
REPUBLIQUE CENTRAFRICAINE
Unite – Dignité – Travail

=====



MINISTERE DES FINANCES ET DU BUDGET

=====

**PROJET DE GOUVERNANCE NUMERIQUE DU SECTEUR PUBLIC DE LA
REPUBLIQUE CENTRAFRICAINE**

=====

Version provisoire

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

Decembre 2021

Table des matières

LISTE DES ACRONYMES	4
LISTE DES TABLEAUX	Error! Bookmark not defined.
INTRODUCTION	5
I. DESCRIPTION DU PROJET	6
1.1 Les objectifs du projet	6
1.2 Composantes du Projet :	6
1.2.1 Composante 1 : Améliorer la gestion des finances publiques.....	6
1.2.2 Composante 2 : Améliorer l'accès à la prestation de services en toute équité en termes à l'aide de solutions GovTech :	7
1.2.3 Composante 3 : Gestion de projet (2 millions USD) et CIUC :	9
1.3 Arrangement institutionnel de mise en œuvre	9
1.4 Zone d'intervention du projet.....	9
1.5 Description des activités de l'Avance de Préparation du Projet (PPA) . Error! Bookmark not defined.	
II. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	9
III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	10
3.1 Parties touchées	11
3.2 Parties intéressées	11
3.3 Groupes vulnérables.....	11
3.4 Synthèse des besoins des parties prenantes au projet	11
IV. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	13
4.1 Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes	13
4.2 Stratégie proposée pour la diffusion des informations	13
4.3 Stratégie pour les consultations.....	18
4.4 Stratégie pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables	20
4.5 Calendrier	20
4.6 Examen des commentaires	21
4.7 Phases de mise en œuvre du Projet	21
V. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	21
VI. MECANISMES DE GESTION DES PLAINTES DU PCHAF	22
6.1 Définition de concepts de base	23
6.2 Les objectifs du MGP.....	23
6.3 Organisation	23
6.3.1 Fonctionnement.....	24

6.3.2	Suivi et l'évaluation du mécanisme de gestion des plaintes.....	24
VII.	SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PMPP.....	25
	CONCLUSION.....	25

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 :	Activités prévues dans le cadre de la Préparation du Projet . Error! Bookmark not defined.	
Tableau 2 :	Synthèse des besoins des parties prenantes.....	12
Tableau 3 :	Synthèse de la stratégie de diffusion des informations.....	15
Tableau 4 :	Stratégie pour les consultations dans le cadre du projet.....	19
Tableau 5 :	Calendrier	20
Tableau 6 :	Budget annuel estimatif de PMPP	22

LISTE DES ACRONYMES

AES/HS : Abus et Exploitation Sexuel/ Harcèlement Sexuel
AGIR : Projet d'Appui à la Gestion des Investissements publics et aus Réformes
ART : Agence de Régulation de Télécommunication
CES : Cadre Environnemental et Social
CEMAC : Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale
CIUC : Composante d'Intervention d'Urgence Conditionnelle
CivicTech : Technologie Civique
CLGP : Comité Local de Gestion des Plaintes
CNF/UB : Campus Numérique Francophone de l'Université de Bangui
CPP : Comité de Pilotage du Projet
DGB : Directeur Général du Budget
DGE : Direction Générale de l'Environnement
DGMP : Directeur Général de Marchés Publics
ERS : Evaluation des Risques de Sécurité
FMI : Fonds Monétaire International
GovTech : Government Technology (Ensemble des solutions technologiques qui transforment les services publics)
GEH : Gestion des Ressources Humaines
ICASEES : Institut centrafricain des statistiques et des études économiques et sociales
ICP : Indicateurs Clés de Performance
IPPEDD : Inspecteur préfectoral de l'Environnement et du développement Durable
MEPC : Ministère de l'Economie, du Plan et de la Coopération
MFB : Ministère des Finances et du Budget
MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES : Norme Environnementale et Sociale de la Banque mondiale
OMS : Organisation Mondiale de la Santé
ONG : Organisation Non Gouvernementale
ONI : Office National de l'Informatique
PA : Peuples Autochtones
PAP : Personnes Affectées par le Projet
PEES : Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGESG : Plan de Gestion Environnementale et Sociale Générique
PGS : Plan de Gestion de Sécurité
PMPP : Mobilisation des Parties Prenantes
PPA : Avance de Préparation du Projet
RCA : République Centrafricaine
RCPCA : Plan de Relèvement et de Consolidation de la Paix de la République Centrafricaine
UCP : Unité de Coordination du Projet
SIMBA : Système d'information sur la gestion financière
USD : Dollar Américain

INTRODUCTION

La République Centrafricaine (RCA), pays totalement enclavé, est un pays fragile, ayant connu plusieurs décennies de crises politico-militaires dont les dernières sont extrêmement violentes. L'insécurité et les déplacements forcés ont aggravé la pauvreté et contribué fortement à la baisse des recettes de l'Etat et à la faible capacité du gouvernement à assurer ses fonctions régaliennes.

L'administration est fortement concentrée dans la capitale, Bangui, et dans certaines localités environnantes. Les services déconcentrés n'ont toujours pas les ressources techniques, humaines et financières, ainsi que l'équipement de base, pour mener à bien leurs missions. La capacité de mobilisation des recettes intérieures est faible, ce qui laisse le pays avec de faibles niveaux de ressources et une forte dépendance à l'égard des aides extérieures.

Avec les appuis multiformes des partenaires au développement notamment la Banque mondiale (BM) et le Fonds Monétaire International (FMI), le Gouvernement s'est engagé dans un processus d'amélioration de la gouvernance financière de l'Etat à travers le redressement de la gestion des finances publiques.

Dans la perspective des réformes financières engagées, le gouvernement a amélioré ses fonctions de base en matière de gestion des finances publiques et adopté des règles claires pour l'exécution et la comptabilité budgétaires. Un nouveau système d'information sur la gestion financière (SIMBA) avec des fonctionnalités améliorées est en cours de déploiement et d'intégration tout au long de 2021. Le nouveau système permettra une approche intégrée de la gestion du budget et des dépenses et facilitera la production de rapports périodiques améliorant l'efficacité et la transparence de la gestion budgétaire. Malgré des progrès substantiels, des vulnérabilités persistent dans l'efficacité de la gestion globale des finances publiques, ce qui a finalement une incidence sur la prestation des services et la transparence des marchés publics.

A l'échelle mondiale, on considère que les plateformes numériques publiques et les solutions GovTech offrent des occasions de répondre aux griefs des citoyens grâce à une prestation de services plus équitable dans l'ensemble du pays, à une réduction des coûts de transaction, à des institutions gouvernementales plus efficaces et transparentes et à une meilleure prise de décisions fondées sur les données. Cependant, le pays n'a pas encore tiré parti du plein potentiel des plateformes publiques numériques pour améliorer les fonctions de base et introduire de nouvelles façons de servir et d'interagir avec les citoyens, le secteur privé et la société civile, mais aussi donner une voix aux plus vulnérables et tenir le gouvernement responsable.

Le Gouvernement a mis en place le Projet de Gouvernance Numérique avec l'appui de la Banque Mondiale dans le but de poursuivre sa stratégie d'harmonisation de transformation numérique des processus gouvernementaux de base.

La mise en œuvre de ce projet se fera par l'implication d'une diversité des acteurs à différents niveaux d'intervention. Le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) fait partie des documents requis par le Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque Mondiale et identifie les principales parties prenantes affectées par le Projet, directement ou indirectement (y compris les groupes vulnérables), ainsi que celles ayant d'autres intérêts susceptibles d'influencer les décisions relatives au projet. Il décrit l'approche d'engagement et les stratégies permettant un engagement opportun, pertinent et accessible aux parties prenantes tout au long de la mise en œuvre du Projet.

