urbain ou aggloméré avec des maisons en dur et d'architecture moderne. Le relatif confort moderne y prédomine sur l'habitat sommaire de type traditionnel même si les problèmes d'infrastructures et équipements de base (voirie, réseaux d'eau potable, électricité, …) y sont toujours d'actualité ;
- L'habitat rural polarisé de type groupé qui est caractérisé par des maisons le plus souvent en dur et d'architecture moderne entremêlées de maisons de type traditionnel en banco couvertes de chaume. Le pôle d'attraction est souvent un marché, un dispensaire, une école, un moulin à grains, etc. ;
- L'habitat de type dispersé avec tendance à la polarisation qui se distingue par ses quelques maisons couvertes de tôles et entourées d'autres de type traditionnel, le tout entrecoupé de petites parcelles agricoles.
- L'habitat dispersé et isolé qui caractérise les petits centres de très faible densité de population. Les cases très isolées les unes des autres sont construites en matériaux locaux souvent provisoires. Les zones d'exploitations agricoles et les jachères dominent l'espace.

1.3.2.4. Région des Plateaux

Selon les estimations faites par INSEED à partir des données du RGPH-4, la population totale de la région des Plateaux aurait atteint 1 666 625 en 2019 et 1 705 174 en 2020. Cette population serait de 1 744 112 en 2021.

Les principaux groupes ethniques peuplant la région des plateaux sont : Adja-Ewé, Akposso ; Akébou, Ifè, Kpessi, Kabye-Tem (Kabye ; Kotocoli ; Losso ; Lamba…), des para-gourma (Bassar, Tchamba) et de « divers groupes » composés d'Anyanga, Haoussa ; peuhl, etc.

Dans la Région des Plateaux, les pratiques traditionnelles et le christianisme sont les religions les plus pratiquées. Dans certaines localités la religion traditionnelle vient en tête. Dans la majorité des cas, les religions sont par ordre d'importance : la religion chrétienne en première position suivie de la religion traditionnelle, et enfin l'islam ou la religion musulmane. La région traditionnelle très pratiquée dans les campagnes, consiste en l'invocation des esprits d'ancêtres par les prêtres vaudou lors des cérémonies soit pour protéger les communautés, soit pour les remercier au moment des récoltes par des libations au cours desquels on procède à des sacrifices. Chaque communauté dispose de ses propres croyances ce qui fait que les pratiques traditionnelles diffèrent d'une communauté à une autre.

S'agissant des fêtes traditionnelles, dans la préfecture de l'Ogou, il y a Odontsu la fête de l'igname ; chez les Akposso c'est la fête Ovazu après la récolte des légumineuses. Pour les Adja-Ewe dans le Haho, elle est dénommée Agbogbo ; dans la préfecture d'Agou c'est Gbagba et enfin chez les Ewe de Kpélé c'est la fête du riz appelé Mozan.

La Région des Plateaux est caractérisée par deux (02) types d'habitats à savoir l'habitat aggloméré des centres urbains et l'habitat traditionnel des centres ruraux.

Centres urbains : Les milieux urbains sont généralement caractérisés par un habitat groupé dit aggloméré et concentré du centre-ville vers les zones périphériques.

Habitat rural : En général on peut regrouper les habitats ruraux de la Région des Plateaux en deux groupes :

Les zones d'habitat groupé : Ces zones sont caractérisées par des maisons de type traditionnel le plus souvent en banco ayant plus ou moins des formes géométriques (rectangulaire ou ronde) couvertes de paille ou de tôle ondulée. Cet habitat se compose des quartiers séparés par des sentiers ou des routes

étroites. L'activité prédominante reste l'agriculture et les champs sont donc situés à l'orée du village et à distance du village. C'est le cas typique des gros villages et villages de la région.

Les zones d'habitat dispersé et isolé : Ce sont des fermes et hameaux de faibles populations très réputés agricoles. Les cases très isolées les unes des autres sont construites selon les procédés traditionnels avec des matériaux locaux. Entre celles-ci on remarque la présence des champs dit « champs de cases ». Non seulement cette armature permet la pratique de l'agriculture, elle permet aussi la conciliation entre agriculture et l'élevage. Cette forme d'organisation est plus rencontrée à l'Est de la région où on retrouve même des champs de bocage entre les cases d'habitation (Moyen-mono).

1.3.2.5. Région Maritime

En 1981, la population de la région maritime a atteint 1 040 241 habitants. D'après les résultats du quatrième recensement général de la population et de l'habitat (RGPH4), elle s'élevait à 2 599 955 habitants en 2010, soit 42% de toute la population togolaise. Entre 1981 et 2010, le taux d'accroissement de la population de la région maritime est de 3,16%. La projection de la population en 2020 est de 3 327 966 habitants dont 62,86% pour le District Autonome du Grand Lomé (DAGL).

Les principaux groupes ethniques peuplant la région Maritime sont : Guin/Mina, Adangbé, Adja-Ewé, Ewé, Kabyè, Moba, Nawdba, Tem, Bassar, Watchi, etc.

L'organisation socioculturelle et religieuse de la région maritime s'articule autour de la structure traditionnelle, de l'historique de la chefferie traditionnelle, de l'importance de la chefferie traditionnelle de nos jours, des cérémonies coutumières, des fêtes traditionnelles et des religions. La chefferie traditionnelle comprend les chefs de cantons, les chefs de villages et les chefs de quartiers. Les chefs sont appuyés dans l'exercice de leur fonction par des notables à chaque niveau. On dénombre plusieurs fêtes traditionnelles telles que *Ayizan*, *Kpessosso* ou Epé-ékpé, *Hogbezan*, *Adzinuku-zan*, *Dunenyozan*, *Fomfomzan*, *etc*.

Caractéristiques de l'habitat : L'évolution de l'habitat constitue la marque la plus visible de la recomposition spatiale dans les grandes agglomérations de la région maritime. On y rencontre des habitats de type moderne. Il s'agit de constructions confortables, parfois à plusieurs niveaux, avec un style architectural varié. Les toitures sont souvent en dalle ou en tuiles avec des mûrs carrelés et le sol cimenté ou carrelé. L'habitat est alimenté par l'électricité, l'eau et comprend un bon système d'évacuation des excrétas. Le combustible utilisé est le charbon de bois et le gaz butane.
Au-delà de cette agglomération principale, se juxtaposent des habitats semi-modernes dans un espace moins viabilisé que dans le premier cas avec des murs en « dur » et des toits souvent en tôles ondulées. Ce qui caractérise aussi les agglomérations de la région maritime, c'est l'absence de ségrégation spatiale et sociale. Riches et pauvres cohabitent dans tous les quartiers ; la seule différence majeure étant la qualité de la construction.

1.3.3. Equité, accès aux services énergétiques

Les détails du taux d'accès à l'électricité en 2021 se présentent dans le tableau 1 :

Tableau 1 : Les détails du taux d'accès à l'électricité en 2021.

PREFECTURES	SUPERFICIE en km2	Population fin 2021	Nombre de ménages fin 2021	Nombre d'abonnés BT fin 2021	Taux d'accès [%] 2021
LOME	***120***	***1 766 585***	***284 933***	***280 795***	***98,55%***
LOME COMMUNE + GOLFE	120	1 766 585	284 933	280 795	98,55%
REGION MARITIME	***5 980***	***1 766 420***	***237 448***	***175 460***	***73,89%***

PREFECTURES	SUPERFICIE en km2	Population fin 2021	Nombre de ménages fin 2021	Nombre d'abonnés BT fin 2021	Taux d'accès [%] 2021
AGOENYIVE	160	560 019	90 326	86 380	95,63%
LACS + BAS-MONO	706	334 819	40 832	20 695	50,68%
VO	714	269 497	32 866	12 350	37,58%
YOTO	1 200	212 437	25 907	16 167	62,40%
ZIO	2 054	269 299	32 841	35 088	106,84%
AVE	1 146	120 348	14 677	4 780	32,57%
REGION DES PLATEAUX	***16 975***	***1 718 550***	***209 579***	***57 923***	***27,64%***
OGOU + ANIE	3 791	377 351	46 018	19 029	41,35%
EST MONO	2 474	156 239	19 053	1 003	5,26%
AMOU	1 808	134 817	16 441	3 142	19,11%
AKEBOU	1 146	79 852	9 738	364	3,74%
WAWA	1 244	129 536	15 797	2 051	12,98%
KPELE	930	96 916	11 819	1 100	9,31%
DANYI	387	49 701	6 061	1 353	22,32%
KLOTO	528	167 733	20 455	17 642	86,25%
AGOU	1 026	108 902	13 281	2 729	20,55%
HAHO + MOYEN MONO	3 641	417 502	50 915	9 510	18,68%
REGION CENTRALE	***13 317***	***776 310***	***94 672***	***34 037***	***35,95%***
TCHAOUDJO	2 708	221 049	26 957	17 510	64,95%
TCHAMBA	3 149	170 923	20 844	7 180	34,45%
SOTOUBOUA + PLAINE DE MO	4 487	205 647	25 079	6 513	25,97%
BLITTA	2 973	178 690	21 792	2 834	13,01%
REGION DE LA KARA	***11 738***	***983 813***	***119 977***	***43 977***	***36,65%***
KOZAH	1 075	276 777	33 753	25 846	76,57%
BINAH	480	90 935	11 090	2 288	20,63%
ASSOLI	938	66 839	8 151	2 508	30,77%
BASSAR	3 620	155 402	18 951	6 893	36,37%
DANKPEN	2 690	169 688	20 694	1 295	6,26%
DOUFELGOU	1 275	102 074	12 448	3 726	29,93%
KERAN	1 660	122 098	14 890	1 421	9,54%
REGION DES SAVANES	***8 470***	***1 052 231***	***126 647***	***28 361***	***22,39%***
CINKASSE	276	102 018	12 441	6 137	49,33%
TONE	1 222	348 421	42 490	14 212	33,45%
TANDJOARE	848	153 133	18 675	427	2,29%
KPENDJAL + KPENDJAL OUEST	1 794	201 320	22 877	426	1,86%
OTI + OTI SUD	4 313	247 339	30 163	7 159	23,73%
ENSEMBLE DU PAYS	***56 600***	***8 063 908***	***1 073 256***	***620 553***	***57,82%***

Source : Rapport d'activité de la CEET, 2021

La région des savanes présente le plus faible taux d'accès à l'électricité (22,39%) contre 98,55% dans la région du Grand Lomé. L'analyse désagrégée montre que les préfectures de KPENDJAL et TANDJOARE ont le plus faible accès à l'électricité, respectivement de 1,86% et 2,29%. A cet effet, des stratégies spécifiques de communication de proximité et accessibles doivent être mises en œuvre pour informer les populations de ces zones sur les conditions d'accès aux Fonds Tinga et aux autres possibilités en matière d'électrification en milieu rural dans le cadre du Projet IDEA.

1.3.4. Situation sécuritaire dans la zone du projet

A l'échelle nationale, le contexte sécuritaire au Togo est relativement stable mais volatile. Il a été marqué au cours de ces dernières décennies par des atteintes graves à l'ordre public dues à des troubles socio-politiques qui ont secoués le pays. De même, il est à noter une recrudescence de la criminalité de façon générale ainsi que des troubles liés à certains cas d'affrontements, de conflits communautaires et des conflits entre agriculteurs et éleveurs nomades[2]. Cependant, depuis quelques années, la menace principale à la sécurité nationale est celle liée au risque de propagation de l'extrémisme violent et la menace terroriste qui sévissent en ce moment dans les pays du Sahel et notamment depuis 2015 au Burkina-Faso frontalier.

- **Récurrence des conflits communautaires dans la région des savanes**

La région des savanes est souvent en proie à des conflits récurrents et meurtriers qui opposent différentes communautés. Ils créent dès lors, une insécurité qui met en péril la sécurité des personnes et des biens à cause des tournures parfois violentes que prennent ces conflits. Ces litiges sont souvent liés à la transhumance, aux problèmes fonciers, aux problèmes de chefferie, etc. En ce qui concerne les conflits fonciers, ils représentent également l'une des principales causes des violences communautaires dans les savanes. Ils occasionnent des pertes en vies humaines ainsi que des dégâts matériels. A titre d'illustration, on peut relever les conflits récurrents dans les préfectures de l'Oti et de l'Oti-sud qui opposent les communautés Ngam-Gam et Tchokossi. Le 28 Juin 2019, un conflit sur fond de litige foncier a ainsi dégénéré en affrontements violents. Le bilan faisait état de trois morts, des dizaines de blessés et plus d'une cinquantaine de maisons incendiées.

Le tableau 2 présente le répertoire des facteurs à l'origine des conflits communautaires dans la région des savanes[3].

Tableau 2 : Récapitulatif des vecteurs de conflits communautaires dans la région des Savanes

N°	VECTEURS DE CONFLITS	CAUSES	COMMUNAUTES CONCERNEES
1	Conflits inter- communautaires liés au foncier	- Trafic d'influence - Mauvaise délimitation des villages et cantons - Inégale répartition des terres - Vente illégale des terres - Lenteur administrative et judiciaire	Moba et Gourma N'gam-N'gam et Tchokossi Moba et Boussance Gourma et Natchaba
2	Gestion des points d'eau entre les communautés d'éleveurs et celles d'agriculteurs	Insuffisance des points d'eau	Moba, Gourma Gourma, Tchokossi Moba, Boussance Gourma, Natchaba, N'gam-N'gam et Peuhl
3	Conflits entre éleveurs et agriculteurs liés aux dévastations	Non-respect de la réglementation liée à la transhumance Complexité du problème lié aux vrais propriétaires des bétails gardés par les transhumants	Moba, Gourma Gourma, Tchokossi Moba, Boussance Gourma, N'gam-N'gam et Peuhl
4	Conflits inter communautaires liés à la chefferie traditionnelle	Trafic d'influence	Idem (Moba, Gourma, Tchokossi Moba, Boussance Gourma)
5	Tensions intra et intercommunautaires	Accusations de sorcellerie	Idem (Moba, Gourma, Tchokossi Moba, Boussance Gourma et Natchaba)

[2] Evaluation des risques sécuritaires (ERS), projet PURS, 2022
[3] Source : Synthèse des rapports de terrain du comité interministériel de prévention et de lutte contre l'extrémisme violent, 2020.

6	Vol et délinquance	Chômage, oisiveté, pauvreté	Idem (Moba, Gourma, Tchokossi Moba, Boussance Gourma et Natchaba)
7	Conflits entre les nomades et les autochtones	Mauvaise justice entre les nomades et les autochtones	Les communautés (Moba, Gourma Gourma, Tchokossi Moba, Boussance Gourma, Natchaba, N'gam-N'gam) et Peuhl

Source : Synthèse des rapports de terrain du comité interministériel de prévention et de lutte contre l'extrémisme violent, 2020.

- **Menace de l'extrémisme violent**

Du fait de sa nature, de ses manifestations, et de la volonté expansionniste affichée, l'extrémisme violent représente à l'heure actuelle et probablement durant toute la durée du projet, la principale menace à la sécurité dans la région des savanes. Cette menace bien implantée au Sahel ne semble pas être de nature à s'estomper au cours des années couvertes par le projet, au regard des dynamiques régionales. De ce fait, la menace persistera, principalement dans les cantons frontaliers au Sahel, au Bénin et au Ghana en raison des risques d'infiltration à partir de ces territoires. De même, l'impact des conflits entre les communautés n'est pas à négliger. Comme illustré dans les sections précédentes, la région des savanes est déjà en proie à des tensions communautaires récurrentes. Cette dynamique doit être prise en compte dans le cadre du projet afin de ne pas exacerber les tensions déjà existantes ou en créer de nouvelles. Le projet IDEA couvrira sept (07) localités (Ponio, Naki-Est, Gando, Sagbiégou, Barkoissi, Korbongou et les périphéries de Dapaong) réparties dans quatre préfectures (Kpendjal Ouest, Oti Sud, Tandjoaré et Tône).

Il est à craindre des tensions entre les communautés des cantons couverts par le projet et celles qui ne le sont pas. A cet effet des réunions d'informations et sensibilisations doivent être organisées avec les autorités locales pour expliquer les critères de ciblage et les autres projets en vue pour les autres localités.

En réponse à ces risques, le dispositif préventif mis en place par le Gouvernement togolais permettra de réduire considérablement leur impact. La région des savanes est présentement l'une des plus militarisées du pays[4]. La région est entièrement couverte et la forte présence des Forces de Défense et de Sécurité (FDS) garantit une relative sécurité aussi bien des populations que des biens. De même, la présence et l'ancrage des comités locaux de prévention et de lutte contre l'extrémisme violent (cantonaux et préfectoraux) ainsi que des personnels d'appui du Comité interministériel de prévention et de lutte contre l'extrémisme violent (CIPLEV) permettent de mobiliser toutes les composantes communautaires dans la lutte contre l'insécurité de façon générale.

1.4. Contexte et Objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)

1.4.1. Contexte de l'élaboration du PMPP

L'analyse de la nature, des caractéristiques et de l'envergure des activités envisagées dans le cadre de la mise en œuvre du projet d'amélioration de l'accès au numérique et à l'électricité au Togo (P176769) montre que sa mise en œuvre est potentiellement associée à des risques et impacts environnementaux et sociaux. Ainsi, certaines Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale s'appliquent au projet afin de prévenir les risques et atténuer les impacts négatifs qui pourraient découler

[4] Du fait de l'opération Koundjoaré

de la mise en œuvre du projet sur l'environnement et la population parmi lesquelles la NES n°10 « Mobilisation des parties prenantes et diffusion de l'information ».

La responsabilité du projet dans la collaboration ouverte et transparente, durant toute la durée de vie du projet, avec toutes les parties prenantes et leur adhésion à ce dernier pendant la mise en œuvre de toutes ses composantes est clairement située à travers le déclenchement de la NES n°10 du cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale (BM).

La Norme environnementale et sociale (NES) n°10, reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte et transparente, durant toute la durée de vie du projet, avec toutes les parties prenantes du projet comme un élément essentiel pour améliorer la durabilité environnementale et sociale du projet, renforcer l'adhésion au projet, et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du projet. Elle fait obligation au projet de communiquer aux parties prenantes des informations à jour, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et de les consulter d'une manière adaptée à leur culture et libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation, ceci à travers un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).

La mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Lorsqu'elle est conçue et mise en œuvre d'une manière appropriée, elle favorise le développement de relations fortes, constructives et ouvertes qui sont importantes pour une bonne gestion des risques et effets environnementaux et sociaux du projet. La mobilisation des parties prenantes est plus efficace lorsqu'elle est engagée au début du processus d'élaboration du projet et fait partie intégrante des décisions prises très tôt dans le cycle du projet ainsi que de l'évaluation, de la gestion et du suivi des risques et effets environnementaux et sociaux du projet.

1.4.2. Objectif du PMPP

Le Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) vise à favoriser le développement de relations solides, constructives et réactives avec les personnes affectées par le projet, mais aussi les autres parties intéressées et qui sont importantes pour une gestion réussie des risques sociaux et environnementaux du projet.

Il s'agit de façon spécifique de :

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

1.5. Impacts et risques environnementaux et sociaux potentiels du projet

1.5.1. Analyse des impacts positifs

1.5.1.1. Impacts environnementaux positifs

Les interventions dans le cadre du projet « Increased Digital Connectivity And Electricity Access » de cohésion sociale (IDEA) auront des impacts environnementaux positifs tels que :

- Contribution à la réduction de la production des gaz à effet de serre (CO2) à travers l'utilisation en partie des énergies renouvelables (composante 3) ;
- Contribution de la protection de l'environnement et atténuation des effets de changements climatiques à travers une meilleure gestion des déchets d'équipements électriques.

1.5.1.2. Impacts sociaux positifs

Les interventions dans le cadre du projet IDEA auront assez d'impacts sociaux positifs tout au long de son cycle de vie. Ces impacts découlent essentiellement de l'amélioration de l'accès à l'électricité et à l'internet en permanence et de qualité. Les principaux impacts sont entre autres :

- Amélioration de l'accès à l'électricité et à l'internet pour les services publics, les ménages, et les entreprises ;
- Amélioration de la productivité et compétitivité des entreprises ;
- Augmentation des revenus et la contribution à la réduction de la pauvreté à travers les activités génératrices de revenu (AGR) dues à la présence de l'électricité et de l'internet ;
- Amélioration du rendement des services publics suite à l'accès à l'électricité et à l'internet ;
- Contribution à l'amélioration de la sécurité alimentaire à travers l'amélioration de la productivité agricole due à l'accès à l'électricité.
- Création d'emplois temporaires et permanents sur les chantiers et en phase d'exploitation ;
- Renforcement des capacités opérationnels des structures de mise en œuvre (CEET, AT2ER, DGE);
- Amélioration de la satisfaction des populations en matière d'accès à l'électricité ;
- Renforcement de la digitalisation des services de la CEET, de l'AT2ER et de la DGE ;
- Accès de l'électricité aux personnes pauvres à travers les Fonds Tinga ;
- Réduction des branchements anarchiques.

1.5.2. Analyse des risques et impacts négatifs

Les principaux risques sont d'ordre environnemental et social

1.5.2.1. Risques environnementaux et risques liés au travail

Les principaux risques environnementaux et de travail sont entre autres :

- Risque de dégradation localisée de la végétation et habitats fauniques liés aux travaux de construction des lignes de transport de 161 KVA, d'extension des réseaux MT et BT ;
- Risque d'augmentation de la production de déchets d'équipements électriques ;
- Dégradation temporaire de la qualité de l'air (poussières) et production limitée de gaz à effet de serre (fumées - CO2) ;
- Risques de nuisances sonores ;
- Risques de modifications de l'aspect visuel du paysage lors des travaux ;
- Risque de modification de la structure des sols (pollution) et érosion des sols.

Risques liés à l'emploi et aux conditions de travail

- Risques liés à l'emploi informel ;
- Risques de conflits liés à la violation des droits des travailleurs ;

- Risques liés à la discrimination ;
- Risques de violences liés aux comportements des travailleurs ;
- Exploitation et Abus Sexuels (EAS) / Harcèlement Sexuel (HS) ;
- Risques de transmission des IST/ VIH/SIDA ;
- Risques d'infection au COVID-19 ;
- Risques auxquels sont exposés les travailleurs dans les bureaux ;
- Risques d'accidents liés aux glissades, trébuchements et chutes ;
- Risques liés au travail en hauteur sur les poteaux, pilonnes et autres structures ;
- Risques d'accidents liés aux appareils et engins de levage de charges ;
- Risques d'accidents liés aux véhicules en mouvement sur les chantiers ;
- Exposition au bruit ;
- Risques de piqûre de guêpes, abeilles, tiques et serpents ;
- Risque d'électrisation et d'électrocution liés aux lignes électriques sous tension ;
- Risque d'exposition au champ magnétique ;
- Risque de travail des enfants ;
- Risque de travail forcé.

1.5.2.2. Risques sociaux

Les principaux risques sociaux sont entre autres :

- Risques de perte de terres et de biens ;
- Risques de conflit communautaires liés à l'identification des localités cibles ou au non accès aux services d'électricité (CEET ou AT2ER) ;
- Risques de survenue de violences basées sur le genre (harcèlement sexuel, exploitation et abus sexuels…) et/ou de violence contre les enfants ;
- Risques d'exclusion des couches vulnérables et minorités dans les bénéfices du projet ;
- Risques de conflits entre les populations et les travailleurs du Projet ;
- Risques liés à l'insécurité notamment dans la région des Savanes ;
- Risques d'attaque armée de groupes djihadistes sur les sites ou sur les membres du projet ou partenaires du projet dans la région des Savanes ;
- Risques d'enlèvement des membres du projet ou des partenaires par des groupes djihadistes dans la région des Savanes ;
- Risques d'assassinat des membres du projet par un membre ou un groupe extrémiste notamment dans la région des Savanes ;
- Risque d'enlèvements des membres de l'équipe ou de partenaires du projet lors des visites de terrain surtout dans la région des Savanes ;
- Risques de pillages des sites et/ou sur les sites d'actifs du projet en raison de troubles communautaires ou socio-politiques ;
- Risque de mauvaise utilisation des réseaux sociaux ;
- Risque de discrimination dans l'accès aux bénéfices du projet ;
- Risques de violences liées aux comportements des travailleurs ;
- Risques d'atteinte aux mœurs, aux us et coutumes ;
- Risques de conflits entre les travailleurs des entreprises et la population locale.

2. CADRE REGLEMENTAIRE EN MATIERE D'ACCES A L'INFORMATION ET DE PARTICIPATION DU PUBLIC

2.1. Exigences règlementaires nationales

Le Togo dispose d'un arsenal juridique en matière d'accès à l'information et participation du public aux processus d'évaluation environnementale et de mise en œuvre des mesures tout au long du cycle de vie du projet.

2.1.1. Loi-cadre sur l'environnement N° 2008-005 du 30 mai 2008

La Loi-cadre sur l'environnement N° 2008-005 du 30 mai 2008 portant Code de l'Environnement dans sa Section 3 aborde les questions relatives au système d'information et de suivi environnemental. En son Article 44, il stipule que tous les acteurs impliqués dans la gestion de l'environnement participent à la collecte des informations sous la coordination de l'agence nationale de gestion de l'environnement (ANGE). L'a**rticle 45** précise que le système d'information et de suivi environnemental met, à la disposition de tous les acteurs de développement, des données d'analyse sectorielle et spatiale, accessibles et utilisables, nécessaires à l'évaluation environnementale et à des prises de décisions efficaces pour une gestion rationnelle de l'environnement.

2.1.2. Arrêté N°0150/MERF/CAB/ANGE du 22 décembre 2017 fixant les modalités de participation du public aux études d'impact sur l'environnement.

Cet arrêté comprend 3 chapitres et 34 articles dont le premier « fixe les modalités de participation du public aux études d'impact environnemental et social (EIES) conformément aux dispositions du décret n° 2017-040/PR du 23 mars 2017 fixant la procédure des études d'impact environnemental et social ». L'article 2 dudit arrêté définit la participation en ces termes : « toute implication du public au processus d'étude d'impact environnemental et social visant à recueillir son avis sur le projet afin de fournir les éléments nécessaires à la prise de décision ». « Elle a pour objet d'informer le public sur l'existence du projet et de recueillir son avis sur les différents aspects de la conception et de l'exécution dudit projet. ». Les différentes phases et formes de participation du public sont énumérées par l'article 4 et sont « la consultation de la population concernée ou de ses représentants sur le projet et la consultation par audience publique ».

2.1.3. Loi N° 2016-006 du 30 mars 2016 portant liberté d'accès à l'information et à la documentation publique

Cette loi garantit à travers les articles 4, 5 et 6 du titre II à toute personne physique ou morale, le droit d'accès à l'information. Elle prévoit un délai de traitement de 15 jours lorsque la demande d'information émane d'un journaliste ou d'un chercheur, et fait obligation au détenteur de l'information publique, de motiver sa décision en cas de refus de communication au requérant. Des voies de recours sont prévus en cas de refus de communication de documents publics au requérant ainsi que des sanctions à l'endroit des agents publics qui portent atteinte au droit d'accès à l'information et à la documentation publiques. Cet accès libre et gratuit aux sources d'information des institutions publiques togolaises devrait permettre, entre autres, de limiter la propagation des rumeurs et de faciliter le métier de journaliste.

2.1.4. Décret N°2017 – 104/PR du 10/08/2017 relatif aux modalités d'application de la loi n° 2016- 006 du 30 mars 2016 portant liberté d'accès à l'information et à la documentation publiques

Ce décret stipule en son article 14 que toute personne, désireuse d'avoir accès à l'information ou à la documentation publique des organismes publics définis au chapitre premier du titre Il du présent décret, adresse une requête écrite accompagnée d'une copie de sa pièce d'identité en cours de validité à l'autorité responsable de l'organisme public concerné. Lorsque la personne peut se déplacer au sein de

l'organisme public concerné, elle remplit un formulaire disponible à cet effet. Dans ce cas, le formulaire vaut requête. En son **article 11**, ce décret précise que les informations et documents publics faisant l'objet d'une publication en ligne sont accessibles sur les sites internet officiels notamment : **www.data.gouv.tg ; www.jo.gouv.tg ; www.service-public.gouv.tg ; www.togo.gouv.tg,** CEET (www.ceet.tg), de l'AT2ER (www.at2er.tg), de la DGE (www.mines.gouv.tg).

2.2. Exigences règlementaires internationales

Les considérations générales et les exigences de la Banque mondiale en matière de consultation et de participation des parties prenantes sont consacrées par la NES n°10 « **Mobilisation des parties prenantes et diffusion de l'information** » du nouveau cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale. Cette norme n°10 sur la mobilisation des parties prenantes et la diffusion de l'information s'applique à tous les projets financés par la Banque. Les considérations générales et les principales exigences de la NES n°10 en matière de mobilisation et de consultation des parties prenantes sont :

- **Processus de participation des parties prenantes**

Le processus de participation des parties prenantes impliquera les aspects suivants, comme indiqué plus en détail dans la présente NES : (i) l'identification et l'analyse des parties prenantes ; (ii) la planification sur la manière dont la consultation avec les parties prenantes se produira ; (iii) la diffusion de l'information ; (iv) la consultation avec les parties prenantes ; (v) le traitement et la réponse aux plaintes ; et (vi) le retour d'information aux parties prenantes.

- **Identification et analyse des parties prenantes**

L'emprunteur devra identifier les parties prenantes affectées et les autres parties intéressées en particulier les personnes vulnérables. Il devra également identifier leurs intérêts et priorités respectifs et les prendre en compte dans les mesures d'atténuation des impacts du projet.

- **Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)**

L'Emprunteur élaborera et mettra en œuvre un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) proportionnel à la nature et à la portée du projet et aux risques et impacts potentiels ainsi que les types de groupes et personnes vulnérables. Ce PMPP comprendra aussi un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) transparent, inclusif et participatif qui prendra en compte toutes les parties prenantes ainsi que les groupes et personnes vulnérables.

Une attention particulière sera portée sur la gestion des Violences Basées sur le Genre surtout les VBG/EAS/HS/VCE.

- **Diffusion et accessibilité de l'information**

L'Emprunteur rendra publiques les informations sur le projet pour permettre aux parties prenantes de comprendre les risques et les effets potentiels de celui-ci, ainsi que les possibilités qu'il pourrait offrir. L'Emprunteur donnera aux parties prenantes un accès aux informations essentielles sur le Projet, le plus tôt possible, ce avant l'évaluation du projet par la Banque, et selon un calendrier qui permet de véritables consultations avec les parties prenantes sur la conception du projet. L'emprunteur conservera, et publiera dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale, un dossier documenté de la participation des parties prenantes, y compris une description des parties prenantes consultées, un résumé des commentaires reçus et une brève explication de la façon dont les commentaires ont été pris en compte, ou les raisons pour lesquelles ils ne l'ont pas été.

L'information sera diffusée dans les langues locales pertinentes et d'une manière adaptée à la culture locale et accessible, en tenant compte des besoins spécifiques des groupes que le projet peut affecter différemment ou de manière disproportionnée ou des groupes de la population qui ont des besoins

d'information particuliers (dus, par exemple, à leur handicap, leur illettrisme, leur genre, leur grande mobilité, leur usage d'une langue différente ou leur éloignement ou difficulté d'accès).

- **Consultation des parties prenantes**

La NES n°10, stipule que les Emprunteurs consulteront les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, en commençant leur mobilisation le plus tôt possible pendant le processus d'élaboration du projet et dans des délais qui permettent des consultations significatives avec les parties prenantes sur la conception du projet. La nature, la portée et la fréquence de la consultation des parties prenantes seront proportionnelles à la nature et l'ampleur du projet et à ses risques et impacts potentiels. Il est aussi recommandé d'identifier les personnes et groupes vulnérables, de les consulter de manière inclusive et participative en prenant en compte leurs aspirations dans l'élaboration et la mise en œuvre du Projet.

- **Mise en place et opérationnalisation d'un mécanisme de gestion des plaintes**

L'Emprunteur répondra dans les meilleurs délais aux préoccupations et aux plaintes des parties touchées par le projet concernant la performance du projet en matière environnementale et sociale. À cette fin, l'Emprunteur proposera et mettra en œuvre un mécanisme de gestion des plaintes pour entendre ces préoccupations et recevoir les plaintes et en faciliter le règlement. Le mécanisme de gestion des plaintes sera proportionnel aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, et sera accessible et ouvert à tous. Lorsque cela est possible et adapté au projet, le mécanisme de gestion des plaintes fera recours aux systèmes formels ou informels de gestion des plaintes existants, complétés au besoin par des dispositions spécifiques au projet.
L'encadré suivant présente l'analyse d'écarts entre la réglementation nationale et la NES n° 10 de la Banque mondiale.