I. DESCRIPTION DU PROJET

Le Projet de Gouvernance Numérique du secteur public mobilise les solutions digitales GovTech pour aider à améliorer la capacité et l'efficacité du Gouvernement à fournir des services essentiels à travers le pays, tout en promouvant la transparence et la redevabilité. Le projet fournira une assistance technique, la formation structurée, ainsi que des investissements en équipements pour renforcer la capacité du Gouvernement. Les institutions bénéficiaires comprennent le Ministère des Finances et du Budget ; le Ministère de l'Economie, du Plan et de la Coopération ; le Ministère de la Modernisation de l'État et le Ministère des Postes et Télécommunications, ainsi que d'autres institutions spécifiques.

1.1 Les objectifs du projet

Le projet vise à appuyer : (i) l'amélioration de la transparence dans la gestion des ressources publiques grâce à une mobilisation renforcée des ressources pour soutenir la prestation de services ainsi qu'à une gestion transparente du budget et des dépenses à l'aide de solutions de GovTech ; (ii) la prestation de services publics centrés sur l'utilisateur et plus équitable dans certains secteurs et régions au moyen de solutions de GovTech et (iii) la gestion du Projet.

1.2 Composantes du Projet :

Le Projet de Gouvernance Numérique du secteur public, est axé sur les trois (03) composantes suivantes :

1.2.1 Composante 1 : Améliorer la gestion des finances publiques

Cette composante vise à renforcer la transparence et l'efficacité de la gestion des ressources publiques. Cet objectif sera atteint grâce à trois sous-composantes principales qui sont : (i) le renforcement de la mobilisation des recettes, (ii) le renforcement du processus budgétaire et de la gestion des dépenses de base, et (iii) l'amélioration de la transparence des marchés publics. Ces volets s'appuieront sur l'adoption d'outils numériques.

❖ Sous-composante 1.1 : Améliorer la mobilisation des recettes :

A travers cette sous-composante, le projet soutiendra l'amélioration de la mobilisation et de la gestion des recettes en facilitant les processus fiscaux et douaniers et de paiement des taxes y afférentes, en améliorant la qualité des services, en renforçant la capacité des administrations fiscales à faire respecter la loi et en élargissant l'assiette fiscale. Le projet soutiendra entre autres : (i) le renforcement des capacités institutionnelles de l'administration fiscale et douanière ; (ii) la rationalisation des processus fiscaux et douaniers et des paiements ; (iii) la mise en œuvre de normes de service et la gestion des performances ; (iv) la facilitation de la déclaration des impôts et taxes et du paiement des montants correspondants en renforçant les services en ligne ; (v) l'amélioration de la gestion administrative par la numérisation, la génération et l'utilisation de données pour l'analyse des risques, l'audit fiscal fondé sur les risques et les contrôles douaniers et (vi) l'assistance technique ciblée sur les politiques fiscales clés, telles que renforcer l'équité du système fiscal et améliorer la fiscalité des ressources naturelles.

❖ Sous-composante 1.2 : Renforcer le processus budgétaire et la gestion des dépenses de fonctionnement.

A travers cette sous-composante, le projet consolidera et intensifiera les réformes de la gestion du budget et des dépenses soutenues par le projet AGIR (P161730). Il appuiera entre autres : (i) la poursuite de la mise en œuvre des Directives de gestion des finances publiques de la CEMAC ; (ii) le renforcement de la transparence et de l'efficacité de la chaîne des dépenses par la numérisation, par l'élargissement de la mise en œuvre de SIMBA au sein du ministère des Finances, des entités

déconcentrées du Trésor et des ministères de tutelle qui ont commencé la déconcentration de la gestion budgétaire ;

- (i) Le renforcement et la consolidation du Compte unique du Trésor, et
- (ii) La gestion transparente du système de paie et de gestion des ressources humaines (GRH)
- (iii) En améliorant le contrôle interne des processus de GRH, la généralisation des paiements par téléphonie mobile des salaires dans tout le pays ainsi que le pilotage d'outils permettant de systématiser le suivi de la présence physique des fonctionnaires.

Cette composante soutiendra la poursuite de la mise en œuvre de SIMBA au sein du Ministère des Finances et de certains ministères sectoriels pour lesquels l'engagement budgétaire et la validation des dépenses ont été déconcentrés dans le cadre de la réforme soutenue par le premier Programme de Développement de la Consolidation et de l'Inclusion Sociale (P168035).

Sous-composante 1.3 : Améliorer l'efficacité et la transparence des marchés publics :

Cette sous-composante vise à renforcer la fonction de passation de marchés ainsi que la transparence et l'intégrité des processus y afférents. Le projet soutiendra entre autres :

- (i) La révision des principaux textes et dispositions institutionnelles en matière de passation de marchés afin de clarifier les rôles des institutions participant au processus de passation de marchés,
- (ii) Le renforcement des fonctions de contrôle et de surveillance de la passation de marchés,
- (iii) La professionnalisation de la fonction en renforçant les capacités institutionnelles,
- (iv) La rationalisation des processus ; et
- (v) Le renforcement de la transparence et de la publication des données relatives à la passation de marchés en appliquant les principes des appels d'offres ouverts et en pilotant la numérisation par le biais de la passation de marchés par voie électronique. Des projets pilotes pourraient être entrepris dans des secteurs clés de prestation de services tels que la santé, l'éducation et l'agriculture.

1.2.2 Composante 2 : Améliorer l'accès à la prestation de services en toute équité en termes à l'aide de solutions GovTech :

Cette composante s'attaque aux défis de prestation de services spécifiques au secteur, en améliorant leur accessibilité et leur qualité dans des secteurs spécifiques et sur l'ensemble du pays. Pour y parvenir, trois sous-composantes sont proposées : (i) appuyer la mise en place de services gouvernementaux centrés sur l'utilisateur et accessibles, (ii) renforcer la gouvernance et la capacité numériques, et les services gouvernementaux partagés prenant en charge l'utilisation des solutions GovTech, et (iii) améliorer la disponibilité de données pour la prise de décision politique et la planification du développement.

Sous-composante 2.1: Créer un environnement propice à une mise en œuvre progressive et réussie des projets d'e-gouvernement / GovTech

Les activités entrant dans le cadre de cette sous-composante consisteront à mettre en place les services et les infrastructures pour un environnement propice au déploiement progressif de la digitalisation du gouvernement. Le projet proposé appuiera notamment :

- (i) Le renforcement institutionnel et la coordination opérationnelle de la gouvernance numérique dans le secteur public,
- (ii) Une assistance technique pour la définition d'une stratégie et plan d'action de développement du numérique dans le gouvernement,
- (iii) La mise en œuvre de dispositifs d'intervention en matière de cybersécurité et de sécurité informatique,
- (iv) Les solutions de stockage des données du gouvernement,
- (v) Le cadre réglementaire et la législation pour l'adoption des solutions de GovTech, et
- (vi) Le renforcement des compétences numériques et des capacités institutionnelles du secteur public et des utilisateurs finaux.

Sous-composante 2.2 : Appuyer la mise en place de services gouvernementaux centrés sur le citoyen et accessibles :

Cette sous-composante vise à améliorer l'équité de l'accès géographique à des services publics spécifiques utilisés par les citoyens et les entreprises, à l'aide de solutions GovTech. Le projet appuiera notamment :

- (i) La priorisation et sélection des services clés utilisés par les citoyens et les entreprises dans le processus de numérisation ;
- (ii) La digitalisation de certains services publics prioritaires et à fort potentiel d'impact.
- (iii) Les rationalisations et simplification des processus de délivrance de services publics.
- (iv) La mise en œuvre et la conception d'un portail gouvernemental multicanal de prestation de services (offrant des informations et permettant des transactions), et de mécanismes de soumission de plaintes et de redevabilité par rapport à la prestation de services (CivicTech).

La plateforme devrait être conçue de manière à être accessible à tous les utilisateurs en se fondant sur les principes de conception des services centrés sur l'utilisateur et en utilisant des technologies adaptées au contexte.

Sous-composante 2.3 : Améliorer la disponibilité de données pour la prise de décision politique et la planification d'une prestation de services équitable d'un point de vue territorial.

Cette sous-composante appuiera l'amélioration de l'accessibilité de données statistiques spécifiques et la coordination de la planification du développement. Elle vise à améliorer la prise de décision politique et la planification du développement fondées sur des données pour faire en sorte que les initiatives de développement répondent aux besoins de la population et que l'accès aux services fournis soit équitable sur l'ensemble du pays. Le projet proposé appuiera notamment :

- (i) Le renforcement de la capacité de l'Institut centrafricain des statistiques et des études économiques et sociales (ICASEES) à collecter des informations statistiques pertinentes et à les mettre à disposition,
- (ii) La promotion de l'application des principes des données ouvertes,
- (iii) L'appui au Secrétariat du RCPCA dans la planification et la coordination stratégique de la mise en œuvre de ce programme, et

- (iv) L'appui à la formulation de la vision et de la stratégie de développement à long terme du pays.

1.2.3 Composante 3 : Gestion de projet (2 millions USD) et CIUC :

Cette composante est destinée à appuyer la gestion et la coordination du projet et fournira également un instrument pour faire face aux imprévus.

Sous-composante 3.1 : Coûts de gestion du projet :

Cette sous-composante appuiera en particulier : (i) le recrutement de consultants pour appuyer la gestion du projet, le S&E, la fonction fiduciaire et les sauvegardes environnementales et sociales, y compris la mise en œuvre de mécanismes de traitement des plaintes et de recours, (ii) la supervision du projet, (iii) les frais de fonctionnement, et (iv) l'acquisition d'équipements et de mobilier spécifiques pour l'unité de gestion de projet.

Sous-composante 3.2 : Composante d'Intervention d'Urgence Conditionnelle (CIUC) :

Cette sous-composante permettra de parer aux imprévus, en cas d'urgence entraînant une perturbation des activités du secteur public.

1.3 Arrangement institutionnel de mise en œuvre

Le projet s'étend sur toute l'étendue du pays et implique plusieurs ministères, départements, institutions et spécialistes. Le Ministère des Finances et du Budget mettra en place un Comité de Pilotage du Projet (CPP) par arrêté interministériel pour superviser le projet. Ainsi pour fournir des services publics d'une manière plus transparente, équitable et redevable, la mise en œuvre se fera par l'Unité de Gestion du Projet (UGP) sous la direction du Ministère des Finances et du Budget). L'UGP supervisera l'exécution fiduciaire, la passation des marchés et les sauvegardes environnementales et sociales du projet. Les aspects techniques seront traités par les différents secteurs. Les principaux ministères directement responsables sont : le Ministère des Finances et du Budget, le Ministère de l'Economie du Plan et de la Coopération, le Ministère de la Modernisation de l'État et le Ministère des Postes et Télécommunications. Agence des régulations de télécommunications, les firmes Telecel, Orange et Moov.

1.4 Zone d'intervention du projet

Le projet interviendra sur l'ensemble du territoire national de la RCA.

II. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

La mobilisation des parties prenantes dans le cadre du projet de Gouvernance Numérique du secteur public a commencé depuis les consultations des acteurs institutionnels, des agences numériques et des associations, des échanges avec les partenaires techniques et financiers et la société civile.

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) précise les modalités de planification et d'exécution du processus de consultation et de la participation des parties prenantes concernées par le Projet. A cette étape de la préparation du projet certaines activités de consultation et de

participation des parties prenantes sont déjà engagées et vont se poursuivre pendant la mise en œuvre dudit projet.

L'élaboration du présent PMPP est un processus participatif intersectoriel. Ainsi, pour s'assurer de la mise en œuvre effective du Projet, il est important que son élaboration soit conduite au travers d'un processus de consultations auprès des différentes parties prenantes qui seront impliquées dans sa mise en œuvre. A ce titre, plusieurs réunions et échanges ont eu lieu entre l'équipe de préparation du Projet et les autres parties prenantes au Projet notamment :

- La réunion de consultation préliminaire dans le cadre de la préparation du projet du 19 avril 2021 de l'équipe de la Banque mondiale avec les parties prenantes concernées notamment les Ministères de la Fonction Publique, de Finance et du Budget, de la Santé, de l'Education Nationale et l'Office National de l'Informatique (ONI) ;
- Les rencontres de consultations de l'équipe de la Banque mondiale avec l'Agent comptable central du Trésor Public et le Directeur Général du Budget (DGB) le 21 avril 2021 ;
- La réunion avec l'équipe de la Banque mondiale sur la prospective de la République Centrafricaine de 2050, le 22 avril 2021 ;
- Les rencontres de l'équipe de la Banque mondiale avec le Chargé de mission numérique du Ministère de Finance et la Cour de Compte, le 26 avril 2021 ;
- La rencontre de l'équipe de la Banque mondiale avec le Directeur de Cabinet du Ministère de Finance et du Budget, le 27 avril 2021 ;
- La rencontre de l'équipe de la Banque mondiale avec le Directeur Général de Marchés Publics (DGMP) et l'Autorité de Régulation des Marchés Publics, le 28 avril 2021 ;
- Les rencontres de l'équipe de la Banque mondiale avec le Ministère de Télécommunication, la Mairie de Bangui, l'équipe de RCPCA, le 04 juin 2021.

Les différentes rencontres avec les parties prenantes ont contribué de manière significative à la conception du projet. Leurs avis, préoccupations, craintes et suggestions sont prises en compte dans le document du projet. Il s'agit notamment des préoccupations relatives au manque d'information lors de la mise en œuvre des activités du PPA et l'absence des réunions avec les parties prenantes. Le projet a pris en compte des éléments dans la stratégie de communication du PMPP. Il s'est agi également de la non-implication des parties prenantes durant la mise en œuvre du projet. Un budget a été élaboré afin de permettre aux parties prenantes d'organiser des activités de sensibilisation et autres. Toutes les autres questions ont porté sur la compréhension du projet.

III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

La mobilisation des parties prenantes est encadrée par la NES 10 dans le nouveau cadre environnemental et social de la Banque mondiale. Son objectif est de :

- Permettre au projet d'identifier les parties prenantes, de nouer et de maintenir en particulier avec les parties prenantes les plus touchées une relation constructive.
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte en vue de la performance environnementale et sociale
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux

C'est à la base de la clarification de ces objectifs que l'identification et l'analyse des parties prenantes ont été réalisées dans le cadre de ce projet. La définition exhaustive des parties prenantes est une tâche évolutive dont la mise à jour va se faire régulièrement tout au long de la vie du projet.

Les parties prenantes du projet de Gouvernance Numérique regroupent les individus ou entités, les acteurs ou groupes d'acteurs : (i) affectés ou susceptibles d'être affectés directement ou indirectement, de façon positive ou négative, par le projet ; ou (ii) pouvant avoir un intérêt spécifique à un niveau quelconque de la mise en œuvre du projet, et/ou pouvant influencer les résultats du projet d'une manière ou d'une autre. Elles sont réparties en trois groupes.