Encadré 1 : Convergences et divergences des réglementations

Les deux cadres réglementaires sont convergents sur le principe de prise en compte des parties prenantes. Cependant, le cadre législatif et réglementaire du Togo, en matière de participation et de consultation des parties prenantes, ne prévoit pas la préparation, la diffusion et la mise en œuvre d'un plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) et d'un mécanisme de gestion des plaintes sensible aux EAS/HS. Aussi, l'engagement des parties prenantes tel que préconisé par la réglementation togolaise est circonscrit à la phase d'évaluation environnementale et sociale. Il n'est pas transversal aux différentes étapes du cycle de gestion. Tandis que la NES n°10 de la Banque mondiale l'intègre à toutes les étapes du cycle de projets.

A la lumière des insuffisances de la législation nationale et vu le besoin accru de la mobilisation et participation des parties prenantes dans le cadre du projet IDEA, la législation nationale sera complétée par les dispositions de la NES n°10 « **Mobilisation des parties prenantes et diffusion de l'information ».**

3. RESUME DES ACTIVITES DEJA REALISEES A LA PHASE DE PREPARATION DU PROJET

3.1. Activités de consultation réalisées antérieurement à la préparation du PMPP

Dans le cadre de l'élaboration du PMPP du fonds de préparation, des activités de consultations des parties prenantes ont été organisées en septembre 2022. Les consultations ont permis de présenter les activités du projet, les activités à exécuter sur les fonds de préparation, les impacts et risques

environnementaux et sociaux associés et de recueillir les craintes, préoccupations, suggestions et recommandations de toutes les parties prenantes. La consultation dans le cadre de l'élaboration du PMPP des fonds de préparation ont pris en compte la Direction Générale de l'Energie (DGE), la Compagnie Electrique du Bénin (CEB), la CEET, l'AT2ER et l'Agence Nationale de Gestion de l'Environnement. Le PMPP des fonds de préparation avait identifié certaines parties prenantes à prendre en compte lors de la phase préparatoire notamment la préparation des instruments de sauvegarde. Il s'agit des personnes vulnérables notamment les femmes cheffes de ménages. Le PMPP des fonds de préparation avait également balisé les stratégies de consultation adaptées à chaque parie prenantes.

3.2. Activités de consultation engagées lors de la préparation du PMPP

Les consultations des parties prenantes lors de la préparation du présent PMPP ont été effectuées du 17 janvier au 03 février 2023 dans toutes les régions du Togo. Outre les rencontres institutionnelles avec les acteurs des ministères impliqués dans la mise en œuvre (Ministère en charge de l'énergie, la Direction Générale de l'Energie, l'AT2ER et la CEET) et les ministères utilisateurs (Santé, éducation planification et agriculture), les consultations ont touché quinze (15) localités. Elles avaient pour objet de (i) présenter le projet et ses objectifs de développement , (ii) permettre aux parties prenantes de prendre librement la parole et d'émettre leurs opinions sur la proposition du projet et d'exprimer leurs points de vue sur les risques et les impacts potentiels du projet ainsi que sur les mesures d'atténuation à préconiser, (iii) décliner leurs intérêts et priorités vis-à-vis du projet ainsi que les modalités de leur participation et engagement à la mise en œuvre et au suivi du projet.

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

Ces consultations ont été menées en petits groupes, en respectant les mesures barrières contre la COVID-19. Les associations des femmes ont été consultées séparément et leurs consultations ont été dirigées par des femmes.
Les consultations avec les femmes sur les aspects d'EAS/HS ont été abordées selon la Note de Bonnes Pratiques (NBP) du Groupe de la Banque mondiale « Exploitation et abus sexuels et harcèlement sexuel (EAS/HS) dans les projets d'investissement ».

Ces consultations ont pris en compte les acteurs institutionnels des ministères impliqués dans la mise en œuvre (Ministère en charge de l'énergie, la Direction Générale de l'Energie (DGE), l'AT2ER et la CEET, l'Autorité de Réglementation du Secteur de l'Energie (ARSE) et leurs structures déconcentrées), les utilisateurs institutionnels (Ministère en charge de l'éducation, Ministère en charge de l'agriculture, Ministère en charge de la santé, le ministère en charge de la planification, etc.), les entreprises (Fédération des Femmes Entrepreneures et Femmes d'Affaires du Togo (FEFA), la Chambre de Commerce et d'Industrie du Togo (CCIT)), les autorités locales (Préfet, Maire, Chefferie traditionnelle (Chef de canton, chef de village, sous-chef, chef quartier), CVD, CQD, leaders d'opinion et Leaders religieux), les points focaux du projet Tinga, les groupements de femmes, groupements des jeunes, les Organisations de la Société Civile (OSC), les structures de formation sur les métiers de l'électricité.

Les parties prenantes rencontrées se sont tout d'abord félicitées de la démarche participative entreprise, avant de magnifier l'approche inclusive adoptée et la volonté d'informer, d'impliquer et de mobiliser les acteurs dans le processus de formulation du projet IDEA.

Afin de faciliter la participation des femmes/filles aux activités de consultations, celles-ci ont été menées par des facilitatrices expérimentées des OSC et des groupements de femmes.

3.2.1. Acteurs consultés lors de la mission de préparation du PMPP

Le tableau 3 présente les profils et l'effectif des différentes parties prenantes consultées dans le cadre de la mission d'élaboration du PMPP. Les consultations des parties prenantes à travers les rencontres régionales, les focus groupes et rencontres individuelles ont permis de toucher 1154 personnes dont 637 filles et femmes et 517 hommes. Le tableau 3 présente les détails sur les acteurs consultés dans les différentes localités.

Tableau 3: Acteurs consultés pour l'élaboration du PMPP

Région	Niveau/ Localité	Parties prenantes	F	H	T
Savanes	Niveau Régional	Préfet de Tône, Mairie Tône 1 (Maire et DST), Chef du Canton et CVD de Dapaong,	26	51	77
		Personnel de la direction régionale de la CEET, Togocom, Moov Africa, entreprises privées d'offre de services en énergie, Direction régionale en charge de l'action sociale, Direction régionale en charge du Plan, Direction régionale en charge du travail, Gendarmerie, Commissariat de Police, Association Togolaise de Presse (ATOP).			
		Organisation de la Société Civile engagée dans la promotion des droits des femmes et la lutte contre les VBG, EAS/HS.			
		Fédération Togolaise des Associations des Personnes Handicapées (FETAPH).			
		Groupement des femmes.			
		Groupement des jeunes.			
		CCIT : Chambre de Commerce et d'Industrie de la région.			
		Utilisateurs institutionnels : Direction Régionale de l'Education (DRE), Services des infrastructures, Direction Régionale de la Santé, Services des infrastructures, Direction Régionale de la Santé, Services des infrastructures.			
	Commune Tône 1	Chef du Canton : CVD, CDQ, Groupement des femmes, Groupement des jeunes, Chambre de métiers (Electricien, maçon).	39	25	64
		Groupement des femmes Tintagyame.	47	0	47
		Groupement des femmes AFEAD.	52	0	52
	Commune Kpendjal 1 Canton de Mandouri	Chef du Canton : CVD, CDQ, Groupement des femmes, Groupement des jeunes, Chambre de métiers (Electricien, maçon).	2	40	42
	Commune Kpendjal 2 Canton de Borgou	Groupement des femmes.	17	0	17
	Commune Kpendjal Ouest 1 Canton de Naki Est	Chef du Canton : CVD, CDQ, Groupement des femmes, Groupement des jeunes, Chambre de métiers (Electricien, maçon).			
Kara	Niveau Régional	Préfet de Kozah, Mairie Kozah 1 (Maire et DST), Chef du village et CVD de Téloudè, Chef du et CCD du Canton d'Awandjélo.	72	64	136
		Personnel de la direction régionale de la CEET, Togocom, Moov Africa, entreprises privées d'offre de services en énergie, Direction régionale en charge de l'action sociale, Direction régionale en charge de du Plan, Direction régionale en charge du travail, Gendarmerie, Commissariat de Police, Association Togolaise de Presse (ATOP).			
		Organisation de la Société Civile engagée dans la promotion des droits des femmes et la lutte contre les VBG, EAS/HS.			
		Fédération Togolaise des Associations des Personnes Handicapées (FETAPH).			
		Groupement des femmes.			
		Groupement des jeunes.			
		CCIT : Chambre de Commerce et d'Industrie de la région.			
		Utilisateurs institutionnels : Direction Régionale de l'Education (DRE) Plateaux, Services des infrastructures, Direction Régionale de la Santé, Services des infrastructures, Direction Régionale de la Santé, Services des infrastructures.			

	Canton de Bouladè	Chef du Canton : CVD, CDQ, Groupement des femmes, Groupement des jeunes, Chambre de métiers (Electricien, maçon).	09	03	12
	Canton de Ténéga	Chef du Canton : CVD, CDQ, Groupement des femmes, Groupement des jeunes, Chambre de métiers (Electricien, maçon).	11	16	27
Centrale	**Niveau Régional**	Préfet de Tchaoudjo, Mairie Tchaoudjo 1 (Maire et DST), Chef du Canton et CVD de Kpangaam.	14	29	43
		Personnel de la direction régionale de la CEET, Togocom, Moov Africa, entreprises privées d'offre de services en énergie, Direction régionale en charge de l'action sociale, Direction régionale en charge de du Plan, Direction régionale en charge du travail, Gendarmerie, Commissariat de Police, Association Togolaise de Presse (ATOP).			
		Organisation de la Société Civile engagée dans la promotion des droits des femmes et la lutte contre les VBG, EAS/HS.			
		Fédération Togolaise des Associations des Personnes Handicapées (FETAPH).			
		Groupement des femmes.			
		Groupement des jeunes.			
		CCIT : Chambre de Commerce et d'Industrie de la région.			
		Utilisateurs institutionnels : Direction Régionale de l'Education (DRE) Plateaux, Services des infrastructures, Direction Régionale de la Santé, Services des infrastructures, Direction Régionale de la Santé, Services des infrastructures.			
	Commune Tchaoudjo 2 Canton Kpangalam	Chef du Canton : CVD, CDQ, Groupement des jeunes, Chambre de métiers (Electricien, maçon).	3	25	28
		Groupement des femmes.	10	0	10
	Commune Tchaoudjo 2 Canton Lama Tessi	Chef du Canton : CVD, CDQ, Groupement des jeunes, Chambre de métiers (Electricien, maçon).	55	22	77
		Groupement des femmes.	37	0	37
	Commune Mô 1 Canton Djarkpanga	Chef du Canton : CVD, CDQ, Groupement des jeunes, Chambre de métiers (Electricien, maçon).	4	12	16
	Commune Mô 1 Canton de Leguèdè	Chef du Canton : CVD, CDQ, Groupement des femmes, Groupement des jeunes, Chambre de métiers (Electricien, maçon).	3	11	14
	Commune Mô 2 Canton de Adjondaï	Groupement des femmes.	18	0	18
Plateaux	**Niveau Régional**	Préfet de Ogou, Mairie Ogou 1 (Maire et DST), Chef du Canton de Tsévié, Chef du Canton de Davié, CVD de Tsévié, CVD de Davié.	63	62	125
		Personnel de la direction régionale de la CEET, Togocom, Moov Africa, entreprises privées d'offre de services en énergie, Direction régionale en charge de l'action sociale, Direction régionale en charge de du Plan, Direction régionale en charge du travail, Gendarmerie, Commissariat de Police, Association Togolaise de Presse (ATOP).			
		Organisation de la Société Civile engagée dans la promotion des droits des femmes et la lutte contre les VBG, EAS/HS.			
		Fédération Togolaise des Associations des Personnes Handicapées (FETAPH).			
		Groupement des femmes.			
		Groupement des jeunes.			
		CCIT : Chambre de Commerce et d'Industrie de la région.			
		Utilisateurs institutionnels : Direction Régionale de l'Education (DRE) Plateaux, Services des infrastructures, Direction Régionale de la Santé, Services des infrastructures, Direction Régionale de la Santé, Services des infrastructures.			
	Village de AYIHOE	Chef du village : CVD, CDQ, Groupement des femmes, Groupement des jeunes, Chambre de métiers (Electricien, maçon), Populations environnantes du site.	14	29	43

	Village de TOKOSIHOE	Chef du village : CVD, CDQ, Groupement des femmes, Groupement des jeunes, Chambre de métiers (Electricien, maçon), Populations environnantes du site.	19	35	54
	Village de KPETOE	Chef du village : CVD, CDQ, Groupement des femmes, Groupement des jeunes, Chambre de métiers (Electricien, maçon), Populations environnantes du site.	27	33	60
Maritime	**Niveau Régional**	Préfet de Zio, Mairie Zio 1 (Maire et DST), Chef du Canton de Tsévié, Chef du Canton de Davié, CVD de Tsévié, CVD de Davié.	79	49	128
		Personnel de la direction régionale de la CEET, Togocom, Moov Africa, entreprises privées d'offre de services en énergie, Direction régionale en charge de l'action sociale, Direction régionale en charge de du Plan, Direction régionale en charge du travail, Gendarmerie, Commissariat de Police, Association Togolaise de Presse (ATOP).			
		Organisation de la Société Civile engagée dans la promotion des droits des femmes et la lutte contre les VBG, EAS/HS.			
		Fédération Togolaise des Associations des Personnes Handicapées (FETAPH).			
		Groupement des femmes.			
		Groupement des jeunes.			
		CCIT : Chambre de Commerce et d'Industrie de la région.			
		Utilisateurs institutionnels : Direction Régionale de l'Education (DRE) Plateaux, Services des infrastructures, Direction Régionale de la Santé, Services des infrastructures, Direction Régionale de la Santé, Services des infrastructures.			
	Canton de Tokpanou	Chef de Davié : CVD, CDQ, Groupement des femmes, Groupement des jeunes, Chambre de métiers (Electricien, maçon), Populations environnantes du site.	16	11	27
			637	517	1154

Source : Mission d'élaboration du PMPP, IDEA, janvier 2023

La figure 3 présente quelques illustrations des séances des rencontres des parties prenantes.

Photo de la Consultation du groupement des femmes à Djarkpanga, Préfecture de Plaine du Mô, Région Centrale

Photo de la Consultation du public dans la cour du chef canton de Dapaong, Région des Savanes

Photo de la Consultation dans la localité Lidi kopé (Dalavé), préfecture de Zio, Région Maritime

Photo de la Consultation dans la Région des Savanes

Photo de la Consultation dans la loalité Tokpanou (Kpomé), préfecture de Vo, Région Maritime

Photo de la Consultation dans la loalité KPETOE, préfecture de l'Ogou, Région des Plateaux

Figure 2: illustrations des séances de consultations des Parties Prenantes
Source : Mission d'élaboration du PMPP, janvier 2023

3.2.2. Synthèse des échanges avec les parties prenantes

3.2.2.1. Craintes des parties prenantes liées à la mise en œuvre du projet IDEA

Le tableau 4 présente la synthèse des principales craintes et préoccupations des parties prenantes. Les détails des consultations des parties prenantes sont en annexe 13.

Tableau 4: Craintes et préoccupations des parties prenantes

Acteurs	Craintes et préoccupations
Ministères et directions impliqués dans la mise en œuvre du projet notamment le Ministère en charge de l'énergie, la Direction Générale de l'Energie, l'AT2ER, la CEET, l'Autorité de Réglementation du Secteur de l'Electricité (ARSE) et leurs structures déconcentrées	• Faible implication des acteurs déconcentrés notamment les Directions régionales, et les agences dans la définition des activités du projet IDEA ; • Insuffisance de concertation et d'intégration des interventions des différent ministères (Exemple lors du passage des poteaux de la CEET, les services des travaux publics ne sont pas assez impliqués, ce qui oblige des déplacements de poteaux par endroit lors des travaux de routiers ; • Non-maitrise de l'étalement urbain ne permet pas l'optimisation de l'extension de services d'électrification (CEET et AT2ER) au niveau des zones urbaines et péri-urbaines ;

Acteurs	Craintes et préoccupations
	• Non disponibilité ou insuffisance de la source d'énergie pour alimenter les lignes qui seront construites • Faible capacité nationale de production de l'énergie ; • Non prise en compte du bilan technique et des capacités en QHSE des entreprises dans le processus de sélection des entreprises ; • Non disponibilité des EPI adaptés et réglementaires pour tous les agents techniques ; • Faibles capacités opérationnelles du services QHSE des structures de mise en œuvre ; • Absence ou non mise à jour des procédures opérationnelles de la CEET ; • Non renouvellement des habilitations du personnel technique de la CEET ; • Retard dans le démarrage du projet.
Utilisateurs institutionnels **Ministère en charge de l'éducation** **Ministère en charge de l'agriculture** **Ministère en charge de la santé** **Ministère en charge de la planification**	• Non accès à l'électricité pour les écoles et les centres de santé ; • Non accès à l'électricité pour les travaux d'irrigation ; • Insuffisance de puissance de l'électricité pour le fonctionnement des grands hôpitaux, les entreprises agricoles ; • Non amélioration de la qualité de la connexion internet et persistance des impacts sur la productivité des services et entreprises. **Exemple : l'incubateur « NAM Lab »** qui accompagne les entreprises dans l'innovation dans la Région des Savanes n'arrive pas réaliser ses objectifs pour déficit d'accès à l'internet ; • Non urbanisation des voies d'accès aux centres de santé et zones Agricoles ; • Instabilité de la connexion internet surtout en zone rural ; • Non respects des conditions de travail sur les chantiers.
FEFA Fédération des Femmes Entrepreneurs et Femmes d'Affaires du Togo **CCIT : Chambre de Commerce et d'Industrie du Togo**	• Non accès à l'électricité pour les entreprises ; • Insuffisance de puissance de l'électricité pour le fonctionnement de grandes entreprises ; • Faible implication des femmes dans la mise en œuvre du projet ; • Pas de conditions spécifiques pour l'accès à l'électricité pour les entreprises ; • Insuffisance dans la communication sur les différents produits et services adaptés aux entreprises, exemple beaucoup d'entreprises n'ont pas connaissance des possibilités de demande en ligne pour la MT
Préfet, Maire, Chefferie traditionnelle (Chef de canton, chef de village, sous-chef, chef quartier), CVD, CQD, leaders d'opinion et Leaders religieux	• Non effectivité du projet ; • Détournement des objectifs du projet ; • Non poursuite des interventions du projet Tinga ; • Insuffisance dans la qualité et la durabilité des prestations ; • Persistance des systèmes informels d'extension d'électricité « Araignées » ; • Difficultés d'accès aux services pour les personnes pauvres ; • Non prise en compte du volet urbanisation dans le projet alors qu'on ne peut pas électrifier une zone sans les plans d'urbanisation ; • Faible implication des autorités locales dans l'identification des besoins prioritaires en matière d'électrification ; • Faible prise en compte des cantons frontaliers de la région des savanes ; • Erreurs d'identification des PAP entrainant la non indemnisation de certaines personnes non recensées dans des projets antérieurs ; • Non indemnisation ou indemnisation non satisfaisante des populations situées dans l'emprise du couloir de la ligne d'environ 250 km de lignes

Acteurs	Craintes et préoccupations
	de transport d'énergie de 161 kV entre Davié, Notsé, Kpalimé et Atakpamé ; • Réutilisation par certaines populations déjà indemnisées des emprises des couloirs de passage des lignes HT ; • Menace de risque sécuritaire des entreprises et des acteurs de mise en œuvre du projet ; • Insuffisance de gestion des déchets d'équipements électriques ; • Faible connaissance des populations sur les risques électriques et électromagnétiques ; • Insuffisance dans la stratégie de communication de la CEET ; • Insuffisance dans la maintenance des installations solaires ; • Lenteur de traitement des dossiers ; • Retard dans la résolution des pannes liées des kits solaires ; • Difficulté d'atteindre certaines localités au regard de la situation sécuritaire.
Points focaux du projet Tinga	• Complication dans les critères d'accès aux Fonds Tinga ; • Délais relativement courts pour la préparation des dossiers ; • Non satisfaction de tous les demandeurs du Projet TINGA ; • Non mise en place des dispositions pour accompagner les personnes pauvres et vulnérables.
Groupe des femmes	• Faible capacité de mobilisation des personnes pauvres et vulnérables ; • Les informations ne touchent pas toutes les parties prenantes surtout en milieu rural ; • Non prise en compte des besoins et canaux de communication adaptées aux femmes ; • Convocation tardive des réunions ne permettant pas aux femmes de s'aménager pour participer ; • Non adhésion des populations au projets ; • Non prise en compte des quartiers pauvres ; • Rumeurs sur l'implication du politique dans l'identification des bénéficiaires ; • Faible implication des femmes dans l'identification des bénéficiaires ; • Utilisation des techniques de communication non accessibles aux personnes vulnérables ; • Non respects des procédures d'expropriation pour cause d'utilité publique ; • Non indemnisation des personnes vulnérables expropriées.
Organisation de la Société Civile (OSC)	• Manque d'impartialité dans le processus d'élection des entreprises ; • Non-respect des délais d'exécution des sous projets ; • Insuffisance des dispositions pour protéger les populations contre les risques d'électrocution et des ondes magnétiques liés au projet ; • Faible implication des OSC dans les stratégies de communication et de promotion des produits et services de la CEET.
Chambre de métier et structures de formation sur les métiers d'électricité	• Faible implication des entreprises et ouvriers locaux ; • Non transfert de compétence aux acteurs locaux ; • Non prise en compte du volet renforcement des capacités des structures de formation sur les métiers d'électricité.

Source : Mission d'élaboration de PMPP du Projet IDEA, Janvier 2023.

3.2.2.2. Suggestions des parties prenantes

Les suggestions des parties prenantes recueillies lors des consultations des parties prenantes sont organisées.

- **Composante 1 : Construction de lignes de transmission de 161 kV résilientes au climat à l'intérieur du Togo**
  - Elaborer un Plan d'Action de Réinstallation pour identifier et catégoriser les PAP, évaluer les biens affectés et négocier l'indemnisation juste et équitable avec les PAP lors de la libération des couloirs de passage des lignes de transport de 161kV entre Davié, Notsé, Kpalimé et Atakpamé
  - Impliquer les autorités locales dans l'identification des personnes affectées par le projet (PAP) ;
  - Procéder aux indemnisations avant le début des travaux ;
  - Former et diffuser le code foncier et les dispositions de la NE N°5 au niveau des autorités locales, chefs traditionnels, les leaders religieux et les PAP ;
  - Vulgariser le code foncier ;
  - Mettre en place et rendre fonctionnel le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) pour permettre aux PAP de déposer leurs plaintes et doléances ;
  - Mettre en place des dispositifs sûrs et confidentiels pour la gestion des cas VBG, EAS/HS ;
  - Renforcer la sensibilisation sur la promotion des droits des femmes ;
  - Impliquer les femmes à travers les groupements des femmes, les sensibilisations animées par les femmes, les émissions radios animées par les femmes en langues locales ;
  - Communiquer et partager à temps les programmes de sensibilisation avec les communautés en prenant soins d'utiliser les canaux accessibles aux femmes ;
  - Mettre en place des mesures d'accompagnement pour les personnes pauvres et vulnérables (femmes chefs de ménage, personnes âgées de plus de 55 et vivants seuls, les personnes en situation de handicap) ;
  - Sensibiliser les populations riveraines sur les risques d'électrocution, d'électrisation et d'exposition aux ondes magnétiques à travers les canaux adaptés tels que les émissions de grandes écoutes en français en langues locales. En français (**Région des Savanes** : émission **« club de auditeurs »** sur la radio communautaire MCAP ; **Région de la Kara** : émission **« espace débat »** sur radio Kara, **Région Centrale :** émission **« nous le weekend »** sur Radio Tchaoudjo, **Région des Plateaux :** émission **« débat éwé »** sur la Radio la voix de l'Ogou, **Région Maritime :** émission **« nyatefe »** sur la Radio Horizon, **District Autonome de Lomé** : émission **« club de la presse »** sur la radio canal FM ;
  - Mettre en place des lignes de MT et BT pour alimenter les localités traversées ;
  - Utiliser les méthodes et canaux traditionnels de communication pour atteindre toutes les couches de la population ;
  - Créer une cellule de communication du projet.

- **Composante 2 : Expansion de l'accès à l'électricité grâce à des solutions de réseau et hors réseau dans les zones rurales et urbaines**
  - Prendre en compte les quartiers pauvres dans les zones bénéficiaires des extensions de BT ;
  - Communiquer davantage sur le processus des demandes en ligne pour l'accès à la MT pour les entreprises ;
  - Finaliser la plateforme digitale pour les demandes en ligne pour les extensions de la BT ;
  - Réduire le phénomène des branchements anarchiques en anticipant sur l'expansion urbaine ou en révisant la politique d'occupation de l'espace ;
  - Impliquer le ministère de l'urbanisme et des travaux publics dans les sous projets d'extension ;
  - Améliorer la qualité et réduire le coût de la connexion internet ;
  - Mettre un mécanisme pour le branchement des services publics (Ecoles, centre de santé, zones agricoles, etc.) ;
  - Connecter les services publics de l'intérieur à l'internet comme c'est le cas avec E-gov à Lomé ;
  - Indemniser les propriétaires des terres et biens qui seront affectés par la pose des poteaux de MT et BT.
  - Etendre les interventions du projet Tinga dans les autres régions ;

- Prévoir assez de ressources sur la composante 3 pour répondre à l'adhésion massif des populations au projet Tinga dans les régions des Savanes et de la Kara ;
- Mettre à niveau les points focaux Tinga ;
- Mettre en place une stratégie de communication basée sur des agents commerciaux qui passeront dans les quartiers et villages pour expliquer d'avantage le projet Tinga et surtout les critères d'accès ;
- Impliquer les autorités locales dans la communication sur le projet Tinga ;
- Satisfaire prioritairement les dossiers déjà déposés.
- S'assurer de l'intégration des interventions en milieu rural du projet IDEA et des autres projets d'électrification en milieu rural en cours de mise en œuvre par l'AT2ER (Projet CIZO, PRAVOST, etc.) ;
- Assurer la maintenance pour les installations solaires ;
- Utiliser des stratégies de communication adaptées en milieu rural à travers notamment la chefferie traditionnelle, les groupements de femmes, les crieurs publics.
-
-
- **Composante 3 : Renforcement des capacités institutionnelles, amélioration de la performance de la CEET et soutien à la mise en œuvre des projets**
- Impliquer de manière continue toutes les parties prenantes dans la suite du processus et dans la phase de mise en œuvre ;
- Impliquer des directions régionales des structures de mise en œuvre du projet (DGE, CEET, AT2ER) dans la définition des activités et le ciblage des localités bénéficiaires ;
- Prendre en compte les besoins des Directions régionales des structures de mise en œuvre du projet (DGE, CEET, AT2ER) en matière de renforcement des capacités opérationnels, techniques et de disponibilité des EPI ;
- Augmenter la production nationale d'énergie ;
- Chercher d'autres accords d'approvisionnement plus stables ;
- Impliquer le ministère en charge de l'urbanisation dans l'identification des zones d'extensions des réseaux MT et BT afin de s'assurer de l'adéquation entre les deux interventions ;
- Prendre en compte les bilans techniques et de capacités QHSE dans le processus de sélection des entreprises habiletés pour exécuter les travaux dans le cadre du projet IDEA ;
- Appuyer le service QHSE des structures de mise en œuvre du projet (DGE, CEET, AT2ER) dans la formation des points focaux et équipes techniques des régions ;
- Poursuivre l'actualisation des procédures opérationnelles en cours d'actualisation ;
- Veiller à la qualité des infrastructures et services électriques qui seront réalisés dans le cadre de ce projet IDEA ;
- Accompagner le processus d'habilitation des acteurs opérationnels des structures de mise en œuvre du projet (DGE, CEET, AT2ER) ;
- Adapter les stratégies de communication à toutes les couches de la population (femmes, jeunes, personnes pauvres) et à toutes les zones (urbaines et rurales) ;
- Utiliser les « quadri logue » (réseau regroupant les acteurs du secteur public, secteur privé et les OSC dans une commune) et les Comités Locaux de Coordination (réseau regroupant acteurs du secteur public, les OSC et la chefferie traditionnelle) dans une commune ;
- Impliquer les Organisations de la Société Civile (OSC) dans la mise en œuvre du projet ;
- Prendre en compte les questions de VBG/EAS/HS dans toutes les interventions du projet ;
- Organiser des sensibilisations avec l'appui des personnes ressources sur la prévention des IST VIH SIDA et des grossesses non désirées à l'endroit des communautés et des travailleurs du projet ;
- S'assurer du respect de toutes les exigences du PGMO pour les travailleurs/employés directement contractualisés par l'UGP et les entreprises sous-traitantes ;
- Elaborer et mettre en œuvre un plan de gestion des déchets d'équipements électriques ;

- Former et diffuser le code foncier au niveau des chefs traditionnels ;
- Sensibiliser les populations et les ouvriers sur les MST, les abus et harcèlement sexuel, les VBG ;
- Expliquer et faire signer le code de bonne conduite aux employés ;
- Faire des reboisements compensatoires pour permettre au Ministère de l'Environnement et des Ressources Forestières d'atteindre ses objectifs de 25% de couverture nationale préconisé par la feuille de route gouvernementale ;
- Utiliser tous les moyens de communication (radios, réunions communautaires, les réseaux sociaux, les affichages publicitaires, le système entonnoir)
- Renfoncer les capacités des leaders communautaires (leaders religieux, la chefferie, etc.) sur les textes fonciers
- Former les acteurs du projet sur les réalités coutumières des zones d'intervention ;
- Vulgariser le code foncier ;
- Impliquer les femmes dans tout le processus de mise en œuvre du projet ;
- Impliquer les femmes dans le cadre de processus de prise de décision et de suivi.

3.3. Activités envisagées

Les objectifs, les activités, les risques et impacts potentiels du projet notamment ceux en lien avec les aspects environnementaux et sociaux ainsi que les mesures de mitigation applicables seront expliqués en détails aux parties prenantes. Les avis, préoccupations et suggestions des parties prenantes seront constamment recueillies et prises en compte dans la mesure du possible tout au long de la mise en œuvre du présent PMPP. Dans le cadre du projet IDEA, les parties prenantes seront également mobilisées afin d'accroître la demande et l'utilisation des services d'électricité, d'améliorer les connaissances, les attitudes et les pratiques face aux risques relatifs à l'électrisation, l'électrocution et les risques d'exposition au ondes magnétiques. Les activités de mobilisation des parties prenantes seront maintenues dans toutes les interventions du projet. Il s'agit entre autres de :

- Examen, validation et publication du PEES, du présent PMPP, des Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre (PGMO), du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES), l'évaluation des risques sociaux du projet au Togo durant la phase de préparation du projet et de mise en œuvre du Projet ;
- Préparation, mise en œuvre et suivi d'exécution du plan d'action de la gestion des risques de violences basées sur le genre (VBG), le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) ainsi que les éventuels plans de gestion des risques sociaux durant la phase de mise en œuvre du projet ;
- Préparation et mise en œuvre du plan de gestion de la sécurité (PGS) ;
- Réalisation de l'étude technique pour la ligne de transmission Davié-Notsé-Kpalimé-Atakpamé de 161 kV sur 250 km ;
- Réalisation des études d'impacts environnementaux et sociaux et le plan d'action de réinstallation dans le cadre du tracé de la ligne de transport Davié-Notsé-Kpalimé-Atakpamé de 161 kV sur 250 km ;
- Réalisation de l'étude relative à la faisabilité technique de la centrale solaire de Dapaong et l'analyse de la capacité d'absorption des lignes de transmission ;
- Réalisation des autres études liées à la préparation d'autres composantes de l'étude, y compris l'extension et la densification de la distribution ou l'élaboration d'autres plans environnementaux et sociaux concernant le projet IDEA.

i. Information et sensibilisation sur le projet, ses risques et impacts potentiels

La/le Spécialiste en développement social de l'UGP et le spécialiste en sauvegarde environnementale seront responsables de la gestion des risques environnementaux et sociaux du projet. Les consultants qui seront recrutés pour la réalisation des différentes études de même que les ONG locales engagées

dans le domaine de la lutte contre les VBG, EAS/HS seront également mis à contribution durant la réalisation des différentes études pour informer et sensibiliser les populations des zones du projet sur les risques et impacts potentiels du Projet avec un accent particulier sur les risques liés aux EAS/HS, les risques électriques et électromagnétiques et les risques sécuritaires. Ils seront également informés des risques de pertes de terres et de biens dans la délimitation des couloirs des lignes de HT et MT, de même que les procédures qui seront mises en place pour l'identification, l'évaluation et l'indemnisation des biens. Les dispositions pratiques d'accès au mécanisme de gestion des plaintes seront également partagées avec les parties prenantes y compris les pauvres et vulnérables. Tous ces acteurs seront également impliqués dans l'exécution des activités de sensibilisation et de renforcement de capacités des parties prenantes du projet en matière de gestion des risques sociaux.

ii. Consultation et participation des parties prenantes

Les consultations seront régulièrement organisées pour recueillir les avis et préoccupations des parties prenantes, principalement celles qui peuvent être affectées par les risques et impacts sociaux potentiels durant le cycle de vie du projet.
De manière spécifique, les consultations publiques permettront de :

- Présenter aux parties prenantes le projet IDEA (les enjeux, opportunités, principaux impacts positifs et négatifs potentiels) ;
- Présenter à travers divers méthodes et canaux les produits et services de la CEET, de l'AT2ER et de la DGE dans le cadre du projet IDEA et surtout les conditions, les délais et les procédures pour y accéder ;
- Expliquer les dispositions prises pour accompagner les personnes pauvres et vulnérables dans l'accès à l'électricité ;
- Présenter les enjeux environnementaux et surtout sociaux identifiés dans les objectifs des rapports notamment le CGES, le PGMO, le présent PMPP, le plan de gestion de la sécurité (PGS), le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ;
- Echanger avec les groupes des adolescentes et femmes sur les questions d'EAS/HS ;
- Echanger avec les gérants des entreprises et les travailleurs sur les risques liés au travail de même que les mesures de mitigation ;
- Echanger sur les enjeux sécuritaires en lien avec l'organisation des activités du projet ;
- Recueillir les avis, préoccupations, suggestions et recommandations desdites parties prenantes.