3.1 Parties touchées

Ce groupe comprend les individus et autres entités dans la zone d'intervention ou d'influence du projet qui sont directement touchés/affectés par le projet et/ou identifiées comme étant plus susceptibles de subir un changement lié au projet, et qui doivent être étroitement impliqués dans le processus de consultation et le processus décisionnel liés au projet, dans l'identification des impacts et leur signification, ainsi que dans la prise de décision sur des mesures de gestion et d'atténuation des risques. Il s'agit des acteurs institutionnels (les Ministères de Finance, Fonction Publique, Santé, Éducation, Télécommunication, etc.), l'Office National de l'Informatique (ONI), les contribuables et les populations environnantes.

3.2 Parties intéressées

Ce sont des individus et autres entités qui peuvent ne pas subir d'impacts directs liés au projet, mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts réellement ou potentiellement touchés par le projet et/ou qui pourrait influencer le projet et le processus de son exécution d'une manière ou d'une autre. Il s'agit ici des agences numériques, de l'Agence des Régulation de Télécommunication, Campus Numérique Francophone de l'Université de Bangui (CNF/UB), les Sociétés de téléphonies mobiles, les syndicats des travailleurs, les ONG/Associations civile œuvrant dans le secteur de numérique, les entreprises contractantes durant la mise œuvre du projet ; les membres des comités de gestion des plaintes ; les médias traditionnels aux niveaux local et national (presse écrite, radio, télévision, etc.), les médias numériques et les réseaux sociaux ; les bailleurs et autres organisations intervenant également dans les secteurs d'intervention du projet.

3.3 Groupes vulnérables

Il s'agit principalement des individus ou groupes d'individus qui peuvent être impactés ou lésés d'une manière disproportionnée par le projet, en comparaison à d'autres groupes en raison de leur statut vulnérable, et qui peuvent avoir besoin d'efforts et de méthodes de mobilisation particuliers pour garantir leur représentation égale dans la consultation et le processus décisionnel liés au projet. Ce sont les retraités, les femmes fonctionnaires, minorités vivant au sein d'une communauté dont les caractéristiques ethniques et religieuses majoritaires sont différentes, les communautés traditionnellement négligées, y compris les peuples autochtones, et d'autres groupes défavorisés qui répondent aux exigences de la NES n°7. Les personnes vivant avec un handicap et autres groupes et personnes vulnérables pourront être identifiés sur la base de critères de vulnérabilité préalablement convenus.

3.4 Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

Les besoins des parties prenantes varient en fonction de la profession principale et de la localité et comprennent, sans limitation, les besoins linguistiques, de déplacement, et la formation au renforcement des capacités. Ces besoins sont présentés dans le tableau 2. Toutefois, grâce à des consultations et des engagements supplémentaires avec les parties prenantes, d'autres besoins seront identifiés et le tableau sera mis à jour en conséquence. Les zones couvertes par le projet ne sont pas suffisamment connues au stade actuel. En attendant cette précision sur l'étendue du territoire national, l'Évaluation des Risques de sécurité (ERS) identifiera les zones à haut risque et les besoins des

parties prenantes. Cette liste des besoins sera complétée plus tard lors de la mise à jour du présent PMPP.

Tableau 1 : Synthèse des besoins des parties prenantes

Zones	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
Certaines villes provinciales et les localités périphériques de Bangui	Acteurs institutionnels (Ministères des Finance, Fonction Publique, Santé)	Mélange d'alphabétisés, de semi-analphabètes et avec une communauté de personnes ayant des intérêts divers Les retraités, les femmes fonctionnaires, minorités, Vulnérables Déplacées, Peuples Autochtones, réfugiées, peuhles, autres groupes vulnérables (handicapés);	Autres langues des groupes minoritaires	Transmission des correspondances écrites, courriels, téléphone, radio, réseaux sociaux, dépliants, prospectus, télévision, sketch, campagne de sensibilisation, focus groupe, presse écrite	Mobilisation communautaire, réunions et ateliers de sensibilisation du projet et l'intérêt de la sécurisation des biens pour tous. Tableaux pour affichages
	ONI, ICASEES				
	Autorités administratives et locales				
	Agences du numérique ONI, ART, CNF/UB et les sociétés de téléphonies			Courriel, réseaux sociaux, web, affiches, panneaux publicitaires, dépliants, prospectus, télévision, sketch, campagne de sensibilisation, focus groupe, presse écrite,	
	Associations et collectifs - ONG et société civile (Organisation de jeunesse et des femmes, Organisation des Peuples Autochtones) – les contribuables et communautés				
	Acteurs d'accompagnement (Incubateurs et accélérateurs, conseils et formation, informations et médias) - Université			Transmission des correspondances écrites, courriels, téléphone, réseaux sociaux, rencontres virtuelles, Affiches, panneaux publicitaires, dépliants, prospectus, télévision, sketch, campagne de sensibilisation, focus groupe, presse écrite,	
Partenaires financiers – (Banque	Transmission des correspondances écrites, courriels, téléphone, rencontres virtuelles,				

	mondiale et autres)			dépliants, prospectus, télévision, sketch, campagne de sensibilisation, focus groupe, presse écrite	
--	---------------------	--	--	---	--

IV. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

4.1 Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

Au cours de la phase de préparation du présent PMPP, le Ministère des Finances et du Budget à travers l'UCP a identifié et consulté les parties prenantes et poursuivra son engagement tout au long de la mise en œuvre du Projet, notamment lors des enquêtes et de la collecte de données de base. Ce processus sera mis en œuvre durant toutes les phases du projet, en commençant par les étapes de planification, de mobilisation et de mise en œuvre, jusqu'à ce que le projet soit finalement clôturé. À ce stade, les décisions concernant les réunions publiques, les lieux et le calendrier des réunions seront tenues informés à toutes les parties prenantes une fois que la nature et la fréquence des consultations seront approuvées selon les composantes et les activités du projet.

4.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

De manière générale, le PMPP sera divulgué sur les sites web de la Banque et du Gouvernement centrafricain. En outre, des informations préalables et pendant la mise en œuvre du projet seront mises à disposition par le biais de rapports complets non techniques et de réunions avec traduction dans les langues locales dans les communautés rurales où les activités du projet seront mises en œuvre. Dans ces zones rurales, les informations seront également transmises par les stations de radio nationales et communautaires locales dans les langues (française et locales).

Dans le cadre spécifique, le Ministère des Finances et du Budget à travers l'UCP sera responsable du lancement du projet et de la divulgation du présent PMPP et du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). La divulgation permettra aux principales parties prenantes, y compris la communauté, d'être informées des canaux permettant de faire connaître leurs plaintes. Durant toutes les phases du PMPP, les informations seront transmises par les stations de télévision, radio, presses, réseaux sociaux, ... dans les langues nationales (Française et Sango). Les réunions prendront la forme des discussions de groupes de réflexion et tous les points de vue et les réactions seront enregistrés.

Les autorités administratives et locales joueront un rôle clé dans la mobilisation des parties prenantes et les communautés. Il sera donc important de tenir des réunions avec lesdites autorités (durant les situations calmes) une fois que des problèmes apparaîtront dans les zones d'intervention du projet. En cas d'insécurité, les réunions physiques n'auront pas lieu. Les réunions se feront à distance avec les représentants des communautés aux moyens des téléphones ou par procuration à travers les ONG, Associations, etc.