Tout comme lors des consultations antérieures, les présentes consultations seront réalisées en petits groupes, en respectant les mesures barrières contre la COVID-19. Les consultations avec les femmes sur les aspects d'EAS/HS seront abordées selon la Note de Bonnes Pratiques du Groupe de la Banque mondiale sur l'Exploitation et abus sexuels et harcèlement sexuel (EAS/HS) dans les projets d'investissement et de financement.
Les consultations des femmes et des filles se feront à travers des groupes de discussion animés par des facilitatrices expérimentées des OSC spécialisées et les membres des groupements de femmes afin d'encourager une discussion ouverte et le partage d'informations libre et ouvert sur les risques auxquels elles sont confrontées, les points d'entrée accessibles pour la signalisation des plaintes potentielles et la pertinence des mesures d'atténuation.

iii. Evaluation à mi-parcours et finale du projet

Pendant l'exécution du projet la consultation et la participation des parties prenantes accompagnera toutes les activités de gestion et de suivi des risques environnementaux et sociaux. Une attention particulière sera portée sur le renforcement et la diversification des stratégies et canaux de communication de la CEET ; AT2ER et de la DGE en vue d'atteindre toutes les catégories de parties

prenantes. Ce qui permettra une meilleure appropriation du projet et de ses impacts environnementaux et sociaux, de même que les mesures de mitigation et moyens de recours en cas de grief.
Lors des missions d'évaluation (mi-parcours et finale) les parties prenantes seront consultées pour recueillir leurs avis, leurs préoccupations et leurs suggestions sur la mise en œuvre du projet. Les recommandations des rapports d'évaluation feront l'objet de restitution à travers des canaux accessibles à toutes les parties prenantes et permettront d'améliorer les approches de mobilisation et d'implication des parties prenantes.

4. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

4.1. Objectifs

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

4.2. Catégories de parties prenantes

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

(i) Sont touchés ou susceptibles d'être touchés directement ou indirectement, positivement ou négativement, par le projet (également connu sous le nom de « parties touchées ») et

(ii) Peuvent avoir un intérêt en lien avec le projet (parties intéressées). Il s'agit de personnes ou de groupes dont les intérêts peuvent être touchés par le projet et qui ont le potentiel d'influencer les résultats du projet de quelque façon que ce soit.

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

4.3. Identification des parties prenantes

4.3.1. Parties prenantes touchées

Au regard des activités envisagées, les parties prenantes susceptibles d'être directement touchées ou affectées par le projet IDEA sont :

- Personnes dont les terres, les biens ou revenus seront affectés dans la délimitation des couloirs de passage des lignes HT, MT et les sites de pose des transformateurs ;
- Les bénéficiaires et souscripteurs aux Fonds Tinga ;
- Les ménages, entreprises et services publics bénéficiaires des branchements électriques (CEET ou AT2ER) ;
- Les ménages, entreprises et services publics en instance de demande de branchements ;

4.3.2. Parties prenantes intéressées

Cette catégorie comprend les acteurs ou groupes d'acteurs intervenant à un niveau quelconque de la mise en œuvre, ayant un ou des intérêt(s) direct(s) ou indirect(s) spécifique(s), pouvant influencer ou être influencés par le Projet dans un processus décisionnel :

- Le Ministère délégué auprès du Président de la République, chargé de l'Energie et des Mines
- Le Ministère en charge de l'économies numérique
- La Direction Générale de l'Energie (DGE)
- Les Directions Régionales des Mines et Géologie (DRMG) ;
- La Communauté Electrique du Bénin (CEB)
- La Compagnie Energie Electrique du Togo (CEET)
- L'Agence Togolaise d'Electrification Rurale et des Energies Renouvelables (AT2ER)

- L'Autorité de Réglementation du Secteur de l'Electricité (ARSE)
- Le Ministère de l'environnement et des ressources forestières
- La commission d'expropriation (COMEX)
- L'Agence Nationale de Gestion de l'Environnement (ANGE)
- Les structures de formation sur le métier de l'électricité
- Autorités locales : Préfet, Maire, Chefferie traditionnelle (Chef de canton, chef de village, sous-chef, chef quartier), CVD, CQD, Leaders d'opinion et Leaders religieux
- Les autorités coutumières et religieuses, les ONG/Associations de développement qui vont assurer l'intermédiation sociale, etc.
- Les partenaires techniques et financiers (Banque mondiale, UNFPA) ;
- Les organisations de la société civile (OSC) ;
- Les acteurs des chambres de métiers à tous les niveaux (national, régional, préfectoral et cantonal) ;
- Les médias et autres groupes d'intérêt, y compris les médias sociaux et le département d'information du gouvernement ;
- La population de la zone cible du projet ;
- Les structures de formation sur les métiers en lien avec la production, transport et distribution de l'énergie.
- **Travailleurs directs :** Il s'agit des consultants recrutés et travaillant pour l'UGP. L'Unité de Gestion du projet (UGP) IDEA comprendra au minimum un Coordonnateur du Projet, un responsable administratif et financier, un comptable, un auditeur interne, un spécialiste en passation de marchés, un spécialiste en suivi-évaluation, un spécialiste en développement social et genre, un spécialiste en sauvegarde environnementale, et deux chauffeurs. Il s'agira également des assistants techniques qui appuieront la conception des sous-projets et les études connexes ;
- **Travailleur contractuel :** Il s'agit des entreprises et des consultants qui seront recrutés pour l'exécution des missions et travaux dans le cadre du projet IDEA ;
- **Employé des fournisseurs :** il s'agit des employés des fournisseurs des matériaux et des pièces de rechange pour l'extension, la maintenance des réseaux MT et BT, des postes de transformation, des travaux de raccordements des abonnés. Il s'agit également des fournisseurs du matériel et es équipements pour les travaux d'électrification en milieu rural.
- **Les fonctionnaires du gouvernement :** Il s'agit entre autres du personnel du ministère en charge de l'énergie (DGE, DREM), du Ministère de l'économie numérique, de la CEET, de l'AT2ER, des acteurs des directions régionales et préfectorales des ministères de mise en œuvre qui seront mobilisés conformément à leur mission régalienne.
- Les communautés locales des zones d'intervention du projet ;
- Les victimes survivantes de VBG/EAS/HS (toute personne ayant subi une violence basée sur le genre et le sexe) du fait des activités de préparation du projet ;
- etc.
-

4.3.3. Groupes vulnérables

Il est particulièrement important d'identifier les personnes et les groupes qui peuvent avoir plus de difficultés à participer et ceux susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée par le Projet, en raison de leur situation de vulnérabilité. Dans le cadre du présent projet, les personnes et groupes vulnérables ou défavorisés sont entre autres :

- Les survivantes d'EAS/HS du fait des activités de mise en œuvre du projet ;
- Les personnes âgées de plus de 55 ans et vivants seules ;
- Les ménages mono parentaux dirigés par les femmes ;
- Les filles de familles pauvres des milieux défavorisés ou vivant avec un handicap ;

- Les quartiers pauvres ;
- Les personnes vivant dans les zones d'insécurité susceptibles d'être exclues des interventions du projet ;
- Les personnes déplacées pour cause d'insécurité ou de situation d'urgence ;
- Les personnes en situation de handicap et les indigentes (au sens large) susceptibles d'être défavorisées ;
- Les personnes qui vivent en dessous du seuil de pauvreté notamment avec 273 628,3 FCFA par personne et par an ;
- Les communautés dans les zones éloignées et inaccessibles susceptibles d'être privées d'informations ;
- Les communautés dans les zones impactées par des phénomènes météorologiques liés aux changements climatiques, moins résilientes.

Des mesures spécifiques seront mises en œuvre dans le cadre du Projet, en vue de s'assurer de la prise en compte des besoins et préoccupations spécifiques des personnes vulnérables.
Les discussions avec les représentants de ces groupes vulnérables et les autres parties prenantes ont été l'occasion d'identifier des actions spécifiques dans le cadre de cette étude. Ces échanges ont permis de faire des propositions d'actions permettant de répondre aux besoins spécifiques exprimées par ces groupes vulnérables, notamment :

- L'implication des CVD, CDQ et les personnes vulnérables dans l'enregistrement et l'accompagnement des personnes vulnérables dans l'accès aux services de la CEET et de l'AT2ER notamment le projet Tinga ;
- L'utilisation des stratégies de communication à travers la chefferie traditionnelle et les groupements des femmes pour atteindre les personnes pauvres ;
- Définition d'un quota pour les personnes vulnérables dans l'identification des bénéficiaires ;
- Prendre en compte des indicateurs spécifiques pour le suivi de la prise en compte des personnes pauvres et vulnérables dans l'accès aux services et bénéfices du projet ;
- La mise en place des rampes d'accès dans les structures de la CEET, AT2ER et DGE pour faciliter l'accès aux PVH ;
- Prise en compte de l'égalité des sexes et opportunités du travail dans les activités du projet ;

4.4. Analyse et évaluation des parties prenantes

L'analyse et l'évaluation des parties prenantes déterminent la relation probable entre les parties prenantes et le projet, et aide à identifier les méthodes de consultation appropriées pour chaque groupe de parties prenantes pendant la durée du projet.
L'évaluation des craintes et des attentes des parties prenantes de manière détaillée permettra de prendre certaines décisions sur l'effort nécessaire pour traiter leurs besoins. Cela dépend de leur niveau d'intérêt et leur capacité à influencer sur les résultats du projet :

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

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

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

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

Tableau 5 : Synthèse de l'analyse des parties prenantes

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

Source : Mission d'élaboration PMPP IDEA, janvier, 2023

4.5. Synthèse des besoins des parties prenantes du projet

Le tableau 6 présente une synthèse des besoins des parties prenantes du projet désagrégée par groupe, à savoir parties prenantes touchées et autres parties prenantes intéressées. Une attention particulière est accordée aux personnes ou groupes vulnérables au sein de chacun des groupes de parties prenantes.

Tableau 6: Synthèse des besoins des parties prenantes en information

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
PARTIE PRENANTES TOUCHEES							
Personnes dont les terres, les biens ou revenus seront affectés	Riverains couloirs de passage des lignes HT, MT et les sites de pose des transformateurs	− Hommes et femmes résidant ou menant des AGR, ou des cultures à proximité des sites − Perturbation de leurs activités par les travaux − Possibilité d'avoir des personnes vulnérables parmi eux − Méconnaissance des NES de la Banque méconnaissance de l'existence des codes de conduites prenant en compte l'interdiction des EAS/HS − Méconnaissance de procédures d'expropriation pour cause d'utilité public − Niveau d'instruction variable	Faible	Fort	Langue française et locales (Mooré, Moba, tchokossi, Ngangam, Kabyè, Lamba, Nawda, Tém,Tembe rma, Sola, Tchamba, Ana, Ewé etc.)	− Consultations du public − Focus groupe − Informations transmises à la radio (en langues locales) **Exemples d'émissions pour le passage de l'information souhaité lors des consultations** : **« nyatefe »** sur la Radio Horizon, **« club de la presse »** sur la radio canal FM, **« citoyenneté »** sur radio moisson finale, **« Tomtassi »** sur radio centrale, **« magazine kabyè »** sur radio Kara, **« Namague »** sur radio MECAP − Réunion sur site − Information à travers les groupements de femmes − Participations aux séances de formation − WhatsApp − Affiches	− Information sur le calendrier des activités − Participation à l'évaluation et à la négociation des biens impactés − Information précise sur le processus et les délais d'accès à l'indemnisation − Mesures d'accompagnement pour les personnes vulnérables − Information sur les impacts et risques potentiels du projet − Information sur les mesures de mitigation − Information sur les moyens d'accès au MGP
Utilisateurs	Les bénéficiaires et souscripteurs au Fonds Tinga	− Personnes pauvres et vulnérables ne disposant pas de moyen pour le branchement ordinaire de la CEET − Faible capacité d'accès à l'information − Habitation en milieu péri urbain ou rural − Sensibilité aux rumeurs − Taux d'alphabétisation moyen à faible − Affinité forte pour les réseaux sociaux et autres technologies digitales de communication − Méconnaissance des NES de la Banque − Non maîtrise des mécanismes et procédures de réclamations	Faible	Fort	Langue française et locales (Mooré, Moba, tchokossi, Ngangam, Kabyè, Lamba, Nawda, Tém,Tembe rma, Sola, Tchamba, Ana, Ewé etc.)	− Consultations du public − Information à travers les agents commerciaux qui iront de quartier en quartier avec un accent sur les quartiers pauvres et éloignés des centres urbains − Information à travers les « quadri logue » et Comités Locaux de Coordination (CLC) − Focus groupe sur les conditions, procédures et délais d'accès − Informations transmises à la radio (en langues locales) **Exemples d'émissions pour le passage de l'information souhaité los des consultations** : **« nyatefe »** sur la Radio Horizon, **« club de la**	− Information sur le calendrier des activités − Informations sur les conditions, procédures et délais d'accès − Bon accueil au niveau des services de la CEET − Mesures d'accompagnement pour les personnes vulnérables − Information sur les impacts et risques potentiels du projet − Information sur les mesures de mitigation − Information sur les moyens d'accès au MGP

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
						presse » sur la radio canal FM, **« citoyenneté »** sur radio moisson finale, **« Tomtassi »** sur radio centrale, **« magazine kabyè »** sur radio Kara, **« Namague »** sur radio MECAP − Information à travers les groupements de femmes − Participations aux séances de formation − WhatsApp − Affiches	
	Les ménages, entreprises et servies publics bénéficiaires des branchements de la CEET et à l'internet ; Les ménages, entreprises et services publics en instance de demande de branchements de la CEET et à l'internet	− Ménages, PME/PMI, Artisans − Service publics (Structures sanitaires, écoles, etc.) − Entreprises agro-alimentaires − Besoins variables et spécifiques en énergie et en internet − Besoin de l'électricité et de l'internet en permanence et en qualité − Méconnaissance des NES de la Banque − Non maitrise des mécanismes et procédures de réclamations	Faible	Fort	Langue française et locales	− Consultations du public − Information à travers les agents commerciaux − Information travers les « quadri logue » et Comités Locaux de Coordination (CLC) − Focus groupe sur les conditions, procédures et délais d'accès − Informations transmises à la radio (en langues locales) **Exemples d'émissions pour le passage de l'information souhaité los des consultations** : **« nyatefe »** sur la Radio Horizon, **« club de la presse »** sur la radio canal FM, **« citoyenneté »** sur radio moisson finale, **« Tomtassi »** sur radio centrale, **« magazine kabyè »** sur radio Kara, **« Namague »** sur radio MECAP − Information à travers les mails et le site Web − Information à travers les groupements de femmes − Participations aux séances de formation − WhatsApp − Affiches	− Information sur le calendrier des activités − Informations sur les conditions, procédures et délais d'accès − Bon accueil au niveau des services de la CEET − Mesures d'accompagnement pour les personnes vulnérables − Information sur les impacts et risques potentiels du projet − Information sur les mesures de mitigation − Information sur les moyens d'accès au MGP − Information sur les procédures de réclamations

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
Les travailleurs du projet	− Travailleurs directs du projet − Travailleurs contractuels − Travailleurs fonctionnaires du gouvernement	− Salariés directs et indirects du projet − Niveau d'instruction moyen à élevé − Connaissance des NES de la Banque : **Faible à élevée** − Connaissance de l'existence des codes de conduites prenant en compte l'interdiction des EAS/HS : **Faible à élevée** − Grande affinité pour les réseaux sociaux et autres technologies digitales de communication − Exposés aux risques électriques, électromagnétiques, de travail en hauteurs − Travailleurs journaliers non déclarés et sans protection sociale	Fort	Fort	Langue française et locales	− Formations en présentielle et en ligne − Informations transmises à la radio (en langues locales), − Réunion sur site − Vidéo (projection) − Radio − WhatsApp − Affiches − Messagerie électronique − Réunions de coordination, − Ateliers avec les points focaux	− Implication dans les échanges liés aux conditions de travail (salaire, horaire de travail, repos, etc.) − Information sur le calendrier des activités au moins deux semaines avant − Information sur la situation et les mesures sécuritaires ; − Information sur les impacts et risques potentiels du projet − Information et formation sur les risques électriques, électromagnétiques et les risques de travail en hauteur − Mesures de protection individuelle et collectifs − Protection sociale − Disponibilité/ accessibilité des registres de plaintes − Mesures Santé/sécurité − Explication du Code de conduites et des mesures de gestion des risques de VBG/VCE, travail des enfants, etc.
	Entrepreneurs et fournisseurs des services	− Fournisseurs de biens et prestataires de services − Faible engagement à mettre en œuvre les PGES des travaux, incluant la santé et la sécurité des travailleurs et des communautés − Faible engagement pour fournir les informations aux travailleurs − Faible engagement pour la protection sociale des travailleurs − Niveau d'instruction moyen à élevé − Connaissance des NES de la Banque : Faible à élevée − Connaissance de l'existence des codes de conduites prenant en compte l'interdiction des EAS/HS : Faible à élevée	Moyenne	Fort	Langue française et locales	− Informations transmises à la radio − Journaux − Réunion sur les sites − Participations aux séances de formation en présentiel et en ligne − Vidéo (projection) − Radio − WhatsApp − Affiches − Site web − Messagerie électronique	− Information sur le calendrier des activités au moins deux semaines avant − Information et formation sur les NES de la Banque applicables aux travaux d'électricité − Informations, sensibilisation et formation pour le respect des conditions d'emploi et des conditions de travail − Informations, sensibilisation et formation pour le respect de l'âge de travail et de l'interdiction du travail forcé − Information sur la situation et les mesures sécuritaires ;

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
		– Manque de volonté dans la mise en place et l'opérationnalisation du MGP					– Intégration des clauses E&S dans les contrats – Explication du Code de conduites et des mesures de gestion des risques liés aux VBG/VCE au travail des enfants, etc.
Personnes vulnérables	Survivantes d'EAS/HS	– Vulnérabilité économique – Crainte de représailles en cas de dénonciation du bourreau – Besoins de prise en charge médicale, psychologique et d'assistance juridique – Faible accès aux informations sur la prévention des EAS/VBG – Méconnaissance des droits des femmes en matière de SR et lutte contre les EAS/HS – Affinité faible pour les réseaux sociaux et autres technologies digitales de communication	Faible	Fort	Langue française et locales	– Counseling individuel avec un acteur spécialisé et formé sur la prise en charge des cas d'EAS/HS	– Ecoute, confidentialité – L'approche centrée sur les survivants – Création d'un environnement favorable dans lequel les intérêts des survivants sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivants sont traités avec dignité et respect
	Adolescentes et filles victimes de grossesses précoces ou en milieu scolaire	– Vulnérabilité économique – Faible niveau d'information sur les méthodes PF – Accessibilité limitée aux SR/PF – Faible accès aux informations sur la prévention des EAS/VBG – Méconnaissance des droits des femmes en matière de SR et lutte contre les EAS/HS – Affinité faible pour les réseaux sociaux et autres technologies digitales de communication	Faible	Fort	Langue française et locales	– Counseling individuel avec un acteur spécialisé et formé sur la prise en charge des cas d'EAS/HS – Causerie éducatives et sensibilisation avec les acteurs spécialisés – Affiches, dépliants, film, sketch – Informations transmises à la radio (en langues locales) – Réunion sur site – Participations aux séances de formation – Radio – WhatsApp – Affiches	– Ecoute, confidentialité – Sensibilisation et accompagnement pour reprendre l'école et l'apprentissage après l'accouchement – Sensibilisation sur les risques liés aux IST/VIH SIDA – Sensibilisation sur le port correcte du préservatifs
	Bénéficiaires vivant dans les zones d'insécurité, Personnes déplacées pour cause d'insécurité	– Vulnérabilité par rapport aux attaques terroristes – Stress sécuritaire – Difficulté pour se déplacer – Difficultés à se regrouper	Faible	Fort	Langue française et locales	– Informations transmises à la radio (en langues locales), – Visite à domicile – Radio – WhatsApp – Affiches	– Utilisation des canaux adaptés pour avoir accès à l'information – Besoins d'information sur la situation et les mesures sécuritaires – Collaboration avec les Forces de l'ordre et de sécurité

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
	ou de situation d'urgence						
PARTIES PRENANTES CONCERNEES							
Ministères et directions impliqués dans la mise en œuvre du projet	Ministère en charge de l'énergie, la Direction Générale de l'Energie, l'AT2ER et la CEET l'Autorité de Régulation du Secteur de l'Energie (ARSE) et leurs structures déconcentrées	– Niveau d'instruction élevé – Engagement fort pour l'amélioration de l'accès et de la qualité des services en matière d'électricité et d'internet – Engagement pour apporter des solutions durables à l'accès à l'électricité et l'internet – Insuffisances dans les stratégies de communication pour toucher toutes les parties prenantes – Connaissance des NES de la Banque : **Faible à élevée** – Connaissance de l'existence des codes de conduites prenant en compte l'interdiction des EAS/HS : **Faible à élevée** – Grande affinité pour les réseaux sociaux et autres technologies digitales de communication	Fort	Fort	Français	– Réunion et formations en présentielles et en ligne – Informations transmises à la radio en français : **« club de la presse »** sur la radio canal FM, **« espace débat »** sur la radio Kara – Information à travers les agents commerciaux – Information travers les « quadri logue » et Comités Locaux de Coordination (CLC) – Réunion sur site – WhatsApp – Affiches – Messagerie électronique – Réunions de coordination, les ateliers des points focaux en ligne ou en présentiel – Communiqués à travers les radios, télévision, sites web	– Mise en place d'un cadre de concertation efficace – Partage efficace de l'information à tous les niveaux y compris au niveau des services déconcentrés – Implication dans les échanges liés aux conditions de travail (salaire, horaire de travail, repos, etc) – Information sur le calendrier des activités au moins deux semaines avant – Information sur la situation et les mesures sécuritaires ; – Mesures de protection – Disponibilité/ accessibilité des registres de plaintes – Mesures Santé/sécurité – Explication du Code de conduites et des mesures de gestion des risques de VBG/VCE, travail des enfants, etc.
Autorité locales, collectivités locales, CCD, CVD CDQ	Préfets, Maires et personnel des mairies, CCD, CVD CDQ	– Niveau d'instruction moyen à élevé – Fort engagement pour l'accès à l'électricité et à l'Internet en permanence et de qualité pour les populations – Peu impliqués par les services techniques dans la promotion des services et produits et dans l'identification des zones cibles – Connaissance des NES de la Banque : **Faible à élevée** – Connaissance de l'existence des codes de conduite prenant en compte l'interdiction des EAS/HS : **Faible** – Affinité pour les réseaux sociaux et autres technologies digitales de communication : moyen à élevée – Engagement sur les questions SR/PF, autonomisation de la femme, éducation de	Fort	Moyen	Français et langues locales	– Réunion et formations en présentielles et en ligne Informations transmises à la radio en français et en langue locales : **« nyatefe »** sur la Radio Horizon, **« club de la presse »** sur la radio canal FM, **« citoyenneté »** sur radio moisson finale, **« Tomtassi »** sur radio centrale, **« magazine kabyè »** sur radio Kara, **« Namague »** sur radio MECAP, **« espace débat »** sur la radio Kara – Information à travers les agents commerciaux – Informations transmises à la radio (en langues locales)	– Implication dans les échanges liés aux conditions de travail (salaire, horaire de travail, repos, etc) – Information sur le calendrier des activités au moins deux semaines avant – Information sur la situation et les mesures sécuritaires ; – Mesures de protection – Disponibilité/ accessibilité des registres de plaintes – Mesures Santé/sécurité – Explication du Code de conduite et des mesures de gestion des risques de VBG/VCE, travail des enfants, etc.

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
		la jeune fille, lutte contre les EAS/HS : Moyen à élevé				– Séances de sensibilisation et de consultations animées par des ONG spécialisées – Consultation du public – Focus groupe, Radio, WhatsApp – Affiches, Messagerie électronique – Réunions – Formation communautaires	
Médias et OSC	Médias (TV, radio, journaux) des chaines nationales, locales et communautaires, Médias en ligne Les OSC	– Source des informations et opinions pour les parties prenantes – Habitué à animer des émissions sur les thématiques sur la qualité d'accès aux services publics – Connaissance faible sur risques électriques, électromagnétiques et les risques de travail en hauteur – Sensibilisation et accompagnement des populations dans divers procédures d'accès aux services publics	Moyen	Moyen	Français et langues locales	Informations transmises par écrit, radio, télévision ainsi que les entrevues	– Facilité d'accès à l'information fiable – Information sur le calendrier des activités au moins deux semaines avant – Information sur les procédures, conditions et délais d'accès aux différents services de la CEET – Renforcement des capacités sur les aspects EAS/HS, – Information sur les impacts et risques potentiels du projet – Information et formation sur les risques électriques, électromagnétiques et les risques de travail en hauteur – Information et formation sur les NES de la Banque applicables aux travaux d'électricité – Informations, sensibilisation et formation sur le respect des conditions d'emploi et de travail – Informations, sensibilisation et formation sur le respect de l'âge de travail et de l'interdiction du travail forcé – Information sur la situation et les mesures sécuritaires ; – Explication du Code de conduite et des mesures de gestion des risques de VBG/VCE, travail des enfants, etc.

Catégorie	Parties prenantes	Principales caractéristiques/ Facteurs visés pour le changement	Pouvoir	Intérêt	Besoins linguistiques	Moyens de communication privilégiés	Besoins Spéciaux
PTF	Banque Mondiale,	– Exigences pour le respect des NES y compris la prévention des EAS/HS – Exigences pour la participation et mobilisation de toutes les parties prenantes	Fort	Fort	Français et anglais	Informations transmises par écrit et réunions/ateliers de travail, échanges informels via WhatsApp	– Performance vis-à-vis des indicateurs du projet (finances, sauvegardes, techniques, etc.)

Source : Mission d'élaboration PMPP IDEA, janvier, 2023

5. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

L'engagement des parties prenantes sera un processus continu et dynamique qui s'étendra sur la durée de vie du projet. Ce chapitre vise à décrire les types d'informations qui seront divulgués et leurs formats respectifs. Il s'agit également de déterminer les méthodes qui seront utilisées pour véhiculer les informations, et surtout celles spécifiques qui seront utilisées à l'intention de chaque groupe identifié dans les sections précédentes.

5.1. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Le projet IDEA rendra publiques les informations sur le projet pour permettre aux parties prenantes de comprendre les risques et les effets potentiels de celui-ci, ainsi que les possibilités qu'il pourrait offrir. L'Emprunteur donnera aux parties prenantes un accès aux informations suivantes le plus tôt possible, ce avant l'évaluation du projet par la Banque, et selon un calendrier qui permet de véritables consultations avec les parties prenantes sur la conception du projet :

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

Les sites WEB de la CEET, de AT2ER, de la DGE et des organisations partenaires serviront à présenter les informations sur le projet et les mises à jour de l'état d'avancement.

En plus de ces moyens, les brochures, dépliants, affiches avec illustrations, petites représentations théâtrales, cris publics, information et sensibilisation, documents et rapports de synthèse non techniques en français et en langues locales seront distribués pour faciliter la diffusion des informations sur le projet. Pour les parties prenantes qui sont instruites, les informations seront diffusées à travers le site Web de la CEET (www.ceet.tg), de l'AT2ER (www.at2er.tg), de la DGE (www.mines.gouv.tg), via les réseaux sociaux tels que WhatsApp, le compte Facebook de la CEET ; de l'AT2ER et de la DGE etc. Les campagnes d'information et de sensibilisation dédiées aux populations locales principalement les plus démunies seront organisées à travers des agents commerciaux qui iront dans les quartiers. Ces différents dispositifs permettront de fournir les informations actualisées aux parties prenantes. La diffusion de l'information à travers les crieurs publics sera utilisée pour toucher les personnes ne pouvant pas avoir accès aux sources d'informations citées plus haut.

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

5.2. Formats et modes de communication qui seront utilisés

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

Dans toutes les stratégies de communication, les questions relatives à l'impact des activités du projet sur les filles et les femmes seront abordées et en particulier sur les risques d'exploitation et d'abus sexuels ou de harcèlement sexuel. Les filles et les femmes seront également informées du contenu du code de conduite et consultées sur les moyens sûrs et accessibles par lesquels les survivantes d'EAS / HS pourraient signaler une mauvaise conduite du personnel du projet. Elles seront également informées des prestataires VBG disponibles dans la localité pour les survivantes de la VBG dans leurs communautés.

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

5.2.1. Assemblées avec les communautés

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

Ces réunions sont néanmoins utiles, pour partager des informations générales sur une activité, et ne nécessitent pas toujours la prise de parole de tout le monde, par exemple le calendrier des activités dans le cadre du projet IDEA. Dans ces cas, elles rassurent le public local sur le soutien que le projet a reçu des autorités. Elles sont aussi considérées comme un effort de transparence et de partage de l'information et offrent l'opportunité de transmettre des informations à un grand nombre de personnes. Elles complètent également les petites réunions en rassurant le public local sur le fait que les échanges lors des petites réunions correspondent à la communication « officielle » et permettent de prendre en compte les orientations et décisions adoptées dans la conduite des activités du projet.

5.2.2. Focus Groupes

Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques. Ces rencontres ciblent en général les personnes intéressées par les mêmes questions (par exemple, la compensation foncière ou l'assistance aux groupes vulnérables, ou l'emploi des femmes). Ces groupes de discussion peuvent être établis par catégorie d'âge, par sexe, par type d'activité, etc. et comprendre 10 à 20 personnes. Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques. En organisant des groupes de discussion, il est important de s'assurer que (i) toutes les opinions divergentes sont exprimées ; (ii) la discussion est centrée sur la question à discuter ; et (iii) conclure avec des propositions concrètes faites en tenant compte des disponibilités et possibilités du projet et les prochaines étapes s'il y a lieu. Les focus groupes seront utilisés pour échanger sur les conditions, procédures et délais pour avoir accès aux divers services de la CEET, AT2ER et de la DGE dans le cadre du projet IDEA.

Les focus groupe pour les personnes vulnérables seront menées séparément afin de permettre à ce groupe de personnes de s'exprimer sur leurs spécificités et partager avec eux les mesures d'accompagnement. Les femmes et filles sont entretenues par les animatrices afin de leur permettre de s'exprimer librement surtout sur les cas de VBG, EAS, HS, etc

Des entretiens individuels seront également organisés. L'entretien individuel doit être réalisé par un professionnel le cas échéant une personne formée sur les principes et attitudes à adopter.