En plus des moyens ci-haut identifiés, en plus du site Internet du gouvernement créé (et/ou existant) et régulièrement mis à jour, des informations seront aussi diffusées via les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook, etc. Pour les parties prenantes qui sont moins instruites, les brochures, dépliants, affiches, en français et en langues locales seront distribués pour faciliter la diffusion des informations sur les activités du projet. Les réunions seront annoncées à travers les lettres officielles ou communiqués radios envoyés aux parties prenantes au moins 72 heures avant, pour permettre leur intégration dans les agendas. Ces différents dispositifs permettront de fournir les informations actualisées aux parties prenantes.

Cette stratégie sera mise à jour au fur et à mesure de l'avancement de la mise en œuvre du projet. Elle sera consacrée pour décrire les informations qui seront communiquées, définir les formats et les modes de communication.

Le tableau 3 ci-après donne la synthèse de la stratégie de diffusion des informations.

Tableau 2 : Synthèse de la stratégie de diffusion des informations

Phase du Projet/sous-projets	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Période	Parties prenantes ciblées	Responsable
Préparation du Projet	<ul style="list-style-type: none"> - Contenu du Projet ; - Participation à la préparation des instruments de sauvegarde - Facilitation des consultations - Mécanisme de gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Courriel - Téléphone - Diffusion des documents du Projet - Vidéo-conférence 	<ul style="list-style-type: none"> - Pendant la préparation du Projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Ministères des Finances, Fonction Publique, Santé, Education, Télécommunication - Mairie de Bangui - RCPCA - Populations autochtones - ONG et sociétés civile - Associations des femmes - Autres services déconcentrés - Leaders communautaires et religieux 	MFB, UCP
Préparation des instruments de sauvegardes et leur validation au niveau national	<ul style="list-style-type: none"> - Documents du projet - Mécanisme de gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Courriel - Téléphone - Diffusion des documents du Projet - Vidéo-conférence - Ateliers 	<ul style="list-style-type: none"> - Pendant la préparation du Projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Ministères des Finances, Environnement, Fonction Publique, Santé, Education, Télécommunication - ONG locales et société civile - Association des Femmes - Autres services déconcentrés - Populations autochtones - Contribuables - Leaders communautaires et religieux 	<ul style="list-style-type: none"> - UCP - Direction Générale de l'Environnement (DGE)

Phase du Projet/sous-projets	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Période	Parties prenantes ciblées	Responsable
Intégration des mesures de sauvegardes environnementales et sociales dans le dossier d'appel d'offres (DAO) des sous-projets et les contrats	<ul style="list-style-type: none"> - Documents de sauvegardes élaborés - Clauses des sauvegardes environnementales et sociales - Procédures de Gestion de Main d'Oeuvre 	<ul style="list-style-type: none"> - Courriel - Téléphone - 	<ul style="list-style-type: none"> - Avant la publication des DAO et le démarrage des travaux 	<ul style="list-style-type: none"> - UCP 	<ul style="list-style-type: none"> - Spécialistes en sauvegardes - Spécialiste en Passation de Marchés (SPM) - Spécialiste en Gestion Financière (SGF)
Exécution/mise en œuvre des sauvegardes	<ul style="list-style-type: none"> - Rapport de suivi de sauvegardes - Rapport d'inspection et de contrôle - Procès-verbal des visites conjointes - 	<ul style="list-style-type: none"> - Transmission des rapports - Publication des rapports sur le site internet du gouvernement 	<ul style="list-style-type: none"> - Pendant la mise en œuvre du projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Min. Environnement, Finances, Affaires Sociales - Collectivités administratives et locales - ONG locales et Société civile - Populations Autochtones - Communes - Services déconcentrés 	<ul style="list-style-type: none"> - UCP - DGE
Surveillance interne de la mise en œuvre des sauvegardes et diffusion du rapport	<ul style="list-style-type: none"> - Rapports internes de surveillance - Rapport du mécanisme de gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Transmission des rapports - Publication des rapports sur le site internet du gouvernement 	<ul style="list-style-type: none"> - Pendant la mise en œuvre du projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Communes - Services déconcentrés - Leaders communautaires et religieux - ONG locales et Société civile - Ministères environnement - Télécommunication 	<ul style="list-style-type: none"> - UCP - Inspecteur préfectoral de l'Environnement et du développement Durable (IPPEDD)
Suivi externe de la mise en œuvre des mesures environnementales et sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Rapport de surveillance externe 	<ul style="list-style-type: none"> - Transmission des rapports - Publication des rapports sur le site internet du gouvernement 	<ul style="list-style-type: none"> - Pendant la mise en œuvre du projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Communes - Services déconcentrés - Leaders communautaires - Ministères environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - UCP - DGE

Phase du Projet/sous-projets	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Période	Parties prenantes ciblées	Responsable
				<ul style="list-style-type: none"> - Télécommunication - \et religieux - ONG locales et Société civile 	
Renforcement des capacités des acteurs dans la mise en œuvre des mesures de sauvegardes et la gestion des déchets électroniques	<ul style="list-style-type: none"> - Rapport d'évaluation de besoins de formation - Critères de sélection des candidats - Rapport de formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Annonce des thèmes de formation dans les radios communautaires - Dépôt des documents dans les communes concernées - Affichage des thèmes, de la liste des participants, des critères de participation et des programmes de formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Pendant la mise en œuvre du projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Acteurs institutionnels - Association des Femmes - Leaders communautaires et religieux - Contribuables - ONG et Société Civile - Groupes de vulnérables - Populations Autochtones 	<ul style="list-style-type: none"> - UCP - DGE
Suivi-évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Indicateurs de suivi - Méthodes/techniques de renseignement des indicateurs - Rôles des acteurs dans la collecte des données - Période de collecte des données 	<ul style="list-style-type: none"> - Courriel - Téléphone - Réunion sur site - Visioconférence - Diffusion documents - Formation 	<ul style="list-style-type: none"> - Pendant la mise en œuvre et à la clôture du Projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Acteurs institutionnels - Agences numériques - ONG et société civile - Contribuables - Groupes de vulnérables - Populations Autochtones - Association des Femmes - Leaders communautaires et religieux - 	<ul style="list-style-type: none"> - MFB - UCP -

4.2 Stratégie pour les consultations

Différentes méthodes de consultation seront adaptées aux cibles visées en fonction de la nature des activités et du groupe de parties prenantes à consulter durant la mise en œuvre du projet :

- Les entretiens seront organisés avec les acteurs institutionnels, les agences numériques, partenaires techniques et financiers, les associations et collectifs, etc. ;
- Les questionnaires seront utilisés pour prendre les avis des personnes susceptibles d'être affectées par les activités du Projet ;
- Pendant la mise en œuvre du PPA, les réunions publiques ou communautaires ou les focus-groupes seront régulièrement (trimestriellement) organisés à l'intention des parties prenantes les plus éloignées. Leur organisation prendra en considération les emplois du temps des femmes et des hommes afin de s'assurer une participation équitable des femmes et des hommes aux réunions publiques. Ces réunions prendront en considération les mesures de prévention contre la transmission du Covid-19 (distanciation sociale) telles que prescrites par le gouvernement dans sa publication du 13 Mars 2020 en conformité avec les recommandations de l'OMS et de la Banque mondiale. Les parties prenantes seront bien identifiées et impliquées suivant les thématiques à débattre et des mesures seront mises en œuvre afin de recueillir les avis des femmes de manière confidentielle et sûre.
- Dans les communautés des populations autochtones, les consultations seront effectuées conformément aux exigences de la NES 7. S'il advenait que la mise en œuvre du Projet pourrait avoir un impact significatif sur les normes/pratiques sociales des peuples autochtones concernés, le consentement préalable, libre et éclairé (*FPIC en anglais*) des PA pourrait être exigé.
- En cas d'insécurité, et en fonction des zones et cibles les consultations se feront à distance à travers les applications de téléphones (appel, WhatsApp, Messenger, etc.) ou les applications d'ordinateurs (Microsoft teams, webex, etc.). Ces consultations pourront également se faire par procuration à travers les ONG et Associations représentant les groupes et communautés et ayant une bonne connaissance des zones cibles du Projet.
- Étant donné que le Projet financera la préparation des documents de sauvegardes environnementales et sociales, le processus de consultation sur ces documents de sauvegardes comprendra des consultations significatives sur la base des informations du projet préalablement partagées avec les parties prenantes, où les réactions, avis, observations et points de vue des parties prenantes seront enregistrés et prises en compte pour l'approche/la conception du projet, la mise en œuvre, le suivi-évaluation, afin de garantir leur appropriation et leur participation active.

Dans le cadre de l'application des mesures barrières à la propagation du COVID-19, les consultations populaires seront séquencées en groupes de discussion restreints (15-20 personnes et en respectant les consignes gouvernementales) afin d'éviter les grands rassemblements.

Des réunions publiques et communautaires, des discussions de petits groupes, des entretiens individuels et des ateliers d'information et de sensibilisation seront régulièrement (trimestriellement et pendant la mise en œuvre du PPA) organisés pour recueillir les avis et préoccupations des parties prenantes, notamment celles potentiellement affectées par les activités du projet. Ces activités

pourront dans certains cas être appuyées par les agents des services techniques déconcentrés, les services techniques communaux, les ONG/Associations locales, ... des zones cibles. Les autorités coutumières et religieuses seront impliquées dans les activités d'information et de sensibilisation des populations locales.

Tableau 3 : Stratégie pour les consultations dans le cadre du projet

Phase du projet/sous-projet	Sujets de consultations	Méthodes utilisées
Préparation du Projet	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation du projet et des différentes composantes - Présentation des avantages et autres bénéfiques du projet - Présentation des effets et risques potentiels du projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Ateliers/Réunion - Visioconférence - Distribution des documents - Publication - Consultations
Préparation des documents de sauvegardes	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation des parties prenantes et explication de leurs rôles dans le cycle de vie du projet - Information des parties prenantes sur les avantages et inconvénients du projet pour les communautés locales ; - Recueil et analyse des avis et préoccupations des parties prenantes touchées et les groupes vulnérables sur le projet, ses composantes, ses effets et risques ; - Analyse des résultats de la participation publique, afin de les intégrer dans le processus de conception, de décision, de mise en œuvre et du suivi du Projet ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions - Visioconférence - Réseaux sociaux - Distribution des documents - Consultations à travers des entretiens interactifs catégorisés - Publication
Phase de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation et explication des modalités de fonctionnement et d'implémentation du projet - Présentation et explication de la Procédure de gestion du travail ; - Présentation et explication du Plan de santé et de sécurité au travail (PSS) ; - Préparation et intervention en cas d'urgence 	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions - Publication - Site internet - Communication (radio – télévision – réseaux sociaux) - Entretiens
	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi du projet et rapport de conformité de sauvegardes 	<ul style="list-style-type: none"> - Distribution des documents - Diffusion des rapports
	Mises à jour des informations sur les activités du projet	<ul style="list-style-type: none"> - Site internet - Visioconférence - Réunions - Distribution des rapports

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

Les consultations avec les communautés reposeront sur le principe d'inclusion, à savoir la participation de tous les segments des communautés, y compris les personnes à mobilité réduite et les autres personnes vulnérables. Compte tenu de la grande importance des réunions de sensibilisations avec les parties prenantes, le personnel du projet et les ministères fortement impliqués se chargeront d'assurer les campagnes d'information auprès des parties prenantes. Les moyens logistiques (véhicule, instruments de sécurité, seront mis à la disposition des équipes par le Projet. Compte tenu des enjeux sécuritaires importants, le Gouvernement et si possible le Bureau de la banque mondiale pourront fournir une assistance supplémentaire.

Dans les cas où le statut de vulnérabilité peut entraîner la réticence ou l'incapacité physique des personnes à participer à des réunions communautaires à grande échelle, le projet organisera des discussions séparées en petits groupes dans un lieu facilement accessible, ce qui permet au projet de contacter les groupes qui le souhaitent dans des circonstances normales. Pour faciliter les contacts avec ces groupes vulnérables, certaines des options permettant de les atteindre sont suggérées et leur identification sera sensible au genre :

- Identifier les leaders/ représentants des groupes vulnérables et marginalisés pour obtenir leur participation et contribution ;
- Impliquer les leaders de la communauté, leaders d'opinion, les sociétés civiles et les ONG ;
- Organiser des entretiens individuels et des groupes de discussion avec les personnes vulnérables dans les zones d'implantation des sous-projets ;
- Faciliter l'accès de ces personnes au Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) mis en place par le Projet.

Cette démarche sera utilisée tout au long de la mise en œuvre du projet.

4.4 Calendrier

Le calendrier annonce un processus, dynamique durant toutes les phases du Projet. Il sera mis à jour au fur et à mesure de l'avancement de la mise en place du Projet. Il répertorie les phases du Projet et les décisions majeures et est présenté dans le tableau 4.

Tableau 4 : Calendrier

Etapes	Activités	Période
Note conceptuelle du projet (PCN)	Missions de préparation du Projet	• Février – Juillet 2022
Document d'évaluation du Projet (PAD)	<ul style="list-style-type: none">• Prise de contact, consultations des parties prenantes (<i>processus continuels jusqu'à l'approbation du projet par la Banque mondiale</i>)• Recrutement des consultants pour l'élaboration des documents CES (PGES Générique, ERS et PGS, et PA-AES/HS• Elaboration du PMPP et PEES	<ul style="list-style-type: none">• Avril-Juillet 2022• Aout-Oct 2022• Oct. 2022
Phase de pré-évaluation du projet	Elaboration des documents de sauvegardes du Projet : PGS, Plan	• Oct-Nov 2022

	d'action présentant les mesures de réduction des risques d'EAS/HS Elaboration des documents de sauvegardes du Projet : PGESG	<ul style="list-style-type: none"> • Oct-Nov 2022
Phase d'évaluation du projet	Approbation et publication des documents de sauvegardes	Dec. 2022
Approbation du Projet par la Banque mondiale		Dec. 2022

4.5 Examen des commentaires

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires, les Spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale de l'UCP seront chargés de l'examen régulier et de la prise en compte des commentaires provenant des parties prenantes au Projet lors des activités d'engagement ?

Les commentaires (écrits et oraux) seront consignés dans des registres ouverts en vue de leurs traitements. Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes seront compilées dans un formulaire de retour d'information qui sera rempli durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes ont la possibilité d'envoyer leur feedback par courriel ou courrier physique ou par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web. Il est important que dans tout dialogue développé avec les parties prenantes, il y ait un retour d'information y compris dans les langues locales. Dans ce sens, après chaque consultation, des réponses aux questions, des commentaires (écrit ou oral) et des suggestions seront établies et serviront à préparer les prochaines communications et les retours d'information aux parties prenantes (rencontre de groupe, affiche publique, communication écrite ou verbale au représentant des parties prenantes, communication médiatique, etc.). Ces communications de retour sont planifiées de commun accord avec l'UCP.