Pour réussir un entretien individuel, il est important de :

- faire preuve de sensibilité, d'empathie, d'écoute active et de respect. L'animateur doit se préparer, créez un environnement favorable en choisissant un environnement où la personne se sentira à l'aise pour s'exprimer. La personne doit se sentir en sécurité et respectée pendant l'entretien.
- Exprimez la compréhension de la situation de la personne affectée et montrez de l'empathie envers ses émotions tout en laissant la personne s'exprimer sans l'interrompre, en posant des questions ouvertes pour encourager la communication.
- Évitez de porter des jugements sur la personne ou sa situation. Votre rôle est d'écouter et de soutenir.
- Utilisez un langage approprié en choisissant des mots et des expressions qui ne blessent pas la personne ou ne minimisent pas sa situation.
- Assurez-vous de maintenir la confidentialité des informations partagées pendant l'entretien.

5.2.3. Médias de masse

Les médias de masse (journaux, radios, télévisions, sites web) offrent des possibilités de diffusion de l'information sur une large échelle, à travers des communiqués de presse, des reportages sur le projet, des campagnes de lancement, des entrevues avec la direction du projet, des visites de sites organisées, etc. Une collaboration étroite sera établie entre le Projet IDEA et les organes de presses afin que les informations réelles soient communiquées. A cet effet, des séminaires de renforcement des capacités des médias de masse seront organisés sur les problématiques d'accès à l'électricité, les conditions d'accès aux différents services et produits de la CEET, AT2ER et DGE, les risques professionnels dans le secteur de l'électricité, etc.

Le tableau 7 présente quelques média et émissions de grandes écoutes pouvant servir de canal pour la vulgarisation des informations.

Tableau 7: média et émissions de grandes écoutes pouvant servir de canal pour la vulgarisation des informations

Région	Radios	Emissions
Savanes	RADIO COMMUNAUTAIRE MECAP	Plateaux de la semaine (19h-20h) chaque vendredi
	RADIO MARIA	Forum des jeunes (14h30 -17h) chaque mercredi
Kara	RADIO KARA	Espace débat (10h-12h) chaque dimanche Magazine kabyè (8h-9h) chaque mardi
	RADIO KOZAH FM	Kozah Fm jeux (10h-12h) de Lundi à Vendredi
Centrale	RADIO TCHAOUDJO	A nous le weekend (9h-11h) chaque samedi
	RADIO COSMOS	Edjarèyotom (16h-17h) chaque mardi
Plateaux	RADIO LA PAIX	Mina Miadesusu (10h-11h) les lundis, mardis et mercredis
	RADIO MOISSON FINALE	Citoyenneté (11h-13h)
	RADIO PLANETE PLUS	Podium des jeunes (17h-18h) les samedi
Maritime	RADIO HORIZON	Nyatefe (10h-11h) chaque Lundi
	Bridge FM	Plateaux des femmes (10h-11h30) chaque jeudi
Grand Lomé	Radio Lomé	L'As et la Cagnotte (11h à 11H30)

	Canal FM	Club de la presse (11h à 12h) de Lundi à Vendredi
	Radio Zéphyr	Débat actu (10h-12) les Lundis, mercredis et vendredis

Source : Mission d'élaboration du PMPP, Projet IDEA, Janvier 2023

5.2.4. Comités de gestion des plaintes

Les comités de gestion des plaintes seront installés au niveau des régions, préfectures et communes afin de recevoir et de régler dans les délais requis les plaintes liées aux activités du Projet (par exemple le recrutement local, suivi environnemental et social des travaux, acquisition de terres au niveau local et impact sur les personnes vulnérables, critères d'identification des bénéficiaires, délais d'exécution des sous projets). Ces comités composés des acteurs du Projet, les représentants de la société civile, de la communauté et les autorités administratives locales peuvent permettre un engagement régulier et efficace avec les parties prenantes. Toutes les parties prenantes seront directement informées de l'existence de ces comités et leurs niveaux d'implication et missions dans le cadre de la mise en œuvre du projet IDEA. Les capacités desdits comités seront renforcées pour jouer pleinement leur rôle.

5.2.5. Ateliers et séminaires

La tenue des ateliers et séminaires rassemblant diverses parties prenantes est un outil permettant de partager des informations sur le projet, établir un consensus et favoriser l'engagement des différents acteurs concernés. Des ateliers de validation des évaluations environnementales et sociales ou de renforcement des capacités en matière des sauvegardes etc. peuvent être des voies où les parties prenantes concernées aux niveaux local et national sont impliquées.

5.2.6. Brochures sur le projet

Une brochure simplifiée de présentation du projet, présentant les informations suivantes :

- Objectifs du projet et caractéristiques clés, y compris l'emplacement exact des sous projets et les principales interventions du projet ;
- Principaux impacts environnementaux et sociaux du projet ;
- Mécanisme de consultation du projet ;
- Mécanisme de règlement des griefs du projet ;
- Disponibilité de la documentation (quoi, où) ;
- Informations de contact de l'UGP IDEA, des centres d'écoute, des comités de gestions des plaintes, des agences d'exécution, etc.

Cette brochure pourrait être éditée pour une large diffusion et sera actualisée de manière périodique durant la mise en œuvre du projet en intégrant le niveau d'avancement, les réalisations clés du projet, les activités à réaliser, les événements importants (comme les remises de certificats, de lancements d'activités, etc.), les indicateurs d'emploi (nombre d'employés locaux pour les travaux, entreprises principales et sous-traitants). Ces informations seront désagrégées par sexe et autres.

5.2.7. Gestion des feedbacks et partage d'information avec les parties prenantes

Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes seront recueillies dans un formulaire de feedback qui sera rempli durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes auront la possibilité d'envoyer leur feedback (anonyme ou pas) par courrier électronique et courrier édité ou de manière interactive par téléphone, via les réseaux sociaux ou les sites web des structures de mise en œuvre (CEET, AT2ER, DGE) ou en se rendant directement dans les locaux des agences de la CEET, de l'AT2ER ou de la DGE, au niveau des structures déconcentrés et OSC ou au niveau des comités de gestion des pliantes. Les feedbacks compilés par le personnel dédié du projet sont partagés avec le management du projet pour une prise en charge rapide. Les informations confidentielles fournies dans l'anonymat seront traitées dans la discrétion. Les parties prenantes concernées seront

informés par écrit ou par voie orale des dispositions prises ou envisagées suite au traitement de leurs feedbacks dans un délai maximum de deux semaines.

5.2.8. Les Sites Web des structures de mise en œuvre (CEET, AT2ER et DGE)

Les informations sur le projet seront mises à la disposition du public à travers les Sites Web des structures de mise en œuvre (CEET, AT2ER et DGE). Ces informations seront régulièrement mises à jour avec de nouveaux messages informatifs, communiqués de presse et offres d'emploi. Des informations communiquées sur le site seront diffusées au travers d'autres moyens de communication évoqués, par exemple des radios locales.
Une feuille de commentaires ou numéro de téléphone où toute partie touchée ou intéressée pourra déposer une requête ou un grief sera établie. Ces feuilles seront suivies quotidiennement (alerte par e-mail aux personnes concernées de l'équipe du projet), avec l'obligation d'accuser de réception dans un délai maximum de 2 jours calendaires et d'informer l'intéressé sur les dispositions prises ou envisagées dans un délai maximum de 07 jours calendaires.
Pour les plaintes, le comité indiqué sera saisi pour le traitement. Si la résolution est plus difficile, l'intéressé sera informé de la prochaine étape et des délais correspondants.

5.2.9. Visites des sites du projet ou des structures bénéficiaires

Les visites sur les sites du projet et des structures d'accueil des bénéficiaires consistent à amener de petits groupes de parties prenantes (élus locaux, journalistes, représentants des organisations de la société civile, etc.) à visiter les sites du projet.

5.3. Particularités liées aux différents médias au Togo et canaux d'information

Le paysage médiatique du Togo foisonne de médias aux caractéristiques diverses et adaptées notamment aux différentes couches de la population. Le tableau 8 résume les informations liées à leurs activités.

Tableau 8: Caractéristiques des différents médias présents au Togo

Types de canal	Particularités
Face à face ou à feedback instantané	- Plus efficace pour la transmission de messages complexes - Possibilité d'interaction avec la cible, d'adaptation instantanée du contenu à la cible et de transmission d'émotion
Télévision	- 1 télévision nationale, 10 télévisions privées, 4 web TV dont une chaine dédiée aux adolescents (15) - Faible intérêt des jeunes et adolescents pour les télévisions généralistes nationales - Regain d'intérêt général pour les nouvelles chaines nationales de divertissement (sport, cinéma, séries) par les jeunes et adolescents - Présence réduite en zone rurale
Radio	- 1 radio nationale, 71 radios privées, 4 web radio - Media le plus présent dans les ménages au Togo (zones rurales et urbaines)
Presse	- 24 organes de presse en ligne, 464 presses privées, 1 presse nationale, - Media le moins consulté par les utilisateurs des services pour les informations relatives aux services énergétiques
Affiches	- Grande flexibilité de production suivant la cible, le type de contenu - Grande facilité de distribution notamment via internet
Réseaux sociaux	- Principaux réseaux sociaux utilisés : Facebook, Twitter, YouTube - Principale application de messagerie : WhatsApp

Types de canal	Particularités
Blogs et sites web	- Absence de sujets d'accès à l'électricité dans les premiers sujets de recherche sur internet

Source : Site internet de la HAAC, Septembre 2022

5.4. Stratégie de diffusion des informations et calendrier de mise en œuvre

Pour atteindre les objectifs visés par la consultation des parties prenantes, il a été adopté une démarche participative et inclusive qui s'articule autour des méthodes suivantes : focus groups, dialogues communautaires, les visites dans les quartiers par les agents commerciaux, information à travers les « quadri logue » et Comités Locaux de Coordination (CLC), entretiens semi-structurés avec les différents acteurs et organisations concernées, réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis, , les spots et émissions radiophoniques et télévisés, les crieurs publics, les réunions des coopératives, les réunions des groupements de femmes, les journées portes ouvertes (JPO), les caravanes, les affiches, les flyers, etc.

Pour les acteurs institutionnels et les autres acteurs capables d'utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), la messagerie électronique et les réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook, Tweeter, YouTube, etc.) seront utilisés. Le Tableau 9 présente la stratégie de diffusion des informations et calendrier de mise en œuvre

Tableau 9: Stratégie de diffusion des informations et calendrier de mise en œuvre

Action/Activités	Sujets de consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes - cibles	Objectifs	Responsable
Phase de préparation du Projet						
Présentation du Projet aux autres ministères intéressés par les interventions du projet IDEA (Ministère en charge de l'éducation Ministère en charge de l'agriculture Ministère en charge de la santé Ministère en charge de la planification, ministère en charge de l'urbanisme, etc.)	- Présentation du Projet : Contexte, objectif, cibles, zone d'intervention composantes et activités et date probable de démarrage	- Réunions d'échanges en présentielle ou en Visio conférence - Partage du document en version électronique aux acteurs des ministères intéressés - Echanges par mail - Communication en conseil des ministres	Avant la revue et finalisation du document de projet	Les autres ministres Secrétaires Généraux et Directeurs centraux et chefs divisions des ministères intéressés	Faire connaitre le projet à tous les acteurs clés des ministères intéressés Prendre en compte les besoins spécifiques de leurs services	Equipe en charge de la Préparation du Projet IDEA
Etudes de faisabilités en vue de finaliser les zones de passage des lignes HT, MT et BT et les localités cibles pour les extensions et branchements	- Présentation du sous projet - Présentation et explication des différentes possibilités techniques pour la réalisation du sous projet - Présentation et explication des impact environnementaux et sociaux pour chaque option - Présentation et explication du choix le plus opportun	- Rencontre d'échange - Focus groupe aux niveaux des mairies et chefs des cantons - Partage du document physiques et en version électronique au niveau des mairies - Partage des brochures d'information au niveau des cantons	Avant la revue et finalisation du document du projet Avant le début de la mise en œuvre des sous projets	Préfet, Maire, Chefferie traditionnelle (Chef de canton, chef de village, sous-chef, chef quartier), CCD, CVD, CQD, leaders d'opinion et Leaders religieux	Présenter le sous projet Présentation et explication des différentes possibilités techniques pour la réalisation du sous projet Présentation et explication des impact environnementaux et sociaux pour chaque option Présentation et explication du	Equipe en charge de la Préparation du Projet IDEA Consultants

Action/Activités	Sujets de consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes - cibles	Objectifs	Responsable
					choix le plus opportun	
Revue et finalisation du document de projet	- Finalisation des zones cibles du projet au regard des résultats des études de faisabilité - Présentation et explication des impact environnementaux et sociaux des options techniques retenues - Finalisation des activités retenues par composante	- Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale et la Banque mondiale - Correspondances électroniques et vidéoconférence avec les acteurs déconcentrés (Directeurs régionaux et chefs d'Agences de la CEET) - Rencontres institutionnelles	Avant la négociation du projet	Membre de l'équipe de préparation du Projet Acteurs de l'AT2ER, DGE, DRME Directeurs régionaux et chefs d'Agences de la CEET	Finaliser le document du projet	Equipe en charge de la Préparation du Projet IDEA Consultants
Elaboration des instruments de sauvegardes environnementale et sociale (CGES, CPR, PMPP, PGMO, PEES, PGS)	- Présentation du Projet : contexte, objectif, cibles, zone d'intervention composantes et activités et date probable de démarrage - Impacts et risques (positifs et négatifs) - Mesures d'atténuation des impacts et risques environnementaux et sociaux - Recueil des questions, attentes, avis, préoccupations et suggestions/recommandations des parties prenantes.	- Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale, les consultants et la Banque mondiale - Correspondances électroniques et vidéoconférence - Rencontres institutionnelles	Pendant la préparation des documents de sauvegarde Avant la négociation	Equipe en charge de la Préparation du Projet IDEA Acteurs de l'AT2ER, DGE, DRME Acteurs déconcentrés de la CEET L'ANGE Le COMEX	Présenter le projet et recueillir les avis et préoccupations des parties prenantes y compris les personnes pauvres et vulnérables Echanger sur les moyens privilégiés de consultation et de mobilisation de chaque catégorie de partie prenante Echanger sur les risques de VBG, EAS/HS en communauté et au travail associés aux projet	Equipe en charge de la Préparation du Projet IDEA Les consultants
		- Consultations des parties prenantes (focus group) - Consultation séparée avec les groupes de femmes	Dans les régions, préfectures, communes et cantons	Préfet, Maire, Chefferie traditionnelle (Chef de canton, chef de village, sous-chef, chef quartier), CVD, CQD, leaders d'opinion et Leaders religieux, Les groupes de femmes, les OSC, etc		

Action/Activités	Sujets de consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes - cibles	Objectifs	Responsable
	Validation et vulgarisation des instruments de sauvegardes environnementale et sociale (CGES, PEES, PMPP, PGMO, CPR)	Rencontre en atelier Partage des documents en version physique et électronique Publication des documents sur les sites internet de la CEET et de la Banque mondiale	Validation dans chaque région Avant la négociation du projet	Toutes les parties prenantes y compris les personnes vulnérables	Partager le contenu des documents de sauvegarde à toutes les parties prenantes	Equipe en charge de la Préparation du Projet IDEA Les consultants L'ANGE
PHASE DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET						
Mise en œuvre des instruments de sauvegarde environnementale et sociale (PMPP, CPR, CGES, PEES, PGMO)	Elaboration du MGP : - Echange sur les mécanismes endogènes - L'importance d'un MGP - L'architecture et la composition des comités	- Rencontres institutionnelles - Consultations des parties prenantes (focus group) dont les bénéficiaires potentiels - Entretien individuel approfondi - Rencontre en atelier - Partage des documents en version électronique - Validation et publication des documents sur les sites internet du ministère et de la Banque mondiale	Avant le début des activités du projet dans les zones cible du projet	Toutes les parties prenantes y compris les personnes vulnérables	Echanger avec les parties prenantes sur l'importance du MGP et définir l'architecture et la composition des comités MGP	UGP Spécialiste en Développement Social (SDS) Spécialiste en sauvegarde environnementale (SSE)
	Diffusion et opérationnalisation du MGP : - Existence du MGP ; - Les portes d'entrée ; - Les procédures et durées de traitement des plaintes	- Réunion d'engagement - Réunions ou entretiens plus ciblés dans les villages pour expliquer le mécanisme et son fonctionnement - Elaboration des messages appropriés - Utilisation des Affiche imagée et des communiqués radio - Réalisation des émissions radios	Après la validation du document de MGP et durant toute la durée du projet Dans les zones cibles du projet	Toutes les parties prenantes y compris les personnes vulnérables	Faire connaitre à toutes les parties prenantes l'existence du MGP, les portes d'entrée, les procédures et durées de traitement des plaintes	Coordonnateur UGP SDS, SSE Acteurs déconcentrés
	Elaboration des codes de conduite avec la prise en compte des aspects EAS/HS : - Objet et importance du respect du code de conduite	- Rencontre en atelier - Partage des documents en version électronique - Validation et publication des documents sur les sites internet du ministère et de la Banque mondiale	Au plus tard trois mois après la mise en vigueur du projet	Tous les travailleurs du projet	Rendre disponible les codes de conduite pour les différents acteurs du projet IDEA	Coordonnateur UGP SDS, SSE Acteurs déconcentrés

Action/Activités	Sujets de consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes - cibles	Objectifs	Responsable
	Vulgarisation des codes de conduite avec la prise en compte des aspects EAS/HS : - Existence des codes de conduite - Obligation de respecter les codes de conduite - Sanctions prévues en cas de non-respect des codes de conduite	- Réunions ou entretiens avec les travailleurs pour expliquer le MGP	Au plus tard trois mois après la mise en vigueur du projet	Tous travailleurs du projet	Expliquer le code de conduite à tous les travailleurs du projet	Coordonnateur UGP SDS, SSE Acteurs déconcentrés
	Élaboration, diffusion et mise en œuvre du Plan d'action sur les EAS/HS : - Explication des différents concepts de VBG/EAS/HS - Les stratégies de prévention des EAS/HS - L'approche centrée sur les survivantes	- Rencontres institutionnelles - Consultations des parties prenantes animées par des ONG spécialisées - Consultation séparée des femmes - Entretien individuel approfondi, - Partage des documents en version électronique - Validation et publication des documents sur les sites internet du ministère et de la Banque mondiale - Elaboration des messages appropriés - Utilisation des Affiches imagées et des communiqués radio - Animation des émissions sur les radios à travers les émissions de grande écoute des femmes - Communication à travers les réseaux de groupement de femmes - Réalisation des émissions radios sur la prévention et gestion des cas de VBG - Rencontre en atelier pour la formation des acteurs de mise en œuvre du projet - Formation des entreprises d'exécution des travaux	Au plus tard trois mois après la mise en vigueur du projet	Toutes les parties prenantes y compris les membre de l'UGP, les acteurs déconcentrés et les entreprises de mises en œuvre du projet	Rendre disponible le Plan d'action sur les EAS/HS et les outils de mise en œuvre	Coordonnateur UGP SDS, SSE Acteurs déconcentrés
Réalisation des évaluations environnementales et sociales (EIES, PAR, Plan de Gestion des Déchets d'Equipements Electriques (PGDEE),	- Présentation du sous projet - Impacts positifs - Impacts et risques environnementaux et sociaux associés - Présentation des mesures de mitigation - Explication des procédures d'expropriation pour cause d'utilité publique	- Rencontres institutionnelles - Consultations des parties prenantes - Consultation séparée des femmes - Consultation séparée des personnes vulnérables - Consultation approfondie des personnes affectées par le projet	Avant la mise en œuvre du sous projet Dans la zone d'influence du sous projet	Toutes les parties prenantes de la zone d'influence du projet	Recueillir les préoccupations des parties prenantes sur le sous projet	Coordonnateur UGP SDS, SSE Acteurs déconcentrés

Action/Activités	Sujets de consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes - cibles	Objectifs	Responsable
Plans Particuliers de Sécurité et de Protection de la Santé (PPSPS)	- Explication et négociation des valeurs des biens affectés - Recueil des préoccupations et avis des parties prenantes	- - Rencontre en atelier - Partage des documents en version électronique - Validation et publication des documents sur les sites internet du ministère et de la Banque mondiale				
Offre des services et produits de la CEET, AT2ER, DGE aux populations (Branchement pour les ménages, entreprises et services publics, accès aux fonds Tinga, etc.)	- Expliquer pour chaque produits ou services, les conditions, le processus, le montant et les délais de réalisation	- Sensibilisation - Consultations spécifiques pour les personnes vulnérables - Visites dans les quartiers par les Agents commerciaux pour la promotion et l'explication des conditions, procédures et délais d'accès aux différents services - Affiches - Boite à image	Toute la durée de vie du projet	Ménages, entreprises et services publics	Expliquer à la clientèle pour chaque produits ou services, les conditions, le processus, le montant et les délais de réalisation	Directeurs régionaux Chef d'Agences
PHASE DE SUIVI ET D'ÉVALUATION						
Suivi	- Indicateurs de mise en œuvre - Indicateurs de résultats - Rôles des acteurs dans la collecte de données - Période de collecte des données - Source de vérification des données - Indicateurs sur le MGP - Niveau d'engagement des parties prenantes - Indicateur de mise en œuvre du PMPP - Indemnisation des PAP	- Visite de terrain - Consultation des parties prenantes ; - Mécanisme de gestion des plaintes ; - Collecte des données - Revue des activités	Tout au long du projet	- UGP - Entités impliquées dans la mise en œuvre du projet - Toutes les parties prenantes	- Faire le suivi du niveau d'atteinte des résultats y compris ceux liés à la mobilisation des Parties prenantes	Coordonnateur UGP SDS, SSE Spécialiste suivi évaluation
Evaluation	Niveau d'atteinte des différents indicateurs Satisfaction des bénéficiaires Indemnisation des PAP	- Visite de terrain ; - Consultation des parties prenantes - Mécanisme de gestion des plaintes - Collecte des données - Revue des activités	A la fin du projet	- UGP - Entités impliquées dans la mise en œuvre du projet - Toutes les parties prenantes	- Evaluer le niveau d'atteinte des résultats y compris ceux liés à la mobilisation des Parties prenantes	Consultant

Pour atteindre des résultats probants, les canaux et supports spécifiques seront utilisés en fonction des cibles. Le tableau 10 résume les différents supports et les canaux de diffusion qui faciliteront la mobilisation des différentes cibles.

Tableau 10: Synthèse proposée des supports et canaux de diffusion suivant les approches.

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

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

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

5.5. Stratégie proposée pour les consultations

Le projet IDEA, au regard de la sensibilité de certaines de ses interventions, de l'accessibilité et l'utilisation influencées par les pesanteurs socio-culturelles, mènera des consultations approfondies suivant un processus à double sens qui :

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

- Est libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation ; et
- Est consigné et rendu public par l'emprunteur.

5.6. Stratégie pour intégrer les voix et points de vue des groupes vulnérables

L'un des objectifs d'un PMPP est d'identifier les personnes ou les communautés qui sont ou pourraient être touchées par le Projet, ainsi que d'autres parties intéressées et de veiller à ce que ces parties prenantes soient dûment engagées sur les questions environnementales et sociales susceptibles de les affecter, au moyen d'un processus de divulgation d'informations et de discussions participatives; et maintenir une relation constructive avec les parties prenantes sur une base continue grâce à un engagement significatif pendant la mise en œuvre du projet.
Les personnes vulnérables seront identifiées tout au long de la conception et de la mise en œuvre du projet afin que leurs limitations (économiques, géographiques et physiques) ou autres obstacles de temps ou sociales soient cartographiées et que les mesures appropriées soient définies pour s'assurer qu'elles ont l'égalité des chances de faire entendre leurs préoccupations et qu'elles peuvent aussi accéder en toute équité aux services et produits offerts dans le cadre du projet IDEA. Ces personnes vulnérables se rencontrent dans toutes les communautés des zones du projet, notamment en zones rurales et péri urbaines. En ce qui concerne les obstacles, il s'agit particulièrement de la pauvreté et des difficultés d'accès à l'information et du contexte sécuritaires.

Pour lever ces contraintes, les lieux et les horaires des réunions seront choisis de façon à ce que tous les groupes, y compris les femmes, les personnes âgées, les groupes vulnérables y compris les handicapés puissent y accéder facilement (**Par exemple** les rencontres pourront s'arrimer aux heures et lieux ordinaires de réunion des groupements des femmes, ou lors des rencontres des coopératives, etc.).

Le projet encouragera les personnes vulnérables à soumettre les plaintes et s'engagera à fournir des réponses opportunes aux demandeurs. Ils seront informés à l'avance du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) existant afin qu'ils puissent y accéder chaque fois qu'ils en ont besoin. Ils seront consultés régulièrement pendant la durée du projet pour vérifier si le MGP est accessible et adapté à leurs besoins.
Pour garantir la prise en compte effective des points de vue des personnes et groupes vulnérables, les stratégies suivantes seront mises en œuvre pour contourner les obstacles pouvant nuire à leur participation. Il s'agit de :

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

De par leur condition, les personnes en situation de handicap sont souvent écartées du système. Leurs besoins restent les mêmes que ceux de la population générale. Toutefois, leur besoin d'information nécessite une communication particulière adaptée à leur handicap lorsque celui-ci touche au processus de transmission et d'assimilation de l'information (handicap auditif, handicap mental, handicap visuel).

Ainsi la communication à leur endroit doit pouvoir prendre en compte cette spécificité. L'accessibilité physique aux services et la présence d'interprète sont donc des attentes fortes.

Tableau 11 : Attentes spécifiques des personnes en situation de handicap.

Type de handicap	Attentes
Moteur	- Accessibilité physique aux services (rampes d'accès, rampes d'appui, chaise roulante)
Auditif	- Traduction des messages audio ou vidéo en langage visuel, langue des signes, texte ou images
Mental	- Utilisation de mots simples, d'images, d'une diction lente et posée - Adhésion à l'information par le tuteur
Visuel	- Traduction de tous les contenus visuels en audiodescription

Source : Mission d'élaboration du PMPP, Projet IDEA, janvier 2023.

L'exploitation des informations du tableau 11 permettra d'adapter les stratégies de communication aux différents types de handicap.

Les cartographies des prestataires de VBG réalisées sur les projets antérieurs financés par la Banque mondiale (SSEQCU, REDISSE, FSB, etc.) ont permis d'identifier les prestataires des services VBG par région qui pourront être mis à contribution pour la consultation et engagement des filles et femmes. Il s'agit entre autres de : WILDAF-Togo, GF2D, ROSCI-SR/PF, ATBEF, SOS VITA-TOGO, ADESCO, PAFED, AED, 3ASC, ORESPA, Code Utile, Centre d'écoute, etc. Le tableau récapitulatif des acteurs actifs en matière de programmes et projets de SR/PF, développement et de VBG qui pourront être mis à contribution dans le cadre du projet IDEA est en **annexe 19**.

5.7. Calendriers des opérations de mise en œuvre

Le calendrier précise les échéances pour la préparation, la prise en compte des commentaires des parties prenantes dans l'identification et la gestion des risques sociaux de même que les échéances de mise en œuvre des mesures de mitigation dans le cadre du projet IDEA.

Tableau 12 : Calendrier de mise en œuvre de PMPP

PHASE	Préparation et mise en œuvre des Instruments de gestion des risques E&S	Validation et Publication	Echéance de mise en œuvre des mesures de mitigations
Préparation du projet	Identification, consultation et participation des parties prenantes aux activités d'élaboration des instruments (CGES, CPR, PMPP, PGMO, PEES, etc.)	Janvier et Avril 2023	Après la date de mise en vigueur du projet
Mise en œuvre du projet	Consultation et participation des parties prenantes durant les évaluations, la détermination et la mise en œuvre des mesures de gestion des risques et impacts E&S des activités du projet	Avant la mise en œuvre de mesures de mitigation convenues	Tout le cycle de vie du projet
	Elaboration des rapports de suivi de la mise en œuvre du PMPP sur la base des indicateurs établis par le Projet sur les aspects de l'engagement des parties prenantes	Trimestriellement	Tout le cycle de vie du projet

PHASE	Préparation et mise en œuvre des Instruments de gestion des risques E&S	Validation et Publication	Echéance de mise en œuvre des mesures de mitigations
	Elaboration des rapports d'évaluation à mis parcours de la mise en œuvre du PMPP	Mi-parcours de mise en œuvre du projet	Mise en œuvre des recommandations pour la suite du projet
Clôture du projet	Evaluation finale de la mise en œuvre du PMPP dans le cadre de l'achèvement du projet	A partir de 03 mois avant la clôture du projet	

Source : Mission d'élaboration du PMPP du projet IDEA, janvier 2023

5.8. Examen des commentaires

Le spécialiste en développement social (SDS) et le spécialiste en sauvegarde environnementale (SSE) se chargeront de l'examen régulier et de la prise en compte des commentaires provenant des parties prenantes au Projet.
Les commentaires (écrits et oraux) seront recueillis et examinés. Le mécanisme de gestion des plaintes permettra de recueillir les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes à travers les registres de gestion de plaintes (disponibles au niveau des chefs de canton, CVD et CDQ, sur les chantiers, etc.), les boites à suggestions qui seront placées au niveau des mairies, des agences, des directions régionales de la CEET, de la DGE, des DRMG ; de l'AT2ER et au niveau de l'UGP. Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes seront également reçues durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes ont la possibilité d'envoyer leur feedback par email et courrier physique ou par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web de l'UGP. **Le numéro vert de la CEET est le 8228 ouvert 24h/24 et 7j/7 ou contacter la DGE au +228 70 40 58 73 ou AT2ER au +228 22 21 21 44.**

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

Pour les personnes qui se trouvent dans les zones rurales éloignées, outre les correspondances, elles auront la possibilité d'adresser leur feedback aux agents commerciaux et aux points focaux Tinga. Les feedbacks compilés par le personnel dédié, sont partagés avec le Coordonnateur du Projet pour une prise en charge, au besoin. Au cas échéant, la décision sera notifiée formellement à l'intéressé par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- Un résumé de la compréhension du commentaire soumis ;
- Les explications sur la ou les solution (s) proposée (s) ;
- La solution retenue ;
- La procédure de mise en œuvre de la solution retenue y compris les délais.

5.9. Phases de mise en œuvre du Projet

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

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

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

6.1. Ressources

Le projet IDEA mobilisera les ressources financières nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (divulgation du PMPP, renforcement des capacités, développement du plan et supports de communication, mise en œuvre de la communication, accessibilité au MGP, gestion des griefs, gestion des feedbacks, suivi – évaluation du PMPP, staffing dans la mobilisation des parties prenantes). A partir des ressources du projet mises à la disposition, l'UGP du projet IDEA planifiera les activités de mobilisation des parties prenantes dans le plan de travail budget annuel (PTBA).
Le projet IDEA transmettra les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, à savoir leur numéro de téléphone, adresse, courriel et fonction (ces personnes ne seront pas forcément les mêmes sur toute la durée du projet).

6.2. Fonctions de gestion et responsabilités

Le spécialiste en développement social et le spécialiste en sauvegarde environnementale seront chargés de la mise en œuvre du PMPP et de la conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes. Pour cela, ils seront appuyés par le Responsable Administratif et Financier, le Spécialiste en Passation des Marchés (SPM), le Responsable en communication et le Responsable Suivi-Evaluation (RSE) du projet IDEA.
Le Coordonnateur aura un rôle majeur de coordination et de supervision dans la mise en œuvre du PMPP. A cet effet, le processus sera enregistré, suivi et géré à travers la mise en place d'une base de données des parties prenantes.
Dans les localités, les structures locales et les ONG locales spécialisées vont aider dans la sensibilisation et même le suivi des activités du projet. Par ailleurs, ce dispositif sera renforcé par :

- La mise en place d'une plateforme (site Web interactif, réseaux sociaux, etc.) qui servira de moyen d'accéder à toutes les informations : articles, passation de marché, annonces, rapports finaux et documents relatifs au Projet. Tandis que les réseaux sociaux permettront de diffuser des informations complémentaires ;
- La vulgarisation du numéro vert de la CEET « 8228 » ; contacter la DGE au +228 70 40 58 73 ou l'AT2ER au +228 22 21 21 44 ;
- La création d'adresses email et postale et d'un numéro de téléphone, dédiés aux plaintes. Les plaignants pourront déposer dans l'anonymat des plaintes sous un code auprès des comités de gestion des plaintes ;
- Le recrutement d'un assistant au responsable de la communication chargée d'alimenter le système d'enregistrement et de suivi des griefs et de l'engagement des parties prenantes. Il sera chargé d'assister les spécialistes dans l'établissement des bases de données spécifiques sur les parties prenantes, le suivi des activités spécifiques avec les parties prenantes et le rapportage des activités.

6.3. Budget de la mise en œuvre du PMPP

Le budget de mise en œuvre du PMPP est évalué à **696 000 000 F CFA** sur la durée du projet (5 ans) à raison de **139 200 000 F CFA** par an. Il est établi et proposé dans **le tableau 13** pour mettre en œuvre les actions de communication et de sensibilisation et assurer la mobilisation des parties prenantes.
Les coûts estimatifs de la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes fait partie du coût global du projet. La fréquence et l'ampleur des activités de mobilisation des parties prenantes vont dépendre grandement de l'importance des sous-projets à mettre en œuvre au niveau de chaque composante du projet. L'estimation du budget pourra être mise à jour une fois que l'ensemble des sous-projets aura été validé. Le tableau 13 présente le budget de mise en œuvre du PMPP.

Tableau 13 : Budget de mise en œuvre du PMPP

Activité	Description de l'activité	Quantité	Responsable	Délai / Périodicité	Montant en F CFA	Montant en $US[5]	Source de financement
Ateliers régionaux de partage et d'appropriation du PMPP avec les représentants des parties prenantes	Organisation de six (06) ateliers régionaux, avec la participation d'environ 40 parties prenantes par région. L'atelier va durer une journée par région	6 ateliers	UGP	Après validation de la partie nationale et ANO de la Banque mondiale et avant le démarrage des activités du projet	13 500 000,00	24 545	IDEA
Elaboration du plan de communication du Projet IDEA y compris la communication sur les risques environnementaux et sociaux et les VBG, EAS/HS	Recrutement d'un consultant pour 20 homme/jour et organisation d'un atelier de validation	Une fois	UGP	Au plus trois (03) mois après la mise en vigueur du projet	20 000 000,00	36 364	IDEA
Conception des supports de communication et de sensibilisation y compris sur les risques environnementaux et sociaux et les VBG, EAS/HS	Reprographie des affiches, flyers, dépliants Production des spots audio et vidéo Les outils seront produits chaque année	5 années	UGP	Chaque année	100 000 000,00	181 818	IDEA
Formation et renforcement des capacités en médiation et gestion des intérêts des parties prenantes, des comités de gestion des plaintes	Formation des comités à tous les niveaux (Canton, Commune, Préfecture, Région, National) Formation la première année et mise en niveau à mi-parcours	2 (première année et mise à niveau à mi-parcours)	UGP	Formation la première année et mise en niveau à mi-parcours	40 000 000,00	72 727	IDEA
Diffusion des messages de sensibilisation par des radios de proximité (radio nationale, radios locales et radios privées)	Contrat de diffusion annuelle avec : Une (01) radio nationale 39 radios Rurales dont 10 radio privées	5 années	UGP	Signature des contrats chaque année	50 000 000,00	90 909	IDEA
Sensibilisation des acteurs des municipalités sur les plans communaux de prévention et de gestion des cas de VBG, EAS/HS	Sensibilisation dans les communes chaque année	5 années	UGP	Pendant toute la durée du Projet	120 000 000,00	218 182	IDEA
Achat d'espaces dans les médias (radio, TV, presse écrite) pour la diffusion de l'information sur le projet	1 télévision nationale, 10 télévisions privées, 4 web TV dont une chaine dédiée aux adolescents	5 années	UGP	Signature des contrats chaque année	7 500 000,00	13 636	IDEA

[5] Un (01) $US=550 F CFA

Activité	Description de l'activité	Quantité	Responsable	Délai / Périodicité	Montant en F CFA	Montant en $US[5]	Source de financement
Tenue de séances d'information et de sensibilisation des parties prenantes y compris la société civile	Sensibilisation des parties prenantes par les acteurs de mise en œuvre du projet à tous les niveaux	FF	UGP	Pendant toute la durée du projet	200 000 000,00	363 636	IDEA
Renforcement de la plateforme (site web interactif, pages Facebook, Twitter)		FF	UGP		10 000 000,00	18 182	IDEA
Appui au fonctionnement des comités de gestion des plaintes	Equipement des comités en fourniture, matériels bureautiques, boites à suggestion, appui financier pour la prise en charge des frais liés à la tenue de sessions/réunions ou des visites de sites dans le cadre du règlement des plaintes	FF	UGP	Pendant toute la durée du projet	100 000 000,00	181 818	IDEA
Mise à jour du PMPP	Recrutement d'un consultant pour 10 homme/jour et organisation d'un atelier de validation	Une fois	UGP	A mi-parcours	15 000 000,00	27 273	IDEA
Evaluation du PMPP	Recrutement d'un consultant pour 20 homme/jour et organisation d'un atelier de validation	Une fois	UGP	En fin du projet	20 000 000,00	36 364	IDEA
Total					**696 000 000,00**	**1 265 454,5**	**IDEA**

Source : Mission d'élaboration du PMP du Projet IDEA, Janvier 2023

7. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES DU PROJET IDEA

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

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

Spécifiquement, le MGP vise à :

- Mettre en place un outil pour recueillir et traiter les plaintes y compris les demandes d'information ;
- Prévenir et traiter les problèmes avant qu'ils ne prennent une ampleur regrettable ;
- Gérer les malentendus qui peuvent déboucher sur des rumeurs néfastes pour l'image du projet ;
- Etablir et maintenir un cadre de dialogue et de médiation avec les communautés et autres parties prenantes ;
- Assurer la redevabilité vis-à-vis des parties prenantes du projet et le respect des NES de la banque mondiale ;
- Orienter les protagonistes au cas où le traitement de la plainte ne relève pas de la compétence des organes de gestion des plaintes du projet IDEA.

7.1. Situation de la gestion des plaintes dans la zone du projet

Dans la tradition, le règlement des litiges suit une hiérarchie bien précise. Les litiges peuvent provenir de plusieurs sources à savoir : les litiges fonciers, les litiges issus de la succession ou de la gestion de l'héritage, les conflits entre les différentes ethnies et communautés, l'adultère etc.

- Quand un litige naît au sein d'une famille, c'est le chef de famille qui est chargé de trancher le problème avec les parents et alliés de la famille ;
- Par contre si le litige concerne deux familles, l'affaire est portée d'abord auprès du doyen du quartier. Au cas où le problème le dépasserait, il est porté au niveau du chef du village. Du chef du village, l'affaire peut être amenée au chef Canton et en dernier ressort au tribunal ;
- Les différends entre les communautés ou entre les villages sont directement portés au niveau du chef canton et à défaut de solution au tribunal.

Il est à préciser que de nos jours, cette hiérarchie n'est plus respectée et la plupart des litiges de quelle nature que ce soit sont directement portés au niveau des tribunaux.

Le règlement des litiges au niveau des chefs se déroule selon la procédure suivante :

- Le plaignant dépose la plainte au niveau du chef accompagné des bouteilles de liqueurs (SCHNAPPS) indiqués pour ce genre d'affaire plus une certaine somme d'argent ;
- Le chef et ses notables informent l'accusé de la plainte et invitent les deux parties sur la date convenue pour le traitement du problème ;
- Le jour du jugement l'accusé doit se présenter avec ses témoins et en plus les mêmes bouteilles de liqueur et de la même somme d'argent que le plaignant qui se présente aussi avec ses témoins ;
- Tour à tour la parole est donnée au plaignant pour qu'il réitère sa plainte et à l'accusé pour avancer ses arguments de défense. Les témoins des deux côtés sont ensuite interrogés et à la fin le chef et ses notables se retirent à huit clos pour délibérer ;
- Enfin après le huis clos, le chef et ses notables rendent la décision finale qui peut parfois être en défaveur du plaignant.

Le fautif (plaignant ou accusé) rembourse tous les frais occasionnés par la tenue des assises en plus de l'amende (en nature et ou en espèces) qui lui est infligée.

7.2. Critères d'efficacité du MGP

Huit (8) critères d'efficacité président au bon choix et au fonctionnement régulier du MGP. Ce mécanisme doit être :

- **Légitime :** Etablir la confiance avec les parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes.
- **Accessible :** Être connu de toutes les parties prenantes concernées par les sous-projets et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder.
- **Prévisible :** Comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être clair quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre.
- **Équitable :** Garantir les parties lésées de bénéficier d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de clarté.
- **Transparent :** Tenir les parties impliquées informées de l'avancement de la plainte et fournir suffisamment d'informations sur le déroulement du processus pour inspirer confiance quant à l'efficacité du mécanisme et à sa capacité à satisfaire l'intérêt public.
- **Compatible avec les droits humains :** Garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits de l'homme reconnus à l'échelle internationale.
- **Source d'apprentissage permanent :** Mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs.
- **Fondé sur la consultation et le dialogue :** Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes.
- **Rétroactif :** Rendre compte régulièrement du fonctionnement du MGP aux parties prenantes et recueillir leurs suggestions pour l'amélioration continue du mécanisme.

7.3. Organisation du MGP du Projet IDEA

La gestion des plaintes est intégrée aux activités du projet IDEA à travers les comités de gestion des plaintes. Elle fera partie des attributions de cette unité. La gestion du mécanisme s'appuiera sur les expertises existantes au plan national et local et fera l'objet de formation et/ou de renforcement des capacités des acteurs impliqués pour mettre en œuvre le mécanisme. Le dispositif organisationnel de gestion des plaintes dans le cadre du projet IDEA est décliné dans une procédure à cinq (05) niveaux successifs composés chacun d'un comité de gestion.

7.3.1. Niveaux de saisine

Au regard des interventions prévues et des parties prenantes impliquée dans le cadre du projet IDEA, il y aura plusieurs niveaux de saisine à savoir : le niveau du village/quartier, le niveau cantonal, le niveau cantonal, communal, préfectoral, régional et le niveau central.

- La saisine au niveau du village/quartier peut se faire chez les chefs de villages ou de quartier, CVD, CCD, CDQ, la responsable des groupements des femmes et au niveau du Point focal Tinga.
- **La saisine au niveau cantonal** peut se faire chez les chefs de canton, de villages ou de quartier, CVD, CCD, CDQ, la responsable des groupements des femmes et au niveau du Point focal Tinga.
- **Au niveau communal**, la saisine peut se faire au niveau des mairies, Agences CEET
- Au **niveau préfectoral**, les plaintes peuvent être déposées dans les préfectures, au niveau des Agences CEET s'elles existent.
- **La saisine, au niveau régional**, se fait dans les préfectures des chefs-lieux de régions, Direction régionale des mines et de la géologie (DRMG), Directions régionales de la CEET et les Directions régionales de l'action sociale.
- **Au niveau central**, les plaintes sont déposées au secrétariat de l'UGP, au secrétariat de la CEET, à l'AT2ER et la direction générale de l'énergie (DGE).

Le plaignant peut choisir librement le lieu de dépôt de sa plainte. Toutefois, lorsqu'il n'est pas satisfait de la solution qui lui est proposée, il est en droit de saisir le niveau supérieur au lieu de dépôt initial de la plainte.

7.3.2. Modes de saisine

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

Ils peuvent prendre plusieurs formes notamment :

- **Déposition directe** (expression orale avec une transcription de celui qui enregistre) ;
- **Auto-saisine** du Comité au vu des rapports de supervision, d'articles de presse, des faits relevés au cours d'une réunion ou suite à une visite de terrain ou à des rumeurs persistantes ;
- **Téléphone** : pour le dépôt des plaintes anonymes ou non, les usagers peuvent appeler, envoyer des messages SMS ou WhatsApp ; un numéro vert sera disponible dès que les moyens financiers et techniques le permettront. Numéro vert de la **CEET « 8228 »** peut servir à déposer les plaintes. Contacter la DGE au +228 70 40 58 73 ou l'AT2ER au +228 22 21 21 44 ;
- **Fiche de réclamation** : des fiches imprimées et à remplir par les plaignants seront déposées dans les lieux de saisine ;
- **Lettre** : les plaintes sont aussi recevables par le biais de correspondance écrite ;
- **Entretien/réunion** : à la suite des assemblées communautaires dont le comité du MGP aura l'information à temps, des dispositions seront prises pour la participation du comité et une session en fin de séances sera consacrée à la réception des plaintes des communautés ;
- **Boîtes à suggestions** : elles seront disponibles dans les lieux de saisine pour permettre à toute personne de déposer une plainte écrite ;
- **Autres** : Site Web, E-mail, SMS et WhatsApp, etc.).

7.3.3. Organes de gestion : composition et fonctionnement

Les consultations menées sur le terrain ont permis d'évaluer les bonnes pratiques et les insuffisances des mécanismes endogènes. Il ressort de cette analyse que les niveaux quartier, village et canton restent accessibles et inspirent encore confiance aux communautés. En prenant également en compte l'organisation de la CEET dont les services techniques sont beaucoup plus concentrés dans les régions, le mécanisme de gestion des plaintes a été structuré comme suit :

- Le Comité de gestion des plaintes au niveau village/quartier (CVGP) ;
- Le Comité cantonal de gestion des plaintes (CCGP) ;
- Le Comité régional de gestion des plaintes (CRGP) et
- Le Comité central de gestion des plaintes (CCGP).

Toutefois, des points focaux de gestion des plaintes seront identifiés au niveau des agences préfectorales pour servir de transition entre le niveau cantonal et le niveau de la région.

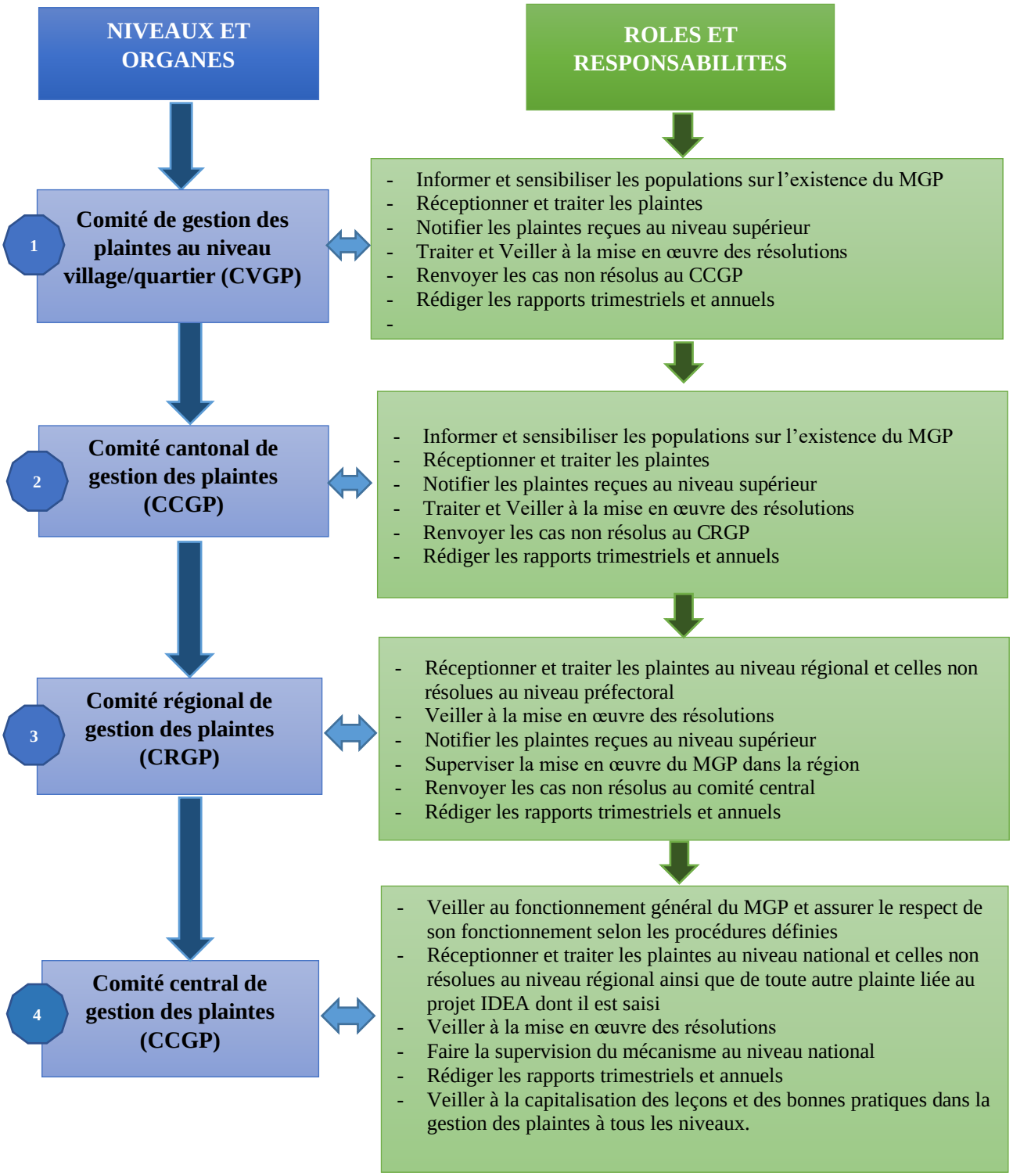
A tous les niveaux :

- ❖ Il est requis au minimum la moitié (1/2) de l'effectif total de chaque comité pour que celui-ci traite et statue sur un cas de plainte reçue.

- ❖ Au regard de la nature de la plainte, d'autres personnes ressources peuvent être associées entre autres : le président de la Chambre des métiers, le spécialiste QHSE de l'entreprise, l'inspecteur du travail, l'entrepreneur, etc.

Le président de chacun des comités doit informer le plaignant de l'issue de la plainte en vue de chercher son adhésion. Les plaintes qui n'ont pas trouvé de solution en première instance sont transmises au niveau supérieur et ainsi successivement. Si la plainte a trouvé de solution en première instance, elle est clôturée à ce niveau.

Figure 3 : Schéma du dispositif de gestion des plaintes dans le cadre du projet IDEA



Source : Equipe d'élaboration du PMPP, Projet IDEA, Janvier 2023

7.3.3.1. Comité de gestion des plaintes au niveau village (CVGP)

Le CVGP est composé de :

- ✓ Chef Village/Quartier (président) ;
- ✓ Secrétaire du chef Village/Quartier (secrétaire) ;
- ✓ Point focal Tinga ;
- ✓ Président du Comité Cantonal de Développement (membre) ;
- ✓ Deux (02) Représentants des organisations féminines ;
- ✓ Un Représentant des jeunes (membre).

7.3.3.2. Comité cantonal de gestion des plaintes (CCGP)

Le CCGP est composé de :

- ✓ Chef canton (président) ;
- ✓ Secrétaire du chef canton (secrétaire) ;
- ✓ Point focal Tinga ;
- ✓ Président du Comité Cantonal de Développement (membre) ;
- ✓ Deux (02) Représentants des organisations féminines ;
- ✓ Un Représentant des jeunes (membre).

7.3.3.3. Comité régional de gestion des plaintes (CRGP)

Les travaux du CRGP sont dirigés par un comité composé de :

- Représentant de la préfecture du chef-lieu de région ou son représentant (président),
- Direction Régionale de la CEET (Secrétaire)
- Direction régionale des mines et énergie (DRME)
- Point focal de la direction régionale de l'action sociale (membre),
- 2 Représentations féminines (membre),
- 1 Représentation des jeunes (membre),
- Représentant de la préfecture de provenance de la plainte (membre).

7.3.3.4. Comité central de gestion des plaintes (CCGP)

Le comité de gestion des plaintes à ce niveau est composé de :

- ✓ Représentant DGE (Président)
- ✓ Représentant de la CEET
- ✓ Représentant AT2ER
- ✓ Coordonnateur du projet IDEA ou son représentant, (vice-président)
- ✓ Représentant du ministère en charge de l'action sociale (membre)
- ✓ Spécialiste en développement sociale du projet IDEA (secrétaire),
- ✓ Spécialiste en sauvegarde environnementale du projet IDEA (membre),
- ✓ Spécialiste en suivi évaluation (membre),
- ✓ Personne responsable des marchés publics (PRMP) ou son représentant (membre),
- ✓ Responsable Administratif et financier (membre) ;

Au regard de la nature de la plainte, d'autres personnes ressources peuvent être associées à tous les niveaux.

En ce qui concerne le niveau central, les plaintes seront reçues directement au niveau de l'UGP par :

- Courrier transmis à l'UGP à l'adresse suivante : **Lomé, CEET 426, AVENUE MAMA FOUSSENI, B.P. 42 LOME – TOGO, TEL : +228 22 21 27 43 / 22 21 27 44 | FAX : +228 22 21 64 98, site Web : http://www.ceet.tg/** (tous les jours ouvrables excepté les jours fériés, de 8h 30 à 16h 30) ou à la DGE, s/c Cabinet MEM, Rue des Hydrocarbures, en face de Air Liquide BP 4227, tel + 228 70 40 58 73, mail : secretariatdgetogo@gmail.com Ou encore à l'AT2ER, 503, Rue de la Binah, à 50 m de la clinique ATBEF Tokoin Gbonvié Lomé, Tel : +228 22 21 21 44, mail info@at2er.tg;
- Courrier électronique transmis à l'UGP aux adresses électroniques qui seront créées pour le projet IDEA ;
- Appel téléphonique au projet (plaintes verbales) au numéro vert 8228 ou aux numéros des différentes agences de la CEET en **annexe 20**.

Le spécialiste en développement social assurera la fonction de secrétaire du comité et servira de point focal national (PFN) du mécanisme de gestion des plaintes. Il sera assisté dans cette fonction par la/le secrétaire administratif de l'UGP. Le secrétaire administratif de l'UGP du projet IDEA va se charger d'enregistrer les plaintes avec le concours du Spécialiste en développement social du projet.

Le CCGP est l'organe suprême de résolution des cas de griefs et de recours non réglés par le comité régional de gestion des plaintes. En cas de non-résolution d'une plainte par ce comité dans un délai de quinze (15) jours, le plaignant peut faire recours à la justice.

7.3.4. Dispositions particulières sur la composition et le fonctionnement des organes de gestion

La composition des membres des comités à tous les niveaux qui vont se regrouper est fonction de la nature de la plainte à traiter. Le principe est que les acteurs clés qui sont concernés par la plainte à traiter soient présents au cours des séances. Au cas où la plainte est portée contre une des personnalités membres d'un comité, un autre occupant qui accomplit des fonctions similaires siège à sa place. Le MGP proposera un mail pour les plaintes contre l'équipe du projet ou les fonctionnaires liés au projet. Seulement le spécialiste en sauvegarde sociale et genre et un/une membre d'une structure nationale de la société civile y auront accès. La confidentialité du plaignant sera strictement respectée. Les comités de gestion des plaintes se réuniront ordinairement une seule fois par mois ; toutefois, en cas de besoin, une réunion extraordinaire pourra avoir lieu à tout moment. Les différents outils (la fiche d'enregistrement d'une plainte et la fiche de réponse à une plainte) seront disponibles au niveau du secrétariat de chaque comité et leur renseignement va permettre de documenter la plainte reçue et traitée.

7.4. Procédure de gestion des plaintes

Toutes les plaintes seront analysées et les leçons apprises serviront pour l'amélioration de la gestion des activités du projet. Ainsi, la procédure de gestion des plaintes (Tableau 15) se déroulera selon les étapes ci-après :

- Réception de la plainte ;
- Enregistrement de la plainte ;
- Accusé de réception ;
- Evaluation de l'éligibilité de la plainte ;
- Examen et résolution de la plainte ;
- Mise en œuvre de la résolution ;
- Suivi et documentation de la mise en œuvre de la solution ;
- Clôture et archivage.

7.4.1. Réception des plaintes

Par l'intermédiaire des canaux mis en place et communiqués aux différentes parties prenantes, les plaintes/réclamations sont réceptionnées aux niveaux des lieux de saisine et centralisées au niveau des secrétariats des différents comités.

Les secrétaires des différents comités sont chargés de :

- Enregistrer toutes les plaintes (dater et transcrire dans le registre) ;

- Notifier au plaignant la réception de sa plainte ;
- Transmettre ces plaintes aux organes de gestion pour traitement ;
- Recevoir et transmettre les correspondances adressées aux plaignants (accusé de réception et solutions) ;
- Diffuser toute information relative au mécanisme aux parties prenantes locales.

Le plaignant est écouté puis questionné et les informations fournies sont documentées. Le secrétaire réceptionne personnellement les plaintes dans la mesure du possible.
Il est mis à la disposition des secrétaires chargés de la réception et de l'enregistrement des plaintes, des registres (modèle de registre des plaintes en annexe 6 et le modèle de fiche d'enregistrement des plaintes en annexe 7).

Ils doivent enregistrer les coordonnées du plaignant et si celui-ci le désire, l'aider à formuler sa plainte. Il est tenu de prendre toutes les informations pour remplir les différentes parties du formulaire de plainte. Les plaignants sont encouragés à fournir toutes preuves surtout physiques (photos, documents, audio, etc.) pouvant attester de la véracité des allégations.

7.4.2. Enregistrement de la plainte

L'enregistrement de la plainte s'effectue immédiatement ou au plus 24 heures après la réception de la plainte.

- **Canaux de transmission des plaintes et réclamations**

Conformément au principe d'accessibilité et de mise en contexte, le mode de dépôt des plaintes sera diversifié (plaintes orales, écrites, etc.). Les plaintes orales sont des plaintes transmises verbalement par des personnes qui ont un faible niveau d'instruction et qui ne sont pas en mesure de bien s'exprimer en français (à l'écrit comme à l'oral). Un interprète pourra être mis à la disposition du plaignant pour qu'il se sente à l'aise en vue d'exprimer son insatisfaction vis-à-vis du projet ou d'un tiers dans la langue qu'il maîtrise. La traduction et la transcription (écrite) de la plainte orale dans le registre s'imposent dans ce cas. Pour s'assurer de la fidélité de la transcription, elle est lue et traduite du français à la langue locale parlée par le/la plaignant/e par une autre personne ressource, en présence du/de la plaignant/e qui validera le contenu de la transcription. Cela permet de s'assurer de l'intégrité de sa déclaration.
Une plainte peut être déposée directement ou par l'intermédiaire de tiers.
Une attention particulière est donnée aux plaintes provenant des personnes vulnérables.

- **Organisation du registre**

Principales informations du cahier d'enregistrement :

- Numéro de réclamation,
- Date d'enregistrement de la réclamation,
- Objet de la réclamation,
- Lieu et identité du requérant (Ne pas renseigner si anonymat),
- Date de résolution,
- Mécanisme de résolution,
- Instance impliquée à la résolution,
- Résolution finale.

- **Informations à fournir par le plaignant**

Le (la) plaignant (e) doit fournir les informations suivantes :

a) Identifier les activités et/ou le projet en cause ;
b) Énoncer le ou les impacts négatifs du projet subis ;
c) Indiquer l'identité du ou des requérants et préciser si la plainte doit rester confidentielle ;
d) Préciser si la plainte est soumise par un représentant : personne(s) ou communauté(s) affectée(s) par le projet, le nom, la signature, les coordonnées et le mandat écrit de ce représentant ;
e) Inclure des propositions de résolution de la plainte que le plaignant estimerait appropriées.

La présentation de pièces justificatives n'est pas obligatoire, mais peut être utile pour l'examen de la plainte et des solutions à y apporter. L'identité des plaignants est gardée confidentielle à moins que ces derniers en décident autrement.

7.4.3. Accusée de réception

L'accusé de réception devra être délivré immédiatement ou au plus 24 heures après la réception de la plainte. Il permet de confirmer au plaignant la réception et l'enregistrement de sa plainte. Son format sera adapté au canal de transmission de la plainte :

- Pour les cas de plaintes orales ou écrites, l'accusé de réception se fait par écrit (fiche d'accusé de réception remplie et signée).
- Pour les cas de plainte électronique (WhatsApp, sms, e-mail, etc.), l'accusé de réception sera délivré par le même canal. Toutefois, l'accusé de réception (annexes 8 et 9) sera imprimé et archivé.
- L'accusé de réception sera délivré au plus tard dans les 48 heures suivant l'enregistrement de la plainte.
- Concernant les plaintes à travers les boites à suggestions, l'accusé de réception est délivré au dépouillement. La fréquence d'ouverture des boites à suggestion est hebdomadaire et une équipe de dépouillement sera mise en place. Cette équipe sera composée de deux membres du CCaGP (le Président du Comité Cantonal de Développement une Représentation féminine, en termes d'ONG/ associations/groupements de protection des femmes ou de défense des droits de l'Homme).
- Pour les cas de plaintes reçues par téléphone, l'accusé de réception est notifié par le même canal aussitôt que la plainte est reçue. Cette plainte est enregistrée et archivée.
- Pour les cas de plaintes anonymes ou des cas d'auto saisine d'un comité de gestion des plaintes, il ne sera pas possible d'accuser réception. Toutefois, les informations liées à la plainte seront enregistrées.

7.4.4. Évaluation de l'éligibilité de la plainte et notification au plaignant

Le Comité des plaintes (CP) évaluera chaque plainte enregistrée pour juger de son éligibilité par rapport aux activités ou aux engagements du projet. Il s'agira de rechercher le lien entre les faits incriminés et les activités et impacts du projet. L'évaluation de l'éligibilité permettra également de faire le tri et de savoir si la plainte doit être traitée dans le cadre du MGP ou transférée à d'autres mécanismes hors MGP (judiciaires ou extrajudiciaires). Pour ce faire, les critères ci-dessous serviront de base pour l'évaluation de l'éligibilité de la plainte.

Critères d'éligibilité

Les plaintes reçues pour le compte du projet IDEA doivent obligatoirement remplir les conditions ci-après :

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

Catégorisation et traitement des plaintes par les comités de gestion des plaintes

Les plaintes pouvant survenir peuvent se résumer dans le tableau 14 :

Tableau 14: Cadre de catégorisation et de traitement des plaintes et demandes d'information par les comités de gestion des plaintes

Type de plainte		Traitement
Catégorie	Description	
Catégorie 1	Il ne s'agit pas réellement d'une plainte, mais plutôt d'une demande de renseignements ou de précisions.	Le Secrétaire du Comité fournira les informations ou éclaircissements requis directement à l'intéressé, après avoir consulté les autres membres du comité où la plainte est déposée si besoin est et ceci séance tenante ou dans un délai de trois (03) jours à compter de la réception de la demande d'information. Une réponse écrite sera adressée au plaignant.

Catégorie 2	La plainte concerne un autre programme ou projet hors du cadre du Projet IDEA	Le Secrétaire du Comité où la plainte est déposée informe le plaignant que la plainte ne concerne pas le Projet IDEA. Le secrétaire du comité est tenu d'orienter le plaignant vers les services appropriés pour la résolution de cette plainte par une réponse écrite.
Catégorie 3	La plainte porte sur la perception par une communauté ou une personne qu'elle était injustement exclue de participer au projet.	Le Secrétaire du Comité expliquera les modalités de la sélection des communautés et des bénéficiaires. Après clarification des procédures, si le plaignant affirme encore que ces procédures ont été violées, la plainte sera renvoyée à la structure concernée pour sa réponse. Les membres du CGP et le niveau supérieur seront informés ou saisis par rapport à la réponse.
Catégorie 4	La plainte porte sur des allégations de corruption, détournement de fonds, ou de biais dans les marchés publics.	La plainte sera renvoyée à la structure concernée pour sa réponse. Les détails permettant l'identification du plaignant ne seront pas communiqués. Les membres du CGP et le niveau supérieur des comités seront informés ou saisis par rapport à la réponse
Catégorie 5	La plainte porte sur des préjudices environnementaux ou sociaux causés aux communautés par les interventions des sous-projets.	La plainte sera renvoyée à la structure concernée pour sa réponse. Les détails permettant l'identification du plaignant ne seront pas communiqués. Les membres du CGP et le niveau supérieur des comités seront informés ou saisis par rapport à la réponse
Catégorie 6	La plainte implique toute autre déviation de buts ou procédures du Projet IDEA y compris les allégations de mauvaise performance ou comportements incorrects de personnel du Projet	La plainte sera renvoyée à la structure concernée pour sa réponse. Les détails permettant l'identification du plaignant ne seront pas communiqués. Les membres du CGP et le niveau supérieur chargé du projet de la Banque seront informés ou saisis par rapport à la réponse.
Catégorie 7	Violence basée sur le genre (VBG), Exploitation, abus sexuels (EAS), Harcèlement sexuel (HS) et violence contre les enfants (VCE). Il s'agit des plaintes sensibles	Le projet concevra un mécanisme pertinent pour résoudre ce type de plaintes. L'identité de la victime doit être protégée.