Les retours d'informations compilés seront partagés avec le Coordonnateur du Projet pour action en cas de nécessité. Au cas échéant, la décision sera notifiée formellement à l'intéressé par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire pour tenir compte de la culture et du niveau d'éducation. Cette réponse pourra inclure : (i) un résumé de la compréhension du commentaire soumis ; (ii) la solution retenue ; (iii) les explications sur la ou les solution (s) proposée (s) ; (iv) la procédure de mise en œuvre de la solution retenue y compris les délais.

4.6 Phases de mise en œuvre du Projet

Au fur et à mesure que le Projet sera mis en œuvre, un compte-rendu des activités effectuées et celles programmées sera donné aux parties prenantes. Ainsi, elles seront tenues au courant de l'évolution de l'exécution du Projet selon le principe de redevabilité. Ces points seront faits à travers des documents de synthèse des rapports trimestriels, semestriels et annuels d'activités.

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

5.1 Ressources

Les ressources qui seront consacrées à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) sont les membres de l'UCP du projet ; Il s'agit principalement et sous la supervision permanente du coordonnateur du projet, des experts environnementaux et sociaux que pourront seconder l'expert en communication et l'expert en suivi évaluation.

Pour régler les problèmes de proximité dans un contexte insécuritaire, ces personnels de l'UCP seront

appuyés par les structures locales qui seront mises en place dans les zones d'intervention du Projet et les ONG locales y compris les Associations des femmes et Associations des Peuples Autochtones avec lesquelles le Projet va contractualiser pour assurer l'intermédiation.

Les ressources allouées aux activités de mobilisation des parties prenantes (Tableau 6) feront partie intégrante du Projet.

Il s'agit de numéro de téléphone, adresse, courriel et intitulé du poste de cette personne (qui ne sera pas forcément la même sur toute la durée du Projet) qui seront fournies après le recrutement de cette dernière.

Tableau 5 : Budget annuel estimatif de PMPP

Nr.	Activités clés	Qté.	Unité	Coût unitaire (USD)	Budget total (USD)
1	Publicité dans le journal/ radio/TV/diffusion/divulgation	24	Publicités (6/trimestre)	250	6000
2	Réunions de consultation (lieux, impression, cahiers, rafraîchissements, transport, interprètes, questionnaires en ligne, etc.)	24	Réunions	2000	48000
3	Actions de formation des membres et Équipement des comités MGP en outils de travail et de suivi	12	Sessions de formation	500	6000
	Total				60,000

5.2 Fonctions de gestion et responsabilités au sein de l'UCP

Les activités de mobilisation des parties prenantes font partie intégrante des mesures de sauvegardes environnementale et sociale. A ce titre, toutes ces activités devront être dans ce volet et s'exécuteront sous la responsabilité des spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale de l'UCP. Au sein de l'UCP, ils seront appuyés par le Coordonnateur, le responsable suivi et évaluation du Projet et le spécialiste en gestion financière dans la mise en œuvre de ses activités, en coordination avec les divers relais et acteurs identifiés au niveau local.

Toutes les informations recueillies/collectées seront transmises aux spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale à travers un processus fonctionnel établi avec les autres acteurs à la base. Cette transmission se fera sous forme écrite sur la base de registres, ou autres fiches établies et acceptées de tous. La fréquence de transmission sera retenue de commun accord. Elle peut être mensuelle, bimensuelle ou trimestrielle.

VI. MECANISMES DE GESTION DES PLAINTES DU PCHAF

L'UCP AGIR a mis à jour le MGP qui est annexé au présent PMPP et pourra s'adapter sur un système déjà existant durant la mise en œuvre du Projet. Il est important de distinguer deux types de MGP qui seront mis en œuvre dans le cadre du projet. Un MGP développé en milieu de travail (UCP, chantier, sous-traitant, prestataire...) et un MGP communautaire. Dans chaque volet de ces MGP, il sera développé une approche MGP VBG spécifique aussi bien dans le milieu du travail qu'en milieu communautaire. La mise en œuvre de ces MGP sera assurée par l'expert social de l'UCP et l'expert

Genre et VBG. Une allocation budgétaire générique de 25 000 US\$ par an sera consacrée à la mise en œuvre du MGP et la prise en charge multiforme des survivantes.

6.1 Définition de concepts de base

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) : C'est une pratique de recevoir les plaintes, traiter et donner une réponse aux réclamations dans un délai raisonnable qui puisse satisfaire toutes les parties (par exemple les plaignants et projet).

Plainte : On entend par plainte, toute réclamation ou doléance, écrite ou verbale traduisant une insatisfaction des personnes physiques ou morales, sur les sites de mise en œuvre du Projet AGIR ou dans le cadre de la réalisation des activités de développement.

Personne Affectée par le Projet (PAP) : Toute personne qui ne peut plus jouir pleinement de son activité sur un site ou a perdu son bien (arbres, du fait de la réalisation des travaux.

6.2 Les objectifs du MGP

Le MGP permet d'éveiller la conscience du public sur le projet, de détourner les cas de fraudes et de corruption et augmenter la responsabilisation de la population, de s'informer et résoudre en temps réel les problèmes évoqués par des plaignants, de fournir au personnel du projet des suggestions et réactions sur l'exécution du projet, d'augmenter le niveau d'implication des parties prenantes dans le projet, de conforter la sensibilisation des bénéficiaires sur le code de bonne conduite et de donner les bonnes informations sur la mise en œuvre du projet.

6.3 Organisation

Pour valoriser l'expérience d'AGIR qui mène actuellement les actions sur le terrain sur le MGP, les éléments et les articulations dudit mécanisme vont se mettre en place pour un départ, et pourront subir des ajustements progressifs face à la réalité du terrain. Calqué sur ce modèle, il sera mis en place un Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP) par arrêté communal dans les villes concernées par les travaux.

Le CLGP aura pour missions de collecter et traiter toutes les plaintes relatives à la préparation et la mise en œuvre du projet. Les tâches spécifiques et la durée de la mission du CLGP seront définies dans les arrêtés de leur mise.

Le CLGP sera composé de :

- Un (01) représentant de la Mairie concernée ;
- Un (01) représentant du Service local en charge des finances ;
- Un (01) représentant du service local de l'environnement ;
- Le Chef de quartier/village concerné ou son représentant ;
- Un (01) représentant des contribuables ;
- Une (01) représentante de groupement des femmes ;
- Un (01) représentant des personnes affectées/communautés/Populations Autochtones.

Au niveau central, un Comité de Gestion des Plaintes sera mis en place à Bangui par Arrêté du Ministre des Finances et du Budget et sera composé de :

- Le Maire de la Mairie de Bangui ou son représentant ;
- Un (01) représentant du ministère des finances et du Budget ;
- Un (01) représentant de la Direction Générale de l'environnement ;
- Le Chef de quartier/village concerné ou son représentant ;
- Un (01) représentant des contribuables ;
- Une (01) représentante des réseaux des femmes ;
- Un (01) représentant des personnes affectées/communautés/Populations Autochtones.

Les noms des membres du Comité et leurs contacts seront communiqués aux communautés et affichés de façon visible et accessible à tous à la Mairie ou dans les lieux publics.

6.3.1 Fonctionnement

Le présent MGP fait appel au traitement de litiges à l'amiable c'est-à-dire à travers l'explication et la médiation. Le recours à la justice est du dernier ressort lorsque le processus extrajudiciaire a échoué.

Le présent MGP comprend les étapes suivantes : l'enregistrement de la plainte, le traitement (arrangement à l'amiable) et le recours en justice.

Etape 1 : Enregistrement des plaintes

Les plaintes sont enregistrées et consignées dans un registre ouvert auprès du CLGP par un agent désigné à cet effet. La personne qui ne sait pas écrire est aidée par l'agent désigné par le CLGP à remplir la fiche d'enregistrement des plaintes (Annexe 3) et consigne la déclaration du plaignant dans le registre sur une page dédiée à chaque plaignant. La page de la plainte d'un requérant ne doit pas être visible à d'autres. Les plaintes anonymes sont éligibles.

Le P-AGIR dispose d'un numéro vert **4083 d'appel gratuit**. Toutes les réclamations provenant des appels gratuits doivent être enregistrés

Etape 2 : Traitement des plaintes

Les plaintes sont traitées puis notifier au plaignant sans répression, sans menace et sans intimidation. Le CLGP se réunit et statue dans un délai d'une semaine, à compter de la date de réception de la plainte, et rend sa décision sur les litiges. Le CLGP est habilité à procéder à des visites de constatation des faits faisant l'objet d'une plainte.

Il existe trois niveaux de résolution des plaintes :

- **Niveau 1** : Si le fait n'est pas vrai, le CLGP rend sa décision et notifie un non-lieu au plaignant qui est consigné dans le registre.
- **Niveau 2** : Lorsque le fait est avéré vrai, le CLGP propose une compensation juste et équitable et l'affaire est classée et le mode de règlement est consigné dans le registre.
- **Niveau 3** : Si le fait est avéré vrai après la visite de constatation et en plus de la compensation proposée le plaignant n'est pas satisfait, le CLGP transmet le dossier complet à l'UGP-AGIR. Les Consultants/Experts en sauvegardes d'AGIR examinent le niveau de désaccord entre le CLGP et le plaignant et proposent une résolution adéquate au Coordonnateur dans un délai d'une semaine à compter de la date de réception. Le Coordonnateur notifie la résolution au Plaignant via le CLGP.

Le modèle de fiche de résolution des plaintes est proposé en annexe 1.

Etape 3 : Recours à la justice

Le recours à la justice n'est possible qu'en cas d'échec de la résolution au niveau de l'UGP-AGIR. Le plaignant est libre de saisir la justice sans utiliser la voie du CLGP. Ce recours est souvent facteur de blocage et de retard dans le déroulement planifié des activités du projet. Dans certains cas, les plaignants abandonnent la procédure pour des raisons des délais et de rallonge de la procédure judiciaire.

6.3.2 Suivi et l'évaluation du mécanisme de gestion des plaintes

Le suivi et l'évaluation du MGP vise à analyser l'état de la mise en œuvre des conclusions des différentes étapes de résolution des plaintes. Cependant, ils devraient conduire à promouvoir une

résolution efficace des plaintes dans les meilleurs délais, mais aussi et surtout, l'implication du CLGP et d'autres acteurs du projet. Cela par la collecte et l'analyse systématique de toutes les informations liées aux différents procès-verbaux de constats, des réunions de conciliation, de négociation, dans le but de vérifier la conformité de la mise en œuvre des solutions proposées.

Afin de déterminer le bon fonctionnement du MGP, il est toujours bien de le soumettre à un examen périodique. Cet examen devrait permettre de s'assurer de la bonne mise en œuvre du mécanisme sur la base des solutions proposées devant les problèmes traités.

Une évaluation de la satisfaction des populations sur la mise en œuvre du MGP sera réalisée chaque trimestre en impliquant les organisations communautaires de base afin d'apprécier son fonctionnement et si possible proposé des mesures correctives.

Cette évaluation sera faite par enquête auprès des bénéficiaires et les résultats seront publiés et diffusés dans les médias de la place et les radios locales

VII. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS DU PMPP

Le PMPP sera périodiquement mis à jour, si nécessaire, au cours de la mise en œuvre du Projet afin de garantir que les informations présentées ici sont cohérentes et les plus récentes, et que les méthodes d'engagement identifiées restent appropriées et efficaces par rapport au contexte du Projet et des phases spécifiques du développement. En cas de changement de climat politique et/ou d'insécurité, tout changement majeur aux activités liées au Projet et à son calendrier sera dûment reflété dans le PMPP. Des résumés [mensuels ou trimestriels] et des rapports internes sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées seront rassemblées par le personnel responsable et renvoyés à la coordination de l'UGP en charge du Projet. Les résumés [mensuels ou trimestriels] fourniront un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'informations, ainsi que la capacité du Projet à y répondre en temps opportun et de manière efficace. Les informations sur les activités d'engagement du public entreprises par le Projet durant l'année peuvent être transmises aux parties prenantes de plusieurs manières possibles :

- Elaboration de rapports trimestriels en langue (française) ;
- Publication de rapports sur les sites web du MEPC ;
- Elaboration et distribution des notes simples en langue locale pour les communautés ;
- Publication des courts comptes rendus en langues (française et locale) ;
- Flash d'information sur WhatsApp et Facebook.

Un certain nombre d'indicateurs « clés de performance (ICP) » seront également développés et suivis régulièrement par les responsables en charge de la mise en œuvre du Projet. Il s'agit entre autres du nombre d'études réalisées, du nombre de staff recruté, du nombre de séances de réunions techniques tenues, du nombre de séances de sensibilisation des parties prenantes, etc. De manière générale les rapports de suivi mettront en exergue les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les acquis de la mise en œuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées.

CONCLUSION

Le PMPP constitue l'un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre du Projet. 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'approbation de tout projet. Le présent document est élaboré dans le cadre de la soumission des instruments conditionnels pour l'approbation

de tout projet. Le document a été élaboré suivant une approche participative globale. Il va évoluer au fur et à mesure de la préparation et la mise en œuvre du **Projet Gouvernance Numérique** pour prendre en compte les besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes dont les actions vont apporter une plus-value à l’atteinte des objectifs du projet. La mobilisation des fonds nécessaires à sa mise en œuvre adoptera la même souplesse.

ANNEXE 1 : FICHE D’ENREIGISTREMENT ET TRAITEMENT DES PLAINTES

PROJET GOUVERNANCE NUMERIQUE

1. Informations sur le CGP

Date : _____
Zone de sous-projet ou activité:
Personne ayant enregistré la Plainte :
Cordonnées :
Téléphone :
Zone/Quartier :
Commune/Province :
Dossier N°.....

2. Informations relatives à la Plainte

2.1. Détails du Plaignant

Nom du Plaignant :
Adresse :
Téléphone.....
Age.....
Sexe :
Catégorie de personnes (vulnérables) ou Travailleurs
Commune/Mairie /Quartier /:

2.2. Description de la Plainte:

Date du dépôt de la Plainte :
Lieu d’occurrence de Plainte.....
Détails de la Plainte

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

Nom, Prénom et Signature du Plaignant

3. Observations du comité de gestion des plaintes (CGP) sur la plainte:

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

Fait à, le.....

Nom, Prénom et Signature du représentant du comité

4. Réponse du plaignant sur les observations du CGP:

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

Fait à, le.....

Nom, Prénom et Signature du plaignant

Contact :

5. Résolution proposée de commun en accord avec le plaignant

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

Fait à, le.....

Nom et Prénom du représentant du comité

Nom et Prénom du plaignant

Signature

Signature

Annexe 2 : Fiche de suivi des plaintes

Informations sur la réclamation							Suivi du traitement de la réclamation				
No. de Plaintes	Nom et contact du Plaignant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte	Plaintes issues des communautés (Oui/Non)	Plaintes issues des travailleurs (Oui/Non)	Plaintes issues des Bénéficiaires (Oui/Non)	Transmission au service concerné (Oui/Non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitemen t prévue	Accusé