Source : Equipe d'élaboration du PMPP, Projet IDEA, Janvier 2023

Les catégories 1 et 2 sont des demandes d'information ou de plainte pour laquelle le projet n'est pas concerné. Quant aux catégories 3 à 6, la structure ou la personne concernée (soit l'UGP, une Direction régionale, une Agence, une entreprise, un CVD, ou un individu), sera saisie pour donner sa réponse aux éléments de la plainte. Pour garder la confidentialité du plaignant, son identité ne sera divulguée à la structure concernée qu'avec son accord.

- **Réponse après évaluation de l'éligibilité**

Après examen de l'éligibilité, deux situations peuvent se présenter.

En cas d'éligibilité de la plainte, le plaignant sera informé de la suite de la procédure.

En cas d'inéligibilité de la plainte, la réponse expliquera les motifs au plaignant. Si le plaignant n'est pas d'accord avec les motifs de l'inéligibilité de sa plainte, il peut ressaisir le comité de gestion des plaintes qui procédera comme suit :

- Enregistrer les raisons du désaccord ;
- Répertorier les informations complémentaires requises et dialoguer avec le plaignant pour plus d'éclaircissement ;
- Délibérer sur la nouvelle requête de considération du plaignant et préciser la suite à donner ;
- Notifier la solution au plaignant.

Si le désaccord persiste, le comité de gestion des plaintes renseignera le plaignant sur la possibilité de faire recours au niveau supérieur ou d'autres voies de recours en dehors du MGP (organisations judiciaires ou non judiciaires).

7.4.5. Examen et résolution de la plainte

Selon la catégorie de la plainte, l'UGP siègera soit physiquement soit virtuellement par mail, dans un délai de 7 jours pour examiner et valider les réponses de l'accusé à la plainte reçue.

Toutes les plaintes jugées éligibles au MGP feront l'objet d'un examen approfondi. Selon la gravité de la plainte, le Comité pourra :

- Notifier, si aucune enquête n'est nécessaire, une réponse écrite au plaignant dans les sept (07) jours suivants l'enregistrement de la plainte avec la/les proposition(s) d'action(s) à diligenter pour résoudre la plainte ;
- Mettre en place une équipe pour déterminer les causes, les conséquences et les solutions possibles, si une enquête est nécessaire.

L'enquête se déroulera selon les étapes suivantes :

- Visite du/des plaignant(s) avec déplacement sur le terrain pour observer la situation ;
- Echange avec le(s) plaignant(s) pour recueillir ses (leurs) préoccupations, et discuter avec lui (eux) des différentes modalités de résolution de la plainte, lui (leur) faire des propositions concrètes de solution et recueillir ses (leurs) préférences ;
- Rédaction d'un rapport d'enquête à soumettre au comité de gestion.

Sur la base des éléments du rapport établi par l'équipe d'enquête, le comité de gestion siège pour proposer des solutions au(x) plaignant(s).

La/les solutions proposée(s) ou convenue(s) sera (ont) notifiées formellement au plaignant par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Au besoin, un interprète pourra être mis à la disposition du plaignant pour faciliter la compréhension des termes de la lettre. Cette réponse pourra inclure :

- Les explications sur la (les) solutions proposée(s) ;
- Si applicable, la procédure de mise en œuvre de la(les) solutions proposée(s), y compris les délais.

Un formulaire de proposition de réponse à la plainte est joint en annexe 10.

Dans le cas des enquêtes, le délai de réponse dépendra de la gravité et de la complexité de la plainte ainsi que des mécanismes de médiation. Si la plainte implique un membre du CGP, le membre concerné se retirera du comité lors de la discussion de cette plainte afin d'éviter tout conflit d'intérêt et apparence de conflit d'intérêt.

7.4.6. Mise en œuvre de la résolution

La mise en œuvre de la réponse proposée peut concerner soit une action directe, soit un examen approfondi, soit le transfert du dossier à d'autres structures plus appropriées.

Si le plaignant rejette la résolution proposée, le comité de gestion doit procéder comme suit :

- Enregistrer les arguments du refus ;
- Fournir les informations complémentaires au plaignant ;
- Si possible, revoir l'approche proposée.

Le comité saisi par une plainte doit en accuser réception et rassurer le plaignant de la prise en compte de sa plainte. Afin de mériter la confiance des bénéficiaires et du public, il s'avère essentiel de partager les décisions intermédiaires et finales prises pour gérer les plaintes avec le plaignant. Dans les cas où la communauté ou une autre partie prenante est impliquée dans la plainte, une restitution doit se faire aussi à leur niveau. Toutefois, dans les restitutions sur la résolution des plaintes, l'identité du plaignant ne sera pas révélée en public, même dans les cas où il est connu dans la communauté, sauf s'il accepte volontairement d'être nommé. Les plaintes anonymes seront admises. Elles seront gérées de façon confidentielle et de manière à protéger l'identité du plaignant.

Révision des réponses en cas de non résolution

En cas de non conciliation, le comité de gestion tentera de trouver une proposition des mesures alternatives qui satisfont aux préoccupations du plaignant. En cas de persistance de non conciliation, il indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratifs et judiciaires.

Quelle que soit l'issue, les comités doivent documenter et communiquer aux parties toutes les discussions et les choix opérés.

- **Recours en cas de non-résolution**

En cas de non-résolution suite à la mise en œuvre des actions recommandées par le comité central de gestion des plaintes, celui-ci proposera des mesures alternatives aux préoccupations du plaignant, en accord avec la Banque mondiale. En cas de persistance de(s)/ la situation(s) décriée(s), le comité central de gestion des plaintes indiquera au plaignant d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes judiciaires ou non judiciaires. Ainsi, les plaignants non satisfaits dans le cadre des termes et conditions du présent MGP, ont donc la liberté de saisir les juridictions compétentes en vertu des dispositions nationales en vigueur.

La prescription du délai du MGP est de quinze (15) mois à partir de la date de clôture officielle du projet. Le Comité des plaintes documentera toutes les discussions et les solutions proposées.

Passé ce délai, tout plaignant peut exercer une action en justice pour faire entendre ses prétentions.

7.4.7. Suivi et documentation de la mise en œuvre de la solution

Le suivi permet de surveiller la mise en œuvre effective des différentes mesures proposées. Il est assuré par le comité ayant géré la plainte. La documentation du processus est régulièrement produite et transmise à la coordination stratégique pour les dispositions à prendre au besoin, et l'archivage. En outre, le suivi permet de faire des apprentissages et d'apporter des ajustements au besoin au mécanisme de gestion des griefs.

7.4.7.1. Clôture

La procédure sera clôturée par les instances de l'organe de gestion des plaintes dans plusieurs cas de figures :

- Si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution de la plainte à un quelconque niveau, la plainte peut être clôturée au niveau où le plaignant n'a pas trouvé de satisfaction, du moment où il saisit le niveau supérieur ;
- Si la médiation est satisfaisante pour les différentes parties, en l'occurrence le plaignant, et l'entente prouvée par un PV de résolution de la plainte est dressé et signé des deux parties. (Annexe 11) ;
- Si un comité ne s'estime pas compétent pour traiter une plainte, elle peut être clôturée au niveau où la plainte est déposée ; toutefois, elle est remontée au niveau supérieur ou aux instances qualifiées pour son traitement avec un rapport et un accusé de réception du dossier transmis et un suivi est fait du dossier ;
- Si le plaignant épuise tous les niveaux de recours du MGP sans satisfaction, la plainte peut être clôturée à tous ces différents niveaux ; la plainte sort du cadre de règlement du MGP. Un procès-verbal de résolution de la plainte est dressé et rend compte de l'appel de la décision du comité de gestion des plaintes. Le formulaire de ce PV est proposé à l'annexe 15.

A tous les niveaux du processus, toutes les étapes doivent être documentées et il en est de même pour les résultats.

Il pourra être nécessaire de demander au plaignant de fournir un retour d'information sur son degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat. La réponse du plaignant sur sa satisfaction ou non par rapport à la solution proposée est contenue dans la fiche de résolution des plaintes (Annexe 10).

Il est nécessaire de documenter la leçon tirée lorsque la situation a été particulièrement complexe ou inhabituelle. Les originaux de tous les dossiers de plainte sont envoyés à la coordination du projet pour archivage. Un suivi régulier du répertoire de l'archivage sera réalisé.

Le Comité central de gestion des plaintes désignera un responsable chargé de l'administration des plaintes qui sera préférentiellement le Spécialiste en sauvegarde sociale et genre.

7.4.7.2. Archivage

L'UGP mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes en vue de préserver l'intégrité et la confidentialité qui régissent le MGP afin d'éviter de potentielles représailles aux plaignants/es, l'archivage des dossiers de plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.) est géré par une seule personne : le spécialiste en sauvegarde sociale et genre du projet. Un carton d'archivage ou une chemise à sangle sera utilisé

pour constituer le dossier de chaque plainte gérée ; à l'intérieur du dossier, les chemises ou sous chemises seront utilisées pour les principales étapes du processus de gestion des plaintes. Les cartons et chemises à sangle seront marqués à l'extérieur du nom et de la référence de la plainte. Les plaintes seront classées par catégorie et par ordre chronologique. Le système de classement debout sera utilisé. Les dossiers de plaintes physiques sont conservés dans des coffres qui se ferment à clé et les clés sont gardées au niveau du Spécialiste en sauvegarde sociale et genre. En ce qui concerne le système d'archivage électronique, il détiendra seul la clé (mot de passe) qui ouvre les dossiers de plaintes.

Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions. À toutes les étapes de résolution de la plainte et à tous les niveaux, le comité de gestion des plaintes au niveau central est informé du processus de résolution.

Le Spécialiste en développement sociale et le spécialiste en sauvegarde environnementale seront chargés de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi de la (des) solution (s) proposée (s) et rendront compte à l'UGP. Ils s'assureront que les mesures convenues sont mises en œuvre dans un délai suivant le traitement et n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours.

La procédure de gestion des plaintes est résumée dans le tableau 15 :

Tableau 15 : Procédure de gestion des plaintes

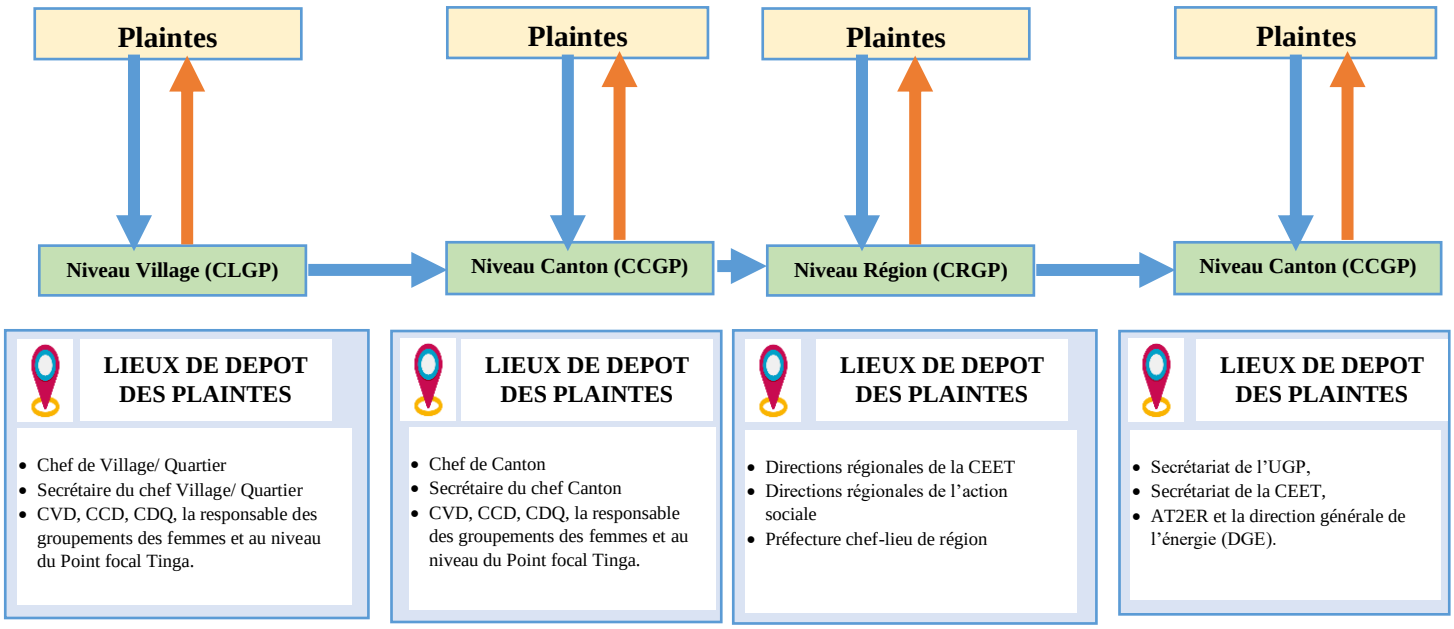
Etapes	Niveau Village/ Quartier	Niveau Canton	Niveau Région	Niveau Central
Réception des plaintes	Immédiate	Immédiate	Immédiate	Immédiate
Enregistrement de la plainte	Immédiate ou un (01) jour ouvré calendaire à partir de la réception au plus tard	Immédiate ou un (01) jour ouvré calendaire à partir de la réception au plus tard	Immédiate ou un (01)jour ouvré calendaire à partir de la réception au plus tard	Immédiate ou un (01) jour ouvré calendaire à partir de la réception au plus tard
Accusé de réception	Immédiatement ou (01) jour ouvrés calendaires à partir de l'enregistrement au plus tard	Immédiatement ou un (01) jour ouvrés calendaires à partir de l'enregistrement au plus tard	Immédiatement ou un (01) jour ouvrés calendaires à partir de l'enregistrement au plus tard	Immédiatement ou un (01) jour ouvrés calendaires à partir de l'enregistrement au plus tard
Evaluation de l'éligibilité de la plainte et notification au plaignant	Deux (02) jours ouvrés calendaires à la date de réception au plus tard	Deux (02) 02 jours ouvrés calendaires à la date de réception au plus tard	Trois (02) 03 jours ouvrés calendaires à la date de réception au plus tard	Trois (03) jours ouvrés calendaires à la date de réception au plus tard
Examen et résolution pour les plaintes sans enquête	Deux (02) 02 jours ouvrés à partir de la date de notification de l'éligibilité au plus tard	Deux (02) jours ouvrés à partir de la date de notification de l'éligibilité au plus tard	Trois (03) jours ouvrés à partir de la date de notification de l'éligibilité au plus tard	Trois (03) jours ouvrés à partir de la date de notification de l'éligibilité au plus tard
Examen et résolution pour des plaintes nécessitant d'enquêtes	Trois (04) jours ouvrés à partir de la date de notification de l'éligibilité au plus tard	Trois (05) jours ouvrés à partir de la date de notification de l'éligibilité au plus tard	Sept (07) jours ouvrés à partir de la date de notification de l'éligibilité au plus tard	Dix (10 jours ouvrés à partir de la date de notification de l'éligibilité au plus tard
Mise en œuvre et suivi de la résolution	Dépendant de la nature de la plainte mais au plus dans 15 jours suivant la notification de la solution de résolution convenue	Dépendant de la nature de la plainte mais au plus dans 15 jours suivant la notification de la solution de résolution convenue	Dépendant de la nature de la plainte mais au plus dans 30 jours suivant la notification de la solution de résolution convenue	Dépendant de la nature de la plainte mais au plus dans 30 jours suivant la notification de la solution de résolution convenue
Clôture et archivage	03jours au plus tard après la mise en	03 jours au plus tard après la mise	05 jours au plus tard après la mise	07 jours au plus tard après la mise

	œuvre de la résolution convenue.	en œuvre de la résolution convenue.	en œuvre de la résolution convenue.	en œuvre de la résolution convenue.

Source : Equipe d'élaboration du PMPP, Projet IDEA, Janvier 2023

La figure 5 montre le circuit des plaintes.

Figure 4: Circuit des plaintes dans le cadre du Projet IDEA



Source : Mission d'élaboration du PMPP, Projet IDEA, Janvier 2023

7.5. CAS DES DOLEANCES ET DES PLAINTES SENSIBLES

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

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

L'approche centrée sur les survivantes se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels — quel que soit leur rôle — dans leurs échanges avec les survivantes (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les survivantes vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les survivantes sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la survivantes et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions.

En attendant la réalisation de la cartographie des prestataires de VBG spécifique au projet IDEA, le projet utilisera les prestataires identifiés dans les cartographies d'autres projets financés par la Banque Mondiale notamment le projet REDISSE, FSB, SSEQCU, etc. Ces cartographies ont permis d'identifier différents types de prestataires à savoir :

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

Le mapping des structures selon leur fonctionnalité et leur répartition géographique (national, région, district) se trouve en **annexe 19**.

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

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

❖ Modes de dépôt des plaintes sensibles

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

Les plaintes EAS/HS seront reçues par des points d'entrées confirmés comme sûrs et accessibles par les communautés, et en particulier les femmes et adolescentes. Les plaintes peuvent être soumises selon les modes suivants :

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

En dehors des prestataires cités ci-dessus, le/la plaignant(e) a le choix de dénoncer une situation à n'importe quel comité de gestion et/ou institutions au regard du critère de confiance.
Au cas où la plainte est faite de façon anonyme, il est important pour le/la plaignant(e) de donner le maximum d'informations afin de faciliter les investigations sans que l'on ait besoin de revenir vers elle/lui. Le consentement de la survivante doit être obtenu avant qu'un référencement vers le MGP du projet soit fait.
Toute personne qui signale un cas d'exploitation ou d'abus sexuels ou autres, en agissant de bonne foi, ou qui a coopéré dans le cadre d'une enquête sur des actes d'exploitation ou d'abus sexuels, de violences sexuelles présumés, bénéficie de la protection si nécessaire.
En cas de plainte non anonyme d'EAS/HS/VCE, le comité de gestion prendra toutes les dispositions nécessaires pour son orientation vers les structures ou prestataires spécialisées après obtention du consentement éclairé.

❖ **Démarches spécifiques dans le traitement des cas d'EAS/HS/VCE**

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

Dès que le prestataire de service VBG de la localité ou le spécialiste en développement social du projet IDEA reçoit une allégation d'EAS/HS/VCE, le protocole de réponse en matière d'EAS/HS/VCE doit être appliqué. Cela inclut (i) l'application de processus éthiques et sûrs pour enquêter sur l'allégation et y répondre et (ii) l'orientation de la survivante vers des prestataires de services compétents identifiés à l'avance en matière d'EAS/HS/VCE dans divers domaines, notamment la santé et les services médicaux, le soutien psychosocial, l'assistance juridique et l'hébergement. Les prestataires de services relatifs à l'EAS/HS/VCE doivent accompagner la survivante tout au long du processus et peuvent jouer un rôle essentiel dans la planification de la sécurité, en particulier lorsque des sanctions sont envisagées ou seront bientôt appliquées. Le rôle des prestataires de services se limitera à l'appui aux survivantes, selon leur mandat.

- Les cas d'EAS/HS **ne sont pas soumis à une inéligibilité quelconque** mais doivent être référés vers les services de prise en charge du projet de la zone, après obtention du consentement de la survivante. Si le lien entre le cas d'EAS / HS et le projet est suspecté et que le/la survivant (e) consent à impliquer le mécanisme de gestion des plaintes, le processus de vérification visera uniquement à confirmer le lien avec le projet et, si oui, appliquer les sanctions prévues dans le code de conduite. La vérification ne cherchera jamais à déterminer la culpabilité ou l'innocence de l'auteur présumé ;
- Pour les plaines d'EAS/HS, la résolution signifiera la confirmation du lien avec le projet et l'application des sanctions prévues dans le code de conduite. La survivante doit être informée du résultat de la vérification avant que l'agresseur ne soit informé et que les sanctions soient appliquées afin qu'elle puisse prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir sa sécurité ;

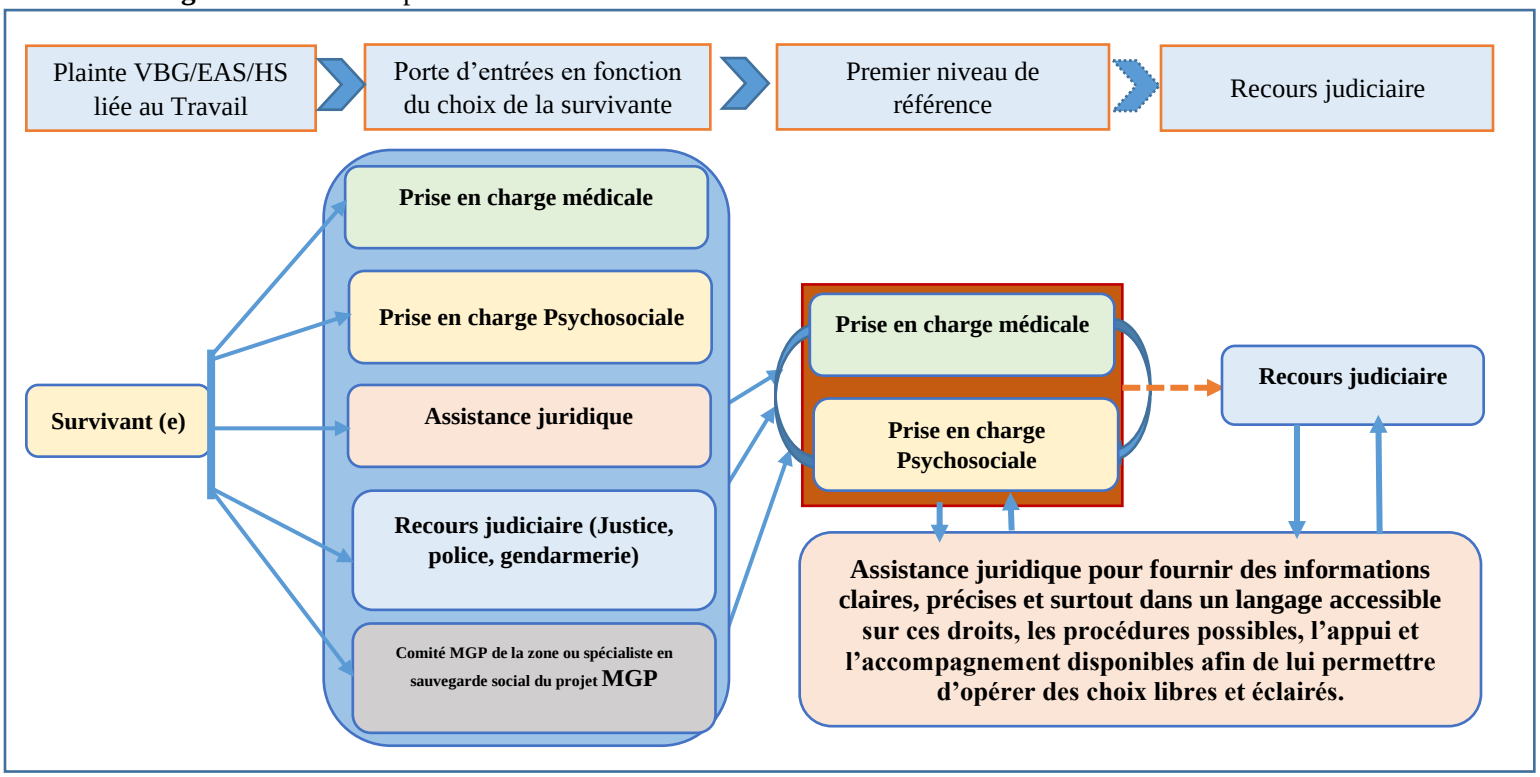
Pour les cas avérés de viols, et conformément à l'approche basée sur la survivante, après l'obtention du consentement éclairé, la survivante sera référée vers des prestataires de service VBG déjà identifiés à savoir les prestataires des services médicaux, psychosociaux et d'assistance juridique. Si il/elle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

❖ Protocole de référencement des VBG/EAS/HS/VCE

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

Les points d'entrée suggérés pour le système d'assistance aux survivant (e)s sont les prestataires de services psychosociaux et/ou de santé et les services d'appui juridique et judiciaire, accessibles, sûrs, confidentiels et fiables.
Le point d'entrée informe directement le Spécialiste en développement social du Projet, celui-ci se chargera de notifier le cas à la Banque Mondiale au plus tard dans les 48 heures suivant.
Quel que soit la porte d'entrée utilisée par la survivante, le premier lieu de référencement concerne la prise en charge médicale et la prise en charge psychosociale qui très souvent sont ensemble au niveau des structures sanitaires. Après l'offre de soins adéquat et la prise en charge psychosociale par du personnel qualifié et formé à cet effet, la survivante aura droit à des informations claires, précises et surtout dans un langage accessible sur ces droits, les procédures possibles, l'appui et l'accompagnement disponibles afin de lui permettre d'opérer des choix libres et éclairés. La figure 6 présente le circuit du protocole de référencement pour les plaintes sensibles.

Figure 5: Circuit du protocole de référencement



Source : Mission d'élaboration du PMPP du Projet IDEA, janvier 2023

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

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

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

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

- **Indicateurs de suivi du MGP**

Les indicateurs suivants permettent de mesurer le résultat et la performance du MGP (liste non limitative) :

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

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

- **Diffusion de l'information et communication sur le mécanisme de gestion de plaintes (MGP)**

Le MGP fera l'objet d'un partage avec l'ensemble des partenaires internationaux, nationaux, locaux, techniques et financiers du projet pour information et avis. Il sera largement publié. Après la non-objection des partenaires et la prise en compte de l'ensemble de leurs commentaires et suggestions, il sera organisé des ateliers de renforcement des capacités sur le MGP à l'endroit de tous les partenaires et prestataires opérationnels impliqués dans la mise en œuvre des activités. Des panneaux seront installés aux bons endroits dans la zone d'intervention du projet pour indiquer les lieux de réception des plaintes et les coordonnées des points focaux du mécanisme de gestion des plaintes (PF-MGP).

Une campagne de communication pour informer les bénéficiaires du projet ainsi que le personnel de mise en œuvre sur le terrain du mécanisme de gestion de plaintes sera organisé et financé par le projet.

La communication sur le MGP sera intégrée à toutes les activités de communication du projet notamment les activités de la communication pour un changement de comportement social.

Des supports d'informations, d'éducation et de communication pour le changement de comportement seront élaborés en français, en anglais et en langues locales tout en tenant compte de l'âge, du sexe et du niveau de scolarité des bénéficiaires si nécessaire.

En outre, l'UGP a l'obligation dans les 24 heures suivant la connaissance d'un cas d'EAS / HS d'informer la Banque mondiale en spécifiant les informations suivantes par tous moyens (mails, rapport sommaire etc.) :

- Type d'EAS / HS ;
- Lieu de l'incident ;
- Si l'auteur présumé des faits est, à la connaissance de la survivante, associés au projet (oui/non) ;
- L'âge et/ou le sexe de la/du survivant (si disponible) et
- Si le/la survivant-e a été orienté-e vers des services de prise en charge des VBG.

En aucun cas, les détails de l'incident ne seront communiqués à la Banque mondiale ni à d'autres membres de l'UGP ou aux autres parties prenantes du projet. La protection de l'identité de la victime sera assurée à tout moment.

Tous les prestataires de services et tous les consultants ayant un contrat avec le projet seront soumis au respect strict du présent mécanisme de gestion des plaintes, c'est-à-dire, que le présent mécanisme fait partie implicitement des clauses des contrats. Un plan de communication spécifique au MGP sera développé.

- **Recours à la justice**

Le MGP n'empêchera pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs du pays. Dans le cas des plaintes liées à l'EAS/HS, la résolution à l'amiable n'est pas recommandée. Par contre, pour une plainte liée à l'EAS/HS le recours à la justice est possible si la survivante souhaite poursuivre dans cette voie, y compris en dernier recours.

- **Suivi et rapportage**

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

CONCLUSION

Le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) est élaboré dans le cadre de la soumission du Projet IDEA financé par la Banque mondiale. Il constitue l'un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre des projets d'investissement. Selon les dispositions du nouveau Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale, le PMPP fait partie intégrante des documents contractuels à élaborer avant l'évaluation de tout projet. Il donne les principes, le processus de consultation et de participation des parties prenantes à travers leurs identification et analyse, la planification de la stratégie de consultation et de participation, la stratégie de diffusion de l'information, l'exécution de la consultation et la participation des parties prenantes, la gestion des plaintes et la stratégie de feedback et de retour de l'information aux parties prenantes. Le plan a accordé une attention particulière aux groupes et individus vulnérables qui peuvent être touchés par les activités du projet. Il s'agit d'un document dynamique qui va évoluer au fur et à mesure de la préparation et la mise en œuvre du Projet, afin de prendre en compte les besoins de consultation et de participation des parties prenantes dont les actions devraient apporter une plus-value considérable à l'atteinte des objectifs du Projet. Le budget de mise en œuvre des interventions en matière de mobilisation des parties prenantes est évalué à 696 000 000 F CFA sur la durée du projet IDEA (5 ans).

ANNEXES

Annexe 1 : Définition des concepts clés

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

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

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

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

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

L'exploitation et abus sexuel et le harcèlement sexuel (EAS/HS) : L'exploitation sexuelle est tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles. L'abus sexuel s'entend de l'intrusion physique effective ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires. Harcèlement sexuel c'est toute avance sexuelle importune ou demande de faveurs sexuelles ou tout autre comportement verbal ou physique à connotation sexuelle.

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

Stade	Thème	Méthodes	Date et lieux	PP cibles	Responsables

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

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

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

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

Annexe 5: Fiche de résolution des plaintes

FICHE DE RESOLUTION DES PLAINTES

Date de résolution de la plainte :…….

Région :…… Préfecture……

Commune:……..Canton ……...

Nom du plaignant :……

Sexe du plaignant (M/F) : ……

N° de téléphone : ……..……

Adresses du plaignant : ……

…….

Numéro de la plainte ou doléance : ……

Mode de saisie : ……..……..….

Description de la plainte **Date du dépôt de la plainte: …../…../202…**

…….

…….

…….

…….

Solution proposée **Date de proposition de solution : …../…../202…**

…….

…….

…….

…….

Réponse du plaignant **Date de réponse : …../…../202……**

Satisfaction par rapport à la solution proposée (oui ou non) : ……...

(Si non) commentaire : ……...

…….....

……...

Résolution finale (inscription de la décision finale relative à la plainte) :……

……...

……...

…….....

Pièces justificatives (Compte rendu, Contrat, accord, Procès-Verbal, etc.) :…….

……

……. …..

Signature et contact du plaignant **Signature et contact du président du comité**

Annexe 6: Modèle de registre des plaintes

N°	Date de réception de la plainte	Numéro d'identification du plaignant (*)[6]	Nom, prénoms et coordonnées du plaignant	Sexe (M/F)	Libellé de la plainte	Lieu de la plainte	Mode de réception de la plainte (**)[7]	Catégorie de la plainte (***)[8]	Date de l'accusé de réception	Plainte éligible (Oui/non)	Solutions convenues avec le plaignant	Date de la notification réponse	Plainte clôturée (Oui)

[6] (*) : Numéro d'identification du plaignant (à utiliser en cas d'anonymat du plaignant)
[7] (**) : Mode de réception de la plainte : (1) : Auto saisine du Comité sur la base des rapports de supervision, des articles de presse. (2) : Faits relevés au cours de réunions, de visite de terrain. (3) : Courrier formel transmis à l'UCP IDEA. (4) : Courrier électronique transmis à l'UCP IDEA. (5) : Appel téléphonique
[8] (***) : Catégorisation de la plainte : Plainte Sensible (PS), Plainte Non Sensible (PNS)

Annexe 7: Modèle de fiche d'enregistrement des plaintes

N°	RUBRIQUE	REPONSES / DESCRIPTION
1	**Nº de la plainte**	
2	**Canal/voie de réception de la plainte**	
3	**Date de réception de la plainte**	
4	**Nom et prénom(s) de l'auteur de la plainte[9]**	
5	**Sexe**	
6	**Adresse (N° Tél, E-mail)**	
7	**Lieu de résidence du plaignant :**	
8	**Localisation du sous-projet : (Village, canton, préfecture, commune, région)**	
9	**Projet, Composante et sous-composante concerné**	
10	**Objet de la plainte**	
11	**Mode de saisine**	
12	**Lieu de dépôt de la plainte**	
13	**Catégorie de la plainte**	☐ 1 : Commentaires, suggestions ou requêtes d'information ☐ 2 : Plaintes relatives à l'inexécution des activités/mandats du projet ☐ 3 : Plaintes concernant des violations de la loi et / ou de corruption ☐ 4 : Plaintes contre le personnel de projet, les travailleurs liés à une entreprise contractée par le projet, ou les membres de la communauté impliqués dans la gestion de projet ☐ 5 : Plaintes liées à des violences basées sur le genre
14	**Description complète de la plainte** *[Fournir un résumé concis de la plainte* *Fournir un calendrier des événements qui ont mené à la plainte, en indiquant les dates, lieux et personnes présentes, le cas échéant Énumérez les noms et indiquez quel rôle chacun a joué dans les enjeux et les événements à ce jour]*	
15	**Nom de l'accusé**	
16	**Orientation du Traitement de la plainte**	☐ Si catégorie 1 et 2, apporter l'information ou référer le plaignant au projet ou programme concerné ☐ Si catégorie 3 à 5, fournir la raison dans les observations
17	**Observations/Justification**	
18	**Le plaignant a …t-il reçu un accusé de réception de sa plainte ?**	☐ Oui ☐ Non Si oui à quelle date ?
19	**Plainte reçue par (nom, signature, date)**	
20	**Auteur de la plainte (nom, signature, date)**	

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

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

Coordonnées du Comité des plaintes

…….
…….
…….

Date :……..

Nom du plaignant (si anonymat pas requis)
…….
……
..……..

Objet : Plainte au sujet de ……..

……..

Cher Monsieur/Chère Madame/Mademoiselle ……

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

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

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

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

Nom du représentant du Comité de gestion des plaintes

Pièces jointes (si applicable)

…….
…….
…….

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

Coordonnées du Comité des plaintes

…….
…….
…….

Date :……..

Nom du plaignant (si anonymat pas requis)
…….
……
..……..

Objet : Plainte au sujet de ……..

……..

Cher Monsieur/Chère Madame/Mademoiselle ……

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

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

……
……
……
……..

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

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

Nom du représentant du Comité de gestion des plaintes

Pièces jointes (si applicable)

…….
…….
…….

Annexe 10: Formulaire de proposition de réponse à la plainte

N°	RUBRIQUE	REPONSE / DESCRIPTION
1	**Nº de la plainte**	
2	**Structure ou personne concernée par la plainte**	
3	**Date de réception de la plainte par la structure concernée**	
4	**Informations permettant de mieux comprendre la plainte**	
5	**Action(s) nécessaires pour résoudre la plainte ?**	☐ Pas d'action nécessaire ☐ Action(s) nécessaire
6	**Détail sur les actions proposées - Proposition pour le règlement de la plainte (Donner une explication si aucune action n'est proposée)**	
7	**Nom et prénom du représentant du comité de gestion des plaintes :** **Titre :** **Tel :** **Date de signature :**	
8	**Réponse du plaignant**	
9	**Nom et prénom du plaignant :** **Fonction :** **Tel :** **Date de signature :**	
10	**Solutions convenues avec le plaignant**	
11	**Délai de mise en œuvre des solutions convenues avec le plaignant**	
12	**Date de signature du plaignant :** **Date de signature du représentant du comité de gestion des plaintes :** **Pièces justificatives :**	

Réponse validée par le CGP : ☐ Oui ☐ Non
Plaignant informé des actions et la décision du CGP : ☐ Oui ☐ Non
Date d'information au plaignant : …….

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

Identification du plaignant	**Référence de la plainte**
Nom et prénoms : ……. Contact : …… Quartier : …… ……..	Dossier N°:……
Description de la plainte	
…… …… …… ……	
Investigation/constats/…… …… …… …… …… ……	
Commentaires et analyses : …… …… …… …… ……	
Résolution : Niveau de traitement : …… Délai écoulé……. Décision prise (action à mener ou menée) …… …… …… ……	
Avis du plaignant sur la décision …… ……	
Appel de la décision	
Vu que le plaignant n'est pas satisfait, désire-t-il faire appel de la décision ? Oui…/ Non… ☐ Si oui, la plainte sera réexaminée au niveau …… et le comité fera le retour au plaignant dans un délai de ……. **Fait à ……le ……...**	
Emargement	
Le plaignant	Le représentant du comité de gestion de la plainte

Annexe 12: Fiche de suivi des plaintes

Catégorie de Plaintes[10]	Nombre de plaintes reçues	% des Plaintes résolues	% des Plaintes résolues suivi par le retour de l'information au plaignant	% des Plaintes traitées dans les délais prescrits ; ou le temps requis pour résoudre les plaintes	% des plaignants satisfaits du processus de résolution et de règlement de leurs plaintes	% des plaintes qui n'ont pas abouti à un accord	% des Plaintes qui ont été soumises à d'autres structures hors MGP	Nombre de plaintes jugées non éligibles	Nombre de réunions de sensibilisation et de formation sur le MGP réalisées	Nombre de plaintes provenant des personnes vulnérables.	Nombre de plaintes EAS/HS/VCE qui ont été référées aux fournisseurs de services de VBG
1											
2											
3											
4											
5											

[10]Catégorie 1 : Commentaires, suggestions ou requêtes d'information
Catégorie 2 : Plaintes relatives à l'inexécution des activités/mandats du projet
Catégorie 3 : Plaintes concernant des violations de la loi et / ou de corruption
Catégorie 4 : Plaintes contre le personnel de projet, les travailleurs liés à une entreprise contractée
Par le projet, ou les membres de la communauté impliqués dans la gestion de projet
Catégorie 5 : Plaintes liées à des violences basées sur le genre.

Annexe 13: Synthèse des échanges lors des consultations publiques

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
Ministère en charge de l'énergie, la Direction Générale de l'Energie, l'AT2ER et la CEET l'Autorité de Régulation du Secteur de l'Energie (ARSE) et leurs structures déconcentrées	**Opérationnalisation des différentes composantes du projet**	- Faible implication des acteurs déconcentrés notamment les Directions régionales, et les agences dans la définition des activités du projet IDEA ; - Insuffisance de concertation et d'intégration des interventions des différent ministères (Exemple lors du passage des poteaux de la CEET, les services des travaux publics ne sont pas assez impliqués, ce qui oblige des déplacements de poteaux par endroit lors des travaux de routiers ; - Non maitrise de l'étalement urbain ne permet pas l'optimisation de l'extension de services e la CEET au niveau des zones urbaines et péri urbaines	- Impliquer de manière continue toutes les parties prenantes dans la suite du processus et dans la phase de mise en œuvre ; - Impliquer les directions régionales de la CEET dans la définition des activités et le ciblage des localités bénéficiaires ; - Prendre en compte les besoins des Directions régionales et Agences de la CEET en matière de renforcement des capacités opérationnels et techniques ; - Impliquer le ministère en charge de l'urbanisation dans l'identification des zones d'extensions des réseaux MT et BT afin de s'assurer de l'adéquation entre les deux interventions ; - Impliquer ls services de	- L'élaboration d'un PMPP participatif et inclusif et la mise en œuvre permettra une implication et mobilisation continue de toutes les parties prenantes - La définition des interventions par composante prendra en compte les besoins prioritaires des différentes directions exprimés dans le plan stratégique d'électrification au Togo - Un travail de concertation se fera avec le ministre en charge de l'urbanisme e les mairies pour la mise à disposition ou la réalisation des plans des zones retenus pour l'électrification et qui ne disposent pas de plan d'urbanisme
	Source d'énergie pour l'alimentation des lignes	- Non disponibilité ou insuffisance de la source d'énergie pour alimenter les lignes qui seront construites	- Augmenter la production nationale d'énergie - Chercher d'autres accord d'approvisionnement plus stables	Dans le cadre du projet il n'est pas prévu un volet sur le renforcement des capacités de production mais les dispositions seront prises au niveau du ministère des mines et de la CEET. - Orienter d'autres projets dans le cadre du programme P27 sur le volet du renforcement des capacités de production de l'électricité - Mobiliser des ressources à travers le Partenariat Public Privé (PPP) pour la construction de nouvelles centrales de production
	Risques liés aux conditions de travail	- Non disponibilité des EPI adaptés et réglementaires pour tous les agents techniques ;	- Prendre en compte les besoins des Directions régionales et Agences de la CEET en matière de renforcement des capacités opérationnels, techniques et de disponibilité des EPI ;	- Dans la mise en œuvre de la composante 5 qui porte sur l'appui institutionnel, les besoins des Directions régionales et Agences de la CEET seront pris en compte dans la

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
		- Non renouvellement des habilitations du personnel technique de la CEET - Faibles capacités opérationnelles du services QHSE de la CEET ; - Faible capacité des entreprises dans l'identification et la gestion des risques liés aux travaux d'électrification	- Accompagner le processus d'habilitation des acteurs opérationnel de la CEET ; - Prendre en compte le bilan techniques et l'évaluation des capacités des services QHSE dans le processus de sélection des entreprises habiletés pour exécuter les travaux dans le cadre d projet IDEA ; - Appuyer le service QHSE de la CEET dans la formation des points focaux et équipes techniques des régions ; - Poursuivre l'actualisation des procédures opérationnelles en cours d'actualisation ; - S'assurer du respect de toutes les exigences du PGMO pour les travailleurs/employés directement contractualisés par l'UGP et les entreprises de sous-traitante.	mesure du possible y compris l'accompagnement dans le processus d'habilitation - Les capacités des services QHSE des entreprises seront prises en compte dans le bilan technique des entreprises qui seront habiletés pour exécuter les travaux dans le cadre d projet IDEA - Des spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale seront disponibles sur le projet pour assurer la mise en œuvre du PGMO et les entreprises auront dans leur personnels clés un expert en QHSE - La direction Normes Qualité Sécurité Environnement et le service QHSE de la CEET, seront renforcés pour assurer le suivi interne et la supervisons des aspects QHSE
	Dispositions qui seront prises pour les personnes et biens affectés par les interventions du projet notamment la délimitation des couloirs pour le passage des lignes de HT	- Non indemnisation ou indemnisation non satisfaisante des populations situées dans l'emprise du couloir de la ligne d'environ 250 km de lignes de transport d'énergie de 161 kV entre Davié, Notsé, Kpalimé et Atakpamé ; - Erreurs d'identification des PAP entrainant la non indemnisation de certaines personnes non recensées dans des projets antérieurs.	- Elaborer un Plan d'Action de Réinstallation pour identifier et catégoriser les PAP, évaluer les biens affectés et négocier l'indemnisation juste et équitable avec les PAP - Procéder aux indemnisations avant le début des travaux - Impliquer les acteurs locaux dans l'identification des PAP, - Mettre en place et rendre fonctionnel le Mécanisme de Gestion des Plaintes afin de permettre aux PAP de porter plainte en cas de non satisfaction	- Chaque site d'intervention physique du projet fera l'objet de screening environnemental et social et si un PAR y est nécessaire, un consultant agréé sera recruté pour son élaboration, l'évaluation et la négociation des biens affectés avec l'implication de la COMEX - Le PAR fera l'objet de validation avec toutes les parties prenantes, la banque procédera à la revue et ANO - Le par sera mis en œuvre avant le début des travaux - Un MGP sera élaboré et opérationnel pour recueillir et traiter les plaintes et réclamations des PAP
	Dispositions pour faciliter l'accès à l'information à toutes les catégories de parties prenantes	- Insuffisance dans la stratégie de communication de la CEET ; - Non prise en compte des besoins canaux de communication adaptées aux femmes ; - Utilisation des techniques de communication non accessibles aux personnes vulnérables.	- Adapter les stratégies de communication à toutes les couches de la population (femmes, jeunes, personnes pauvres) et à toutes le zones (urbaines et rurales) ; - Communiquer à travers la chefferie traditionnelle et les groupements de femmes ; - Mettre en place une stratégie de communication basée sur les agents commerciaux qui passeront	- Le projet utilisera les « quadri logues » (réseau regroupant les acteurs du secteur public, secteur privé et les OSC dans une commune) et les Comités Locaux de Coordination (réseau regroupant acteurs du secteur public, les OSC et la chefferie traditionnelle) pour la communication et mobilisation des parties prenantes ;

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
			dans les quartiers pour villages surtout les quartiers vulnérables pour expliquer d'avantage les conditions, les processus, et les délais d'accès aux produits du projet.	- Le projet mettra en œuvre des programmes de sensibilisation des populations à travers les émissions de grandes écoutes en français en langues locales. Emission sur les radios (Région des Savanes : émission « club de auditeurs » sur la radio communautaire MCAP ; Région de la Kara : émission « espace débat » sur radio Kara, Région Centrale : émission « nous le weekend » sur Radio Tchaoudjo, Région des Plateaux : émission « débat éwé » sur la Radio la voix de l'Ogou, Région Maritime : émission « nyatefe » sur la Radio Horizon, District Autonome de Lomé : émission « club de la presse » sur la radio canal FM.
Ministère en charge de l'éducation Ministère en charge de l'agriculture Ministère en charge de la santé Ministère en charge de la planification CCIT : Chambre de Commerce et d'Industrie du Togo	**Accès de l'électricité et de l'internet en permanence et en qualité pour les services publics, les entreprises et les ménages**	- Non accès à l'électricité pour les écoles et les centres de santé ; - Non accès à l'électricité pour les travaux d'irrigation ; - Insuffisance de puissance de l'électricité pour le fonctionnement des grands hôpitaux, les entreprises agricoles ; - Non amélioration de la qualité de la connexion internet et persistance des impacts sur la productivité des services et entreprises - Non accès à l'électricité pour les entreprises ; - Insuffisance de puissance de l'électricité pour le fonctionnement de grandes entreprises.	- Mettre un mécanisme pour le branchement des services publics (Ecoles, centre de santé, zones agricoles, etc) ; - Connecter les services publics de l'intérieur à l'internet comme c'est le cas avec E-gov à Lomé ; - Mettre des conditions spécifiques pour chaque catégorie d'entreprises ; - Vulgariser les demandes en ligne d'extension MT pour les entreprises ; - Finaliser la plateforme digitale pour les demandes en ligne pour les extensions de la BT.	- Le projet à travers sa composante 2 fera des extensions et les services publics des zones couvertes par le réseau qui sont desservis pourront également en faire la demande ; - Les aspects de vulgarisation des demandes en ligne d'extension MT pour les entreprises seront pris en compte dans les stratégies de communication.
Préfet, Maire, Chefferie traditionnelle (Chef de canton, chef de village, sous-chef, chef quartier), CCD, CVD, CQD,	**Présentation du projet et ses composantes**	- Non effectivité du projet - Détournement des objectifs du projet - Insuffisance dans la qualité des travaux exécutés - Faible implication des autorités locales dans l'identification des	- Le projet est en cours de préparation et pourra démarrer dans le deuxième semestre de l'année 2023 ; - Communiquer le calendrier de préparation et de mise en œuvre du projet ; - Accompagner les communes dans la réalisation des plans d'urbanisme ;	- Le calendrier détaillé de mise en œuvre du projet sera communiqué aux différentes parties prenantes ; - Le financement du projet a été négocié dans le cadre de l'opérationnalisation du programme P27 et P23 de la feuille de route gouvernementale, donc un suivi de haut niveau sera fait afin que le financement soit

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
leaders d'opinion et Leaders religieux		besoins prioritaires en matière d'électrification - Les communes ne disposent pas de plan d'urbanisation ce qui limité l'accès de certaines zones à l'électricité - Faible prise en compte des cantons frontaliers de la région des savanes	- Prendre en compte prioritairement les cantons frontaliers de la région des savanes afin de contribuer à la lutte contre l'extrémisme violent et le terrorisme.	exécuté pour la réalisation des objectifs du projet ; - Les sites d'intervention ont été retenus au regard des priorités exprimées dans le plan stratégiques d'électrification, ces localités feront objet de communication à l'endroit des autorités locales ; - Le projet n'intègre pas le volet urbanisation, toutefois l'observation sera remontée et discutée avec le ministère de l'urbanisme pour une prise en compte de ce volet - La composante électrification rurale prendra en compte le volet électrification en zone rurale et les cantons frontaliers seront pris en compte
	Moyens de communication adaptés pour faciliter l'accès à l'information à toutes les parties prenantes	- Non prise en compte des besoins canaux de communication adaptées aux femmes ; - Convocation tardive des réunions ; - Insuffisance dans la stratégie de communication de la CEET ; - Faible capacité de mobilisation des personnes pauvres et vulnérables ; - Les informations ne touchent pas toutes les parties prenantes surtout en milieu rural	- Créer une cellule de communication du projet ; - Utiliser tous les canaux de communication pour toucher toutes les couches sociales de la population ; - Utiliser les langues locales pour faire les messages ; - Organiser des réunions communautaires d'information.	- Utiliser les « quadri logue » (réseau regroupant les acteurs du secteur public, secteur privé et les OSC dans une commune) et les Comités Locaux de Coordination (réseau regroupant acteurs du secteur public, les OSC et la chefferie traditionnelle) dans une commune ; - Impliquer les Organisation de la Société Civile (OSC) dans la mise en œuvre du projet ; - Sensibiliser les populations riveraines sur les risques d'électrocution, d'électrisation et d'exposition aux ondes magnétiques à travers les canaux adaptés travers les émissions de grandes écoutes en français en langues locales. En français (**Région des Savanes** : émission **« club de auditeurs »** sur la radio communautaire MCAP ; **Région de la Kara** : émission **« espace débat »** sur radio Kara, **Région Centrale :** émission **« nous le weekend »** sur Radio Tchaoudjo, **Région des Plateaux :** émission **« débat éwé »** sur la Radio la voix de l'Ogou, **Région Maritime :** émission **« nyatefe »** sur la Radio Horizon, **District Autonome de Lomé** : émission **« club de la presse »** sur la radio canal FM.

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
	Risques et impacts environnementaux et sociaux	- Faible connaissance des populations sur les risques électriques et électromagnétiques ; - Non disponibilité des EPI adéquat pour les acteurs opérationnels de la CEET - Non respects des conditions de travail sur les chantiers ; - Insuffisance de dispositions pour protéger les populations contre mes risques d'électrocution et des ondes magnétiques liés au projet ; - Risques de propagation des IST/VIH SIDA - Risques de survenu de grossesses non désirées - Risques d'EAS/HS	- Organiser des sensibilisations avec l'appui des personnes ressources sur les risques électriques et électromagnétiques ; - Mettre des pictogrammes pour alerter sur les risques électriques et électromagnétiques ; - Organiser des sensibilisations avec l'appui des personnes ressources sur la prévention des IST VIH SIDA et des grossesses non désirées à l'endroit des communautés et des travailleurs du projet - Rendre disponible les EPI pour les acteurs opérationnels et techniques de la CEET - S'assurer du respect du code de travail et des exigences de la NES n°5 dans toutes les interventions du projet	- Prendre en compte les besoins des Directions régionales et Agences de la CEET en matière de renforcement des capacités opérationnels, techniques et de disponibilité des EPI ; - Prendre en compte du bilan techniques et de capacités QHSE dans le processus de sélection des entreprises habiletés pour exécuter les travaux dans le cadre d projet IDEA ; - Prendre en compte les questions de VBG/EAS/HS dans toutes les interventions du projet ; - S'assurer du respect de toutes les exigences du PGMO pour les travailleurs/employés directement contractualisés par l'UGP et les entreprises de sous-traitante ; - Établir les appels d'offre et contrats en y insérant les exigences du PGMO pour les entreprises, bureaux d'études, consultants (toutes les tiers parties) afin de s'assurer que les mesures applicables aux travailleurs contractuels soient déléguées à ces tiers parties et y insérer des leviers financiers en cas de non-conformités avec les clauses contractuelles ; - Sensibiliser les populations et les ouvriers sur les MST, les abus et harcèlement sexuel, les VBG ; - Expliquer et faire signer le code de bonne conduite à tous les travailleurs du projet.
	Explication des procédures en cas d'expropriation pour cause d'utilité publique et opérationnalisation du Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	- Non maitrise des procédures d'expropriation et des dispositions de la NES n°5 par les autorités locales et les populations ; - Non implication des autorités locales dans les procédures d'expropriation - Erreurs d'identification des PAP entrainant la non indemnisation de	- Former et diffuser le code foncier et les dispositions de la NE N°5 au niveau des autorités locales, chefs traditionnels, les leaders religieux et des PAP ; - Vulgariser le code foncier ; - Impliquer les autorités locales dans l'identification des PAP ; - Mettre en place et rendre fonctionnel le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) pour permettre aux PAP de poser leurs plaintes et doléances ;	- Dans les interventions en matière de sauvegarde environnementale et sociale, il sera planifié des sessions de formations sur les procédures d'expropriation conformément au nouveau code foncier et domanial et les dispositions de la NES n°5 en matière de d'expropriation pour cause d'utilité publique ; - Les autorités locales seront impliquées à travers la COMEX et au moment de

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
		certaines personnes non recensées dans des projets antérieurs ; - Non mise en place des dispositions particulières pur accompagner les personnes vulnérables dans le processus d'indemnisation - Non fonctionnalité du MGP par manque de formation et de ressources.	- Mettre en place des dispositions pour accompagner les personnes pauvres et vulnérables dans le processus d'indemnisation ; - Renforcer les capacités des comités MGP et prévoir des ressources pour le fonctionnement des comités MGP.	l'identification des PAP, la négociation et processus d'indemnisation ; - Dans le processus d'élaboration du PAR, les PAP seront caractérisées et les mesures d'accompagnement seront prévues pour les PAP vulnérables ; - Dans le cadre de l'opérationnalisation du MGP, des sessions de formation seront planifiées pour les comités MGP et des ressources seront planifiées pour accompagner le fonctionnement du MGP.
Groupement de femmes et OSC impliqués dans la prévention et gestion des cas de VBG	**Persistances des VBG, EAS/HS**	- Prévention et gestion des cas VBG, EAS/HS - Persistance des pratiques de lévirat et de l'excision - Persistance des violences économiques (privation de la part d'héritage, destruction des moyens de production des femmes, restriction des libertés d'exercices des AGR, etc.)	- Mettre en place des dispositifs sûrs et confidentiels pour la gestion des cas VBG, EAS/HS - Renforcer la sensibilisation sur la promotion des droits des femmes - Sensibilisation des hommes sur le soutien à leurs épouses dans la mise en œuvre des AGR	- Elaborer et mettre en œuvre un plan de prévention et de gestion des cas VBG, EAS/HS ; - Analyse et vulgarisation des textes administratifs et législatifs en rapport avec le Genre ; - Sensibilisation et implication des hommes dans la prévention des VBG, EAS/HS ; - Sensibiliser et faire signer les codes de conduite à tous les acteurs du projet ; - Vulgariser et appliquer strictement les dispositions juridiques qui pénalisent les auteurs des grossesses en milieu scolaire et en apprentissage la loi N°2015-010 du 24 novembre 2015 portant nouveau code pénal du Togo pénalise les infractions à caractère sexuel ; le code de l'enfant et la loi du 16 mai 1984 - Renforcement des capacités des acteurs de la police et de la justice sur la gestion des cas de viol et la protection des survivantes et/ou des dénonciateurs des bourreaux - Renforcement des capacités techniques et d'accueil des centres d'écoute
Groupement des femmes et Organisation de la Société Civile (OSC)	**Implication des femmes et des OSC à toutes les étapes du projet**	- Faible implication des femmes dans l'identification des bénéficiaires ; - Faible implication des OSC dans les stratégies de communication et	- Impliquer les femmes à travers les groupements des femmes, les sensibilisations animées par les femmes, les émissions radios animées par les femmes en langues locales ;	- Toutes les consultations des parties prenantes dans le cadre du projet impliqueront les groupements de femmes ; - Mettre en place et faire le suivi des indicateurs de la mobilisation de femmes ;

PARTIES PRENANTES	POINTS DISCUTES	PREOCCUPATIONS ET CRAINTES	SUGGESTIONS ET RECOMMANDATIONS	Dispositions pour les prises en compte des préoccupations et suggestions
		de promotion des produits et services de la CEET ;	- Trouver des stratégies pour impliquer les ONG dans la mise en œuvre des interventions de activités de mobilisation des parties prenantes.	- Signer des contrats de sensibilisation avec les ONG pour la mise en œuvre des interventions de activités de mobilisation des parties prenantes.
	Stratégies de communication adaptées pour la mobilisation des femmes	- Faible implication des femmes dans la mise en œuvre du projet ; - Utilisation des stratégies de communication et de mobilisation des parties prenantes non adaptées pour la participation de femmes - Convocation tardive des réunions ne permettant pas aux femmes de s'aménager pour participer.	- Impliquer les femmes à travers les groupements des femmes, les sensibilisations animées par les femmes, les émissions radios animées par les femmes en langues locales ; - Communiquer et partager à temps les programmes de sensibilisation avec les communautés en prenant soins d'utiliser les canaux accessibles aux femmes.	- Dans le cadre de la mise en œuvre du PMPP un programme de sensibilisation sera élaboré et partagé avec les partie prenantes et un mécanisme de suivi de réception de l'information ; - Développer les stratégies de communication impliquant les femmes à travers les groupements de femmes

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

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

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

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

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

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

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

En fonction des droits, des besoins et des souhaits de le/a survivant/e, les mesures de soutien aux survivant(e)s visant à garantir la sécurité de la survivante, qui est un employé, peuvent comprendre[11] :

1. Le changement de la répartition des heures et/ou des modalités de travail de l'auteur ou de le/a survivant/e de la violence ;
2. Le réaménagement ou la modification des tâches de l'auteur de la violence ou de le/a survivant/e de la violence ;
3. Le changement du numéro de téléphone ou de l'adresse électronique de le/a survivant/e pour éviterle harcèlement ;
4. La réinstallation de le/a survivant/e ou de l'auteur de la violence sur un autre lieu de travail/dans des locaux de substitution ;
5. La garantie d'un moyen de transport aller-retour en toute sécurité au travail pendant une période déterminée ;

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

6. Le soutien à le/a survivant/e pour lui permettre de demander une ordonnance de protection provisoireou l'orienter vers un soutien approprié ;
7. La prise de toute autre mesure appropriée, y compris celles prévues par les dispositions existantes en matière de modalités de travail souples et favorables à la famille.

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

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

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

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

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

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

Source : Banque mondiale, février 2020

Annexe 16: Modèle de journal de consultation

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

<table>
<tr><td colspan="2">Membre (s) UGP du Projet IDEA :</td></tr>
<tr><td colspan="2">Méthode (encercler) : E-mail Téléphone Rencontre</td></tr>
<tr><td colspan="2">Partie prenante consultée Date du premier contact :
Nom et prénom :

Structure :

Téléphone :

E-mail :</td></tr>
<tr><td>Objet de la consultation (brève description)
……
……
……
……</td><td>Matériel et/ou informations demandé(e)s / reçu(e)s
……
……
……
……</td></tr>
<tr><td colspan="2">Suivi, notes ou observations
……
……
……
……</td></tr>
</table>

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

Date	Informations demandées / reçues	Notes ou observations

Annexe 17: Canevas de consultation des Parties prenantes

Date de la Consultation:		
Lieu de la Consultation:		
Objet de la consultation:		
Parties prenantes consultées	**Organisation**	**Nom et fonction**
	1.	
	2.	
	3.	
	4.	
	5.	
	6.	
	7.	
	8.	
	9.	
	10.	
Points de discussion	• • • •	
Recommandations		

Annexe 18 : Modèle de code de conduite individuel

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

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

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

- ***Sanctions***

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

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

Je comprends qu'il est de ma responsabilité de m'assurer que les normes environnementales, sociales, de santé et de sécurité sont respectées. Que je me conformerai au Plan cadre de gestion environnementale et sociale, de l'hygiène et de sécurité du travail. Que j'éviterai les actes ou les comportements qui pourraient être interprétés

comme des VBG et des VCE . Tout acte de ce genre constituera une violation du présent Code de conduite individuel. Je reconnais par les présentes avoir lu le Code de conduite individuel précité, j'accepte de me conformer aux normes qui y figurent et je comprends mes rôles et responsabilités en matière de prévention et d'intervention dans les cas liés aux normes ESHS et aux exigences HST, aux VBG et aux VCE. Je comprends que tout acte incompatible avec le présent Code de conduite individuel ou le fait de ne pas agir conformément au présent Code de conduite individuel pourrait entraîner des mesures disciplinaires et avoir des répercussions sur mon emploi continu.

Signature :_____Nom en toutes lettres : _____

Titre :_____Date :

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

Note à l'intention du soumissionnaire :

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

Note à l'intention du maître d'ouvrage *:*

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

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

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

Code de conduite du personnel de l'entreprise

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

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

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

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

- ***Conduite exigée***

Le Personnel de l'Entrepreneur doit :

1. s'acquitter de ses tâches d'une manière compétente et diligente;
2. se conformer au Code de Conduite et à toutes les lois applicables, aux règlements et autres exigences y compris les exigences pour protéger la santé, la sécurité et le bien-être du personnelde l'Entrepreneur et toutes autres personnes ;
3. maintenir un environnement de travail sécurisé incluant de:

a. s'assurer que les lieux de travail, machines, équipement et processus de fabrication soient sécurisés et sans risques pour la santé;
b. porter les équipements de protection du personnel requis;
c. appliquer les mesures appropriées relatives aux substances et agents chimiques, physiqueset biologiques ; et
d. suivre les procédures applicables de sécurité dans les opérations.

4. signaler les situations de travail qu'il/elle ne croit pas sûres ou saines et se retirer d'une situationde travail qui, selon lui/elle, présente raisonnablement un danger imminent et grave pour sa vie ou sa santé;
5. traiter les autres personnes avec respect et ne pas discriminer des groupes spécifiques tels que les femmes, les personnes handicapées, les travailleurs migrants ou les enfants;
6. ne pas se livrer à des activités de Harcèlement Sexuel, ce qui signifie des avances sexuelles importunes, des demandes de faveurs sexuelles et d'autres comportements verbaux ou physiques à connotation sexuelle à l'égard du personnel de l'Entrepreneur ou du Maître d'Ouvrage;
7. ne pas se livrer à des activités d'Exploitation Sexuelle, signifiant le fait d'abuser ou de tenter d'abuser d'un état de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance à des fins sexuelles, incluant, mais sans y être limité, le fait de profiter monétairement, socialement ou politiquementde l'exploitation sexuelle d'une autre personne;
8. ne pas se livrer à des Abus Sexuels, ce qui signifie l'intrusion physique ou la menace d'intrusion physique de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives;
9. ne pas se livrer à une quelconque forme d'activité sexuelle avec toute personne de moins de 18 ans, sauf dans le cas d'un mariage préexistant;
10. suivre des cours de formation pertinents qui seront dispensés concernant les aspects environnementaux et sociaux du Marché, y compris sur les questions de santé et de sécurité, et l'Exploitation et les Abus Sexuels (EAS), et le Harcèlement Sexuel (HS);
11. signaler de manière formelle les violations de ce Code de conduite; et
12. ne pas prendre de mesures de rétorsion contre toute personne qui signale des violations de ce Code de conduite, que ce soit à nous ou au Maître d'Ouvrage, ou qui utilise le mécanisme de griefpour le personnel de l'Entrepreneur ou le mécanisme de recours en grief du projet.

- ***Faire part de préoccupations***

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

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

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

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

- ***Conséquences de violation du code de conduite***

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

POUR LE PERSONNEL de L'ENTREPRENEUR :

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

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

Signature : _____

Date : (Jour/mois/année) : _____

Contreseing du représentant habilité de l'entreprise :

Signature : _____
Date : (Jour/mois/année) : _____

Annexe 19: Procès-verbaux de la consultation des parties prenantes

- **Rencontre avec les acteurs de la région de la Kara**

Procès Verbal De La Consultation Des Parties Prenantes Dans Le Cadre Du Projet Accroître La Connectivité Digitale Et l'Accès à l'Electricité au Togo

L'an deux mille vingt-trois et le 25 janvier s'est tenue à Kara une consultation des parties prenantes aux affaires sociales dans le cadre du projet accroître la connectivité digitale et l'accès à l'électricité au Togo. Mr SOSSOUKPE Directeur Régional de la Compagnie Energie Electrique du Togo (CEET) Kara a souhaité la cordiale bienvenue à tous les participants et a salué l'avènement du projet surtout la prise en compte de la Région de la Kara.

Le consultant a pris la parole pour situer l'ordre du jour.

1 - Présentation du projet

2 - Echanges sur les impacts et risques environnementaux et sociaux du projet.

3 - Echanges sur les moyens de communication et méthodes privilégiées pour la mobilisation des parties prenantes y compris les personnes vulnérables

4 - Recueil des attentes, préoccupations, suggestions et recommandations des parties prenantes

5 - Echanges sur les aspects violences basées sur le genre, exploitation Abus sexuel et harcèlement sexuel.

I - Questions Et préoccupation des parties

Mr AKEIT. Donteme, chef quartier Telaudé;
Le projet permettra t-il de mettre fin aux branchement anarchiques (araignées)?

Mr BITCHOUDI, Conseiller municipal Kozah I
Comment le projet va améliorer la connectivité des services et des entreprises?

Mr Wiyao, ONG
Quelle stratégie mettre en place pour lutter contre les arnaqueurs dans le processus d'accès aux services de la C.E.E.T?

Mr TCHASSANTI Mazouk, Directeur Régional du Travail:
Comment faire respecter les conditions de travail ou les lois sociales au niveau des entreprises sous-traitantes?

II- Réponses aux préoccupations des parties prenantes.

1- Le projet, à travers les interventions de la composante 2 permettra de mettre fin aux branchements anarchiques et de favoriser des branchements réguliers appropriés des ménages et entreprises.

2- Le projet, à travers la composante 1 va déployer les câbles des fibres optiques le long des lignes de transport de l'électricité et permettre le raccordement des services, ménages et entreprises.

3- La sensibilisation des populations à travers les réseaux de groupement et les comités locaux de coordination, émission espace-débât sur la radio Kara sur les mécanismes d'accès aux services de la CEET

4- Intégrer dans les DAO la nécessité du respect des conditions de travail même en cas de sous traitance et impliquer l'inspection du travail dans le contrôle sur le chantier.

III- Recommandations

- La nécessité de tenir compte du plan d'urbanisation de chaque ville dans l'identification des zones d'extention
- Accompagner les villes et communes dans le processus d'urbanisation
- Nécessité de sensibiliser les populations avec l'aide des autorités locales sur les risques liés au champ magnétique dans les couloirs des lignes de haute tension
- Identifier et indemniser les populations situées dans les couloirs de haute tension
- Doter les services de la CEET des équipements de protection individuelle et collectif adaptés et réglementaire
- Impliquer les autorités locales dans les comités locaux de suivi
- Sensibiliser les populations à aller vers l'information
- Impliquer les services opérationnels de la CEET dans les études de faisabilité dans le cadre de ce projet
- Veiller à la qualité des infrastructures et services électriques qui seront réalisés
- Vérifier la disponibilité de la source d'énergie pour une utilisation optimale des lignes de transport
- Assurer la sécurité des acteurs et des biens dans le cadre du projet
- Respecter les procédures d'expropriation pour cause d'utilité publique

Commencée à 8h14 minutes, la réunion a pris fin vers 13h44 minutes.
ont signé

NADJELIMA M. Balabé
Chef section Environnement et ressource Forestière

COMMUNE DE KARA
CHEF QUARTIER DE TELOUDE
AKEI D. Tamazénam

GNANTA Rawissah
Responsable centre d'écoute de Kara

REPUBLIQUE TOGOLAISE
MINISTERE DE LA PROTECTION ET DES ...
CENTRE D'ECOUTE ET DE CONSEILS DE KARA
GNANTA Rawissah

MINISTERE DU PLAN ET DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE
DIRECTION REGIONALE DU PLAN ET DU DEVELOPPEMENT
REGION DE LA KARA
Maliawaï HASSIM

REPUBLIQUE TOGOLAISE
COMPAGNIE ENERGIE ELECTRIQUE DU TOGO (CET)
Komi A. SOSSOUKPE

Réseau des Associations et ONG des Femmes en Action pour le Développement
RAFAD-TOGO
La Coordinatrice
SIHWAI Hayimbissi

PROCES VERBAL DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DANS LE CADRE DU PROJET ACCROITRE LA CONNECTIVITE DIGITALE ET L'ACCES A L'ELECTRICITE AU TOGO

L'an deux mille vingt deux et le vingt cinq (25) Janvier, s'est tenue à Kara une consultation des parties prenantes aux affaires sociales, dans le cadre du projet accroitre la connectivité digitale et l'accès à l'électricité au Togo. M. SOSSOUKPE Komi, Directeur Régional de la CEET a souhaité la cordiale bienvenue et a salué l'avénement du projet, surtout la prise en compte de la Région.

Le consultant a pris la parole pour situer l'ordre du jour.

1- Presentation du Projet
2- Impacts Environnementaux et sociaux du projet.
3- Echanges sur les moyens de communication et méthodes privilégiés pour la mobilisation des parties prenantes, y compris les personnes vulnérables.
4- Recueil des attentes, préoccupations, suggestions et recommandations des parties prenantes.
5- Echanges sur les questions VBG, EAS/HS.

Questions.

1.) Mme KPAYOU Nanah : Quelles sont les stratégies de communication spécifiques qui seront utilisées pour la mobilisation des femmes ?

2.) Mme GNANTA Rawissah : Quelles sont les dispositions pour l'accompagnement des ménages vulnérables dans l'accès à l'électricité ?

3.) Mme BAFEI Mazalo : Quelles sont les stratégies pour améliorer le système d'information clientèle de la CEET ?

4.) Mme BEYELI Hodalo : Quelles sont les dispositions pour la gestion des plaintes liées à l'identification des bénéficiaires et au processus d'accès aux services ?

Réponses aux Questions :

1.) Les femmes seront mobilisées à travers des émissions radio, tels que : « Magasine Kabyé » de 8h à 9h tous les mardis ; « émission espace débats » ; « émission femmes à femmes » de 19h à 20h tous les jeudis ; à travers les groupements et chefferies traditionnelles ; les crieurs publics ; des stratégies de communication via des agents commerciaux.

2.) Le projet à travers sa composantes 4 va appuyer la poursuite et l'extension du projet TINGA, qui va faciliter l'accès à l'électricité aux personnes vulnérables.

3-) Digitalisation des services, l'implication des autorités locales; la réalisations des journées portes-ouvertes. L'utilisation du réseau quadrilogue et du comité local de coordination pour la vulgarisation des informations, l'utilisation des agents commerciaux dans les marchés.

4-) Le projet mettra en place un mécanisme de gestion des plaintes, accessible au niveau des chefs cantons, CVD et groupement des femmes pour le dépôts des plaintes. Une large communication sera faite en français et en langues locales.

Recommandations :

- Prendre en compte les besoins spécifiques des femmes dans le processus au projet.
- sensibilisation des populations avec l'aide des autorités locales sur les risques de champs magnétiques dans les couloirs de haute tension
- Concevoir des outils de sensibilisation et communication en langues locales.
- Intégrer les femmes dans les comités locaux de suivi du projet
- Intensifier et renforcer la communication sur les critères d'accès au projet TINGA, surtout en milieu rural.
- Maintenir la communication entre le projet et les parties prenantes à tous les niveaux.

Commencée à 14h05 minutes, la réunion a pris fin
Vers 17h51 minutes.

Ont signé

GNANTA Rawissah 92675686
BEYELI Hodalo Virginie 92 89 88 86
KpAyou Nanah 92 37 56 37
Kpalou Meroéyèm 91 67 19 04
BAFEI Mazalo 91 57 19 30

REPUBLIQUE TOGOLAISE
CENTRE DE SECOURS ET DE CONSEILS DES VICTIMES DE VBG
MINISTERE DE LA PROMOTION
KARA

GNANTA Rawissah

- **Rencontre avec les acteurs de la région de Centrale**

Procès verbal de consultation des parties prenantes dans le cadre de l'élaboration du plan de mobilisation des parties prenantes du projet : « Accroître la connectivité digitale et l'Accès à l'électricité au Togo »

L'an deux mille vingt et trois et le mercredi vingt et cinq janvier, s'est tenue une consultation publique au centre culturel Saint Augustin à Sokodé. Le discours d'ouverture de la réunion a été prononcé par le SG de la mairie Tchaoudjo 1, qui a souhaité la bienvenue aux invités salué l'initiative du gouvernement togolais qui voudrait que d'ici 2025 que tous les togolais aient de l'électricité chez eux.

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

1. Présentation des activités et composantes du projet
2. Aperçu sur les différentes parties prenantes du projet
3. Echanges sur les craintes et préoccupations des PP
4. Echanges sur les habitudes communicationnelles

Craintes et préoccupations des parties prenantes

1. M. AMOUGNOM Oikpédanra « Quelles sont les dispositions qui seront prises pour compenser l'environnement qui sera détruit dans la construction des 250 km de lignes de 161 KSA ?
2. M. KONDO KOKOU « Quelles sont les mesures qui seront prises en faveur des ouvriers lors des accidents de travail et des maladies professionnelles ?
3. M. KONDI Agba « Quelles sont les dispositions qui seront prises pour la maintenance du réseau ?
4. KPEGOUNI T-E « Comment assurer l'extension du réseau dans les secteurs non urbanisés ?

5- M. ABDOULE Kadja : quelles sont les dispositions prises pour l'indemnisation des personnes qui seront déplacées ?

Réponses aux préoccupations

1- Un cadre de gestion environnementale et sociale sera élaboré, des études d'impact environnemental et social seront réalisées au besoin pour identifier, évaluer et proposer des mesures de compensation de l'environnement.

2- Les dossiers d'appel d'offre vont prescrire l'exigence aux entreprises de respecter les dispositions du code du travail même au niveau des sous-traitances et l'inspection du travail sera impliquée dans le suivi.

3- Le projet prévoit le renforcement opérationnel de la CEET pour renforcer la maintenance et réduire les pertes pour certains travaux, la maintenance sera incluse dans l'appel d'offre.

4- La CEET doit impliquer le ministère de l'urbanisme et ses structures déconcentrées dans l'identification des zones d'extension.

5- Les personnes et des biens affectés par les travaux seront identifiés, les négociations se feront avec les propriétaires et la COMEX dans le cadre de l'élaboration du PAR afin qu'ils soient indemnisés.

Habitudes communicationnelles

- Emissions de grandes écoutes sur toutes les radios
- Emissions sportives sur Radio Tchadjo, les lundis de 15H-16H
- Les réseaux sociaux : Whatsapp.

Recommandations

- Revoir à la baisse le prix de la connexion internet
- Revoir à la baisse le prix du kilowatt heure
- Procéder à l'indemnisation avant le début des travaux
- Etendre le projet Tinga dans la région centrale
- impliquer les autorités locales dans l'identification des zones d'extension de Basse Tension (BT)

ont signé

Présidente de groupement
GNOFAM Waline

Représentant du chef canton
BAWA Adou

Commissaire Central de la Ville de Sokodé
KONDE Agba

Directeur Régional du Travail et des Lois
KONSO Kokou

Directeur Régional Centrale
E. AWESSO

Représentant DR Plan
ABOUHLAYE Kabirou

Sa commune Tchaudjo
OURO-AKONDO Makani

Commune TCHAOUDJO
LE MAIRE
KILIOU Kokolou

- **Rencontre chez le Chef canton de Kpangalam dans la région de Centrale**

Procès verbal de consultation des parties prenantes dans le cadre de l'élaboration du plan de mobilisation des parties prenantes du projet « Accroître la connectivité Digitale et l'Accès à l'Electricité au Togo »

L'an deux mille vingt et trois et le mardi vingt et quatre janvier, s'est tenue une consultation publique dans le vestibule du chef du canton de Kpangalam dans le cadre de l'élaboration du Plan de mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du projet « Accroître la connectivité Digitale et l'Accès à l'Electricité au Togo »

Le mot d'ouverture de la réunion a été prononcé par le chef de canton, qui a souhaité la bienvenue aux invités, salué l'initiative du projet pour permettre à tous les togolais d'avoir l'électricité chez eux.

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

1. Aperçu sur les différentes parties prenantes du projet
2. Echanges sur les craintes et préoccupations des PP
3. Echanges sur les habitudes communicationnelles

Craintes et préoccupations des parties prenantes (PP)

1. Mme BATIGNA Zinatou « Quelles sont les dispositions prises pour faciliter l'accès à l'électricité aux ménages pauvres et vulnérables ?
2. BADJAGNI Dora « Quelles sont les dispositions prises pour le respect des droits des femmes sur le foncier dans la procédure d'indemnisation ?
3. M. NIKI-AGBES Rolys « Quelles sont les dispositions prises pour le respect des us et coutumes ? »

4- M. SAIBOU Foussini : Quelles sont les dispositions prises pour éviter les cas de grossesses lors de la mise en œuvre du projet ?

Réponses aux craintes et aux préoccupations

1- La composante 4 du projet vise à augmenter les ressources pour l'extension du projet Tinga qui va faciliter l'accès à l'électricité aux ménages pauvres et vulnérables.

2- Le processus d'identification des bénéficiaires prendra en compte toutes les personnes y compris les femmes et les dispositions seront prises pour les accompagner dans le processus d'indemnisation.

3- Impliquer les autorités coutumières dans l'identification des zones d'extension.

4- Organiser des sensibilisations à l'endroit des groupements de femmes, des leaders religieux et toute la population en général sur les VBG/EAS et sur les grossesses non désirées.

Habitudes communicationnelles

- Emission Bilanji (changeons) sur Radio Tchamadjo, tous les samedis de 8H-9H
- Emission musicale les jeunes branchés sur Radio Centrale FM tous les jours de 5H-6H
- Prêche sur l'Islam sur Radio Tchamadjo tous les vendredis de 8H-9H
- Réseaux sociaux : Whatsapp, TIK TOK.

Recommandations

- Sensibiliser les populations sur la mise en œuvre du projet à travers les émissions radios, lors des réunions cantonales, dans les mosquées et églises, lors des rencontres coutumières, à travers les crieurs publics.
- Impliquer la chefferie lors de la mise en œuvre
- Extension du projet Tinga dans la région centrale
- Prévenir les usagers à travers un SMS avant toute coupure de l'électricité.

Ont signé

Secrétaire

BAWA Azimari

Chef quartier Kédia

ASSIMAKOU A-AZIZ

Chef canton de Kpangalam

OURO-AGORO Bodjo

Présidente CCD Kpangalam

- **Rencontre avec le groupement de femmes de la région Centrale**

Procès verbal de consultation des parties prenantes dans le cadre de l'élaboration du plan de mobilisation des parties prenantes du projet « Accroître la connectivité digitale et l'Accès à l'Electricité au Togo »

L'an deux mille vingt et trois et le mercredi vingt et cinq janvier, s'est tenue une consultation publique au centre culturel Saint Augustin à Sokodé.

La responsable du groupement des femmes a salué l'initiative du projet pour permettre à toutes les femmes d'avoir de l'électricité chez elles.

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

1- Présentation des activités et composantes du projet
2- Aperçu sur les différentes parties prenantes du projet
3- Echanges sur les craintes et préoccupations des PP
4- Echanges sur les habitudes communicationnelles.

Craintes et préoccupations des parties prenantes

1. Mme GNOFAM Walime « Quelles sont les dispositions prises pour l'indemnisation des femmes qui seront déplacées ?
2. Mme OURO-GBELE A. « Comment le projet prévoit mettre fin aux branchements illégaux dans les ménages ? »
3. Mme ABALOSSEME G. « Comment le projet prévoit lutter contre les VBG/EAS et les grossesses non désirées des jeunes filles lors de la mise en œuvre des activités du projet dans les zones d'extension ? »
4. Mme TCHAKORA Longa : « Est-ce que le projet prévoit employer les femmes dans l'extension du réseau ? »

Réponses aux craintes et aux préoccupations des PP

1- Le processus d'identification des bénéficiaires prendra en compte les femmes et les dispositions seront prises pour les accompagner dans le processus d'indemnisation.

2- La CEET doit impliquer le ministère de l'urbanisme et ses démembrements dans l'identification des zones d'extension.

3- Le projet prévoit organiser les sensibilisations à l'endroit des groupements de femmes, des jeunes filles et des leaders religieux sur les VBG/EAS faites aux femmes, aux filles et également sur les grossesses non désirées.

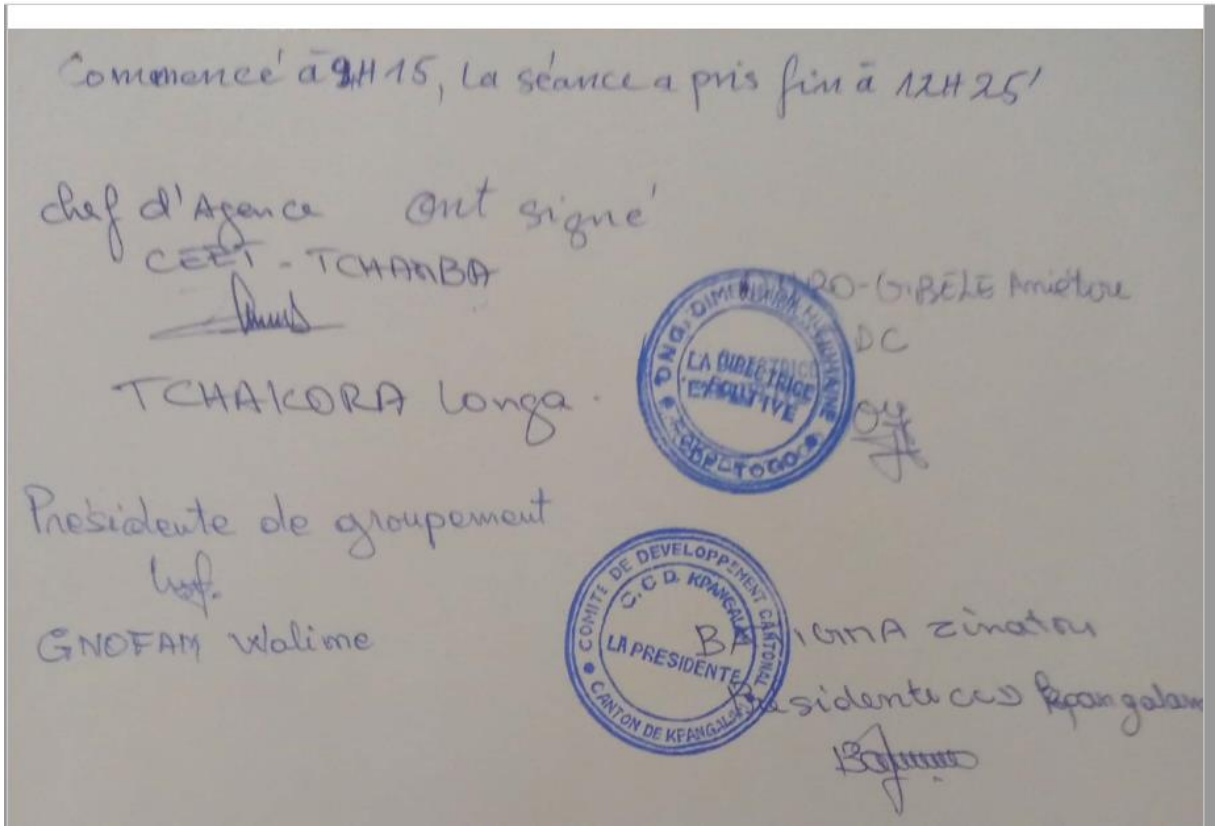
4- Lors du recrutement du personnel, le projet doit exiger aux entreprises de réserver un quotas pour les femmes techniciennes et qualifiées afin de respecter l'égalité des droits.

Habitudes communicationnelles

- Emission Bilaji (échangons) sur Radio Tchaoudjo tous les samedis de 6H - 9H,
- Rencontres coutumières (mariages, baptêmes) et lieux publics
- Les réseaux sociaux : whatsapp.

Recommandations

- impliquer les femmes dans le processus de prise de décision lors de la mise en œuvre des activités du projet,
- Recruter la main d'œuvre féminine lors de l'exécution du projet
- Etendre le projet Tinga dans la région centrale.



Commencé à 9H15, la séance a pris fin à 12H25'

chef d'Agence ont signé

CEEI - TCHAMBA

TCHAKORA Longa.

Presidente de groupement

GNOFAM Walime

BA IGNA Zinatou

Presidente CCD Kpangalam

- **Rencontre avec les acteurs de la région des Plateaux**

PROCES VERBAL DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DANS LE CADRE DU PROJET ACCROITRE LA CONNECTIVITE DIGITALE ET L'ACCES A L'ELECTRICITE AU TOGO

L'an deux mille vingt trois et le vingt sept (27) janvier, s'est tenue aux Affaires Sociales d'Atakpamé une consultation des parties prenantes dans le cadre du projet accroître la connectivité digitale et l'accès à l'électricité au Togo.

M. SOUKOUDE Essoboussinam, le Directeur Général de la CEET a ouvert la séance en souhaitant la bienvenue aux participants et en saluant l'intérêt du projet et la prise en compte dans la région des Plateaux.

Le consultant a pris la parole pour présenter l'ordre du jour.

1- Présentation du projet
2- Impacts environnementaux et sociaux du projet
3- Echanges sur les moyens de communication et méthodes privilégiés pour la mobilisation des parties prenantes y compris les personnes vulnérables
4- Recueil des attentes, préoccupations, suggestions et recommandations des parties prenantes.
5- Echanges sur les questions de VBG, EAS/HS

Préoccupations ou questions posées

1- Existe-t-il un mécanisme de gestion des plaintes pour ce projet
2- Comment se fera le recrutement de la main d'œuvre?
3- Le projet peut-il permettre d'éviter le délestage?
4- Les milieux ruraux peuvent bénéficier de l'énergie à

travers les lignes qui seront construites?

5- Quel sort sera réservé à ceux qui vont perdre leur unique parcelle de terre, source de leur revenus?

6- Pourquoi il y a une différence de prix des arbres dans le calcul des coûts d'indemnisation?

Reponses aux questions

1- Le document du plan de gestion de la main d'oeuvre (PGMO) va contenir un mécanisme de gestion des plaintes (MGP)

2- Les entreprises attributaires des différents marchés feront le recrutement de la main d'oeuvre.

3- Le projet va améliorer la capacité de transport de l'énergie, ce qui réduit le phénomène de baisse de tension qui évitera le délestage

4- Les milieux ruraux où les lignes vont passer vont bénéficier de l'électricité; par contre, pour les milieux éloignés des lignes, des centrales autonomes seront construites par l'ATEER.

5- Des discussions de rechange ou d'indemnisation seront menées lors des études d'identification des PAP.

6- La différence des prix des arbres dans le calcul des coûts d'indemnisation est due aux valeurs économiques et écologiques de chaque espèce.

Recommandations et suggestions

- Faire respecter le code foncier dans la mise en oeuvre du projet
- Sensibiliser les populations et les ouvriers sur les MST, les abus et harcèlement sexuel, les VBG.
- Faire signer le code de bonne conduite aux employés et les sanctionner en cas de non-respect des mesures
- Sensibiliser les populations et les ouvriers sur les risques électriques.
- Mettre en place les panneaux de signalisation lors des travaux.
- Utiliser tous les moyens de communications (radio, réunions communautaires, les réseaux sociaux, les affichages publicitaires, le système entonnoir).
- Faire passer les informations en langues locales de la zone bénéficiaire.
- Obtenir des autorisations necessaires pour l'abattage des arbres.
- Prévoir les déviations lorsqu'une voie est bloquée par les travaux

Directeur Régional, CEET - ATAKPAME

SOUKOUDE Essokomnaa

90317630

SENA Akuessi D.

Representante du préfet de l'Ogou

90 35 37 38

Scanné avec CamScanner

- **Rencontre avec les acteurs de la région des SAVANES**

PROCES VERBAL DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DANS LE CADRE DU PROJET ACCROITRE LA CONNECTIVITE DIGITALE ET L'ACCES A L'ELECTRICITE AU TOGO

L'an deux mille vingt trois et le vingt quatre janvier, s'est tenue à l'Action Sociale de Dapaong, une consultation des parties prenantes dans le cadre du projet accroître la connectivité digitale et l'accès à l'électricité au Togo.

M. DJANEYE Fare R, représentant du Directeur Régional de la CEET a ouvert la séance en souhaitant la bienvenue à tous les participants et en saluant l'intérêt du projet et la prise en compte dans la région des SAVANES.

Le consultant a pris la parole pour présenter l'ordre du jour en ses points suivants:

1- Présentation du projet
2- Impacts environnementaux et sociaux du projet
3- Echanges sur les moyens de communication et méthodes privilégiés pour la mobilisation des parties prenantes y compris les personnes vulnérables.
4- Recueil des attentes, préoccupations, suggestions et recommandations des parties prenantes
5- Echanges sur les questions de VBG, EAS/HS.

Questions et préoccupations des parties prenantes

1- LARE Fanam, SPSE DR Agriculture Dapaong
Quelles sont les dispositions que vous prenez pour bien conduire le processus d'indemnisation dans ce projet ?
2- KADRA Odane, SG FOBES, Dapaong
Quelles mesures avez-vous prises pour respecter les normes de travail sur les chantiers ?
3- AGATE Parfait, Administrateur des collectivités locales
Pouvez-vous nous parler des dispositions prises pour faire respecter la qualité des travaux ?
4- JALOMBI Soyabé, 1ère Adjointe au Maire
Quelles dispositions sont prises pour couvrir les zones où règne l'insécurité ?
5- ESSODOLO Happy, Journaliste, Dapaong
Le projet Tinga se poursuivra ou est arrivé à terme ?

Réponses aux préoccupations et questions

1- Les échanges seront menés pour déterminer les cas de rechange ou d'indemnisation lors des études d'identification des PAP. Les dispositions seront prises pour identifier tous les PAP, publier les listes sur les places publiques et recueillir les réclamations.

2- Le plan de gestion de la main d'œuvre va contenir les dispositions du code du travail que doivent respecter tous les acteurs, chacun en ce qui le concerne. Les sanctions à infliger aux contrevenants y figureront également pour être appliquées.

3- Les spécificités techniques des ouvrages seront définies avec les prestataires compte tenu des objectifs fixés ou à atteindre. En plus une équipe technique de suivi et contrôle sera mis en place à cet effet.

4- Des mesures de sécurité seront prises et renforcées dans les zones d'insécurité. Des agents de force de l'ordre et de sécurité accompagneront les travailleurs dans ces zones.

5- Le projet Tinga est en cours de mise en oeuvre et pourra s'étendre dans les régions où il n'est pas encore lancé.

Recommandations

- Impliquer les autorités locales dans les comités locaux de suivie
- Tenir compte du plan d'urbanisation de chaque ville dans l'identification des zones d'extension
- Veiller à la qualité des infrastructures et services électriques qui seront réalisés dans le cadre de ce projet
- Prendre des mesures pour assurer la sécurité des biens et des personnes dans la mise en oeuvre de ce projet
- Respecter les procédures d'expropriation pour cause d'utilité publique.
- Concevoir les outils de sensibilisations et communication en langues locales.
- Intensifier et renforcer la communication sur les critères d'accès au projet TINGA, surtout en milieu rural.

LE MAIRE P.O LA 1ère ADJOINTE

JALOMBI Sayabè

Représentant du Préfet
AGATE Parfait Esowéléou

BADAME Yomdoubolo
Radio MECAP-TOGO

Coordonnateur Incubateur Banmbab
LATIEYI Y. Mamobe

BOMBOME Dametoti
Rept. chef canton

Directeur Régional Savanes

Apotêvi

- **Rencontre avec les acteurs de la région Maritime**

PROCES VERBAL DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DANS LE CADRE DU PROJET ACCROITRE LA CONNECTIVITE DIGITALE ET L'ACCES A L'ELECTRICITE AU TOGO

L'an deux mille vingt trois et le trente janvier, s'est tenue au Centre Hospitalier Régional (CHR) de Tsévié, une consultation des parties prenantes dans le cadre du projet accroître la connectivité digitale et l'accès à l'électricité au Togo.

A l'ouverture de la séance, M. EDIHE Yawovi, Directeur technique de la mairie de Tsévié a pris la parole pour souhaiter la bienvenue à tous les participants et saluer le bien fondé du projet, particulièrement la prise en compte de la région maritime.

Le consultant a ensuite présenté l'ordre du jour dont les points sont les suivants:

1- Présentation du projet
2- Impacts environnementaux et sociaux du projet
3- Echanges sur les moyens de communication et méthodes priviligiés pour la mobilisation des parties prenantes, y compris les personnes vulnérables.
4- Recueil des attentes, préoccupations, suggestions et recommandations des parties prenantes
5- Echanges sur les questions de VBG, EAS/HS

I- Questions

KAZIMNA Toi, chef division Genre région maritime

1- Où en est-on avec ce projet dans son processus de réalisation ?

FAHIN Adjovi, Club des femmes du Sec

2- Quelles mesures ont été prises pour éviter les cas de viole, les HS et EAS dans le cadre de ce projet ?

3- En quoi consiste les fonds Tinga ?

4- Comment ferez-vous pour impliquer la population à la base dans la mise en œuvre de ce projet ?

II- Réponses aux questions

1- Le projet est actuellement en phase de préparation. Ces consultations permettront d'élaborer les documents de sauvegarde. C'est après la validation de ces documents par la banque que la convention du projet sera signée afin de débuter la mise en œuvre.

2- Le projet a pris en compte les mécanismes pour éviter les cas de EAS/HS en élaborant des codes de conduite prenant en compte les aspects EAS/HS. Les acteurs seront sensibilisés et signeront ces documents. Un plan d'action VBG/EAS/HS sera également élaboré et mise en œuvre.

3- Tinga veut dire "Electrification pour tous". C'est un projet du gouvernement. Les personnes désireuses s'inscrivent avec 1000 FCFA auprès des CVD et rentrent en possession des compteurs. Le payement du compteur sera fait par prélèvement

de 15% de chaque chargement jusqu'au payement total pendant 10 ans.

4- A travers l'élaboration du présent PMPP, les stratégies de communication et de mobilisation adaptées pour chaque PP seront identifiées et mises en oeuvres pour la mobilisation permanent des P.P tout au tour du projet, à travers les consultations, focus, émissions radios, crieurs publics, etc.

III- Recommandations

- La mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes
- Recruter la main d'oeuvre locale et féminine
- Sensibiliser les jeunes filles sur les cas de grossesses non désirées, les IST, le VIH-SIDA
- Faire passer les messages dans les langues locales afin de toucher toute la population à la base.
- Mettre en place un comité local de suivi des activités
- Insister sur la signature des contrats de bonne conduite et prendre des mesures pour sanctionner les contrevenants.
- Bien informer et appliquer aux personnes touchées par l'expropriation les critères d'indemnisation
- En cas de coupure d'arbre susceptible de bloquer les voies, prévoir les déviations
- Prévoir les fonds de cérémonies au cas ou le projet passe par les lieux sacrés tels que le cimetière, les couvents,

Togbui PASSAH FOLLY VIII
CHEF CANTON DE TSEVIE

90066296
Togbui PASSAH Komlan Agbessi
Assito FOLLY VIII

CEET / TSEVIE
KOUMOK Damman
Chef Division Réseau
91594322

Togbui Komi Théodore
DOGBLA VI
90 27 37 35

Ing AKOUMBA Bada
DREPE M.
90138024

Directeur des Services techniques / Commune de Zio 1
91920 12
EDIHE Y.

Annexe 20 : Photos des séances de consultations du public

***Figure 1**: Consultation du public général à Dapaong*

Figure 2 : Consultation du public dans la cour du chef canton de Dapaong

***Figure 3** : Consultation avec le groupe des femmes de Borgou*

***Figure 4** : Consultation du public dans la région de la Kara*

***Figure 5** : Consultation groupement dans le canton de Kouméa*

***Figure 6** : Consultation de groupes de femmes à Sokodé,*

Figure 7 : Consultation du public avec les acteurs de la Région des Plateau

***Figure 8** : Consultation du groupement des femmes à Djarkpanga, Préfecture de Plaine du Mô*

***Figure 9**: Consultation du public avec les acteurs de la Région Maritime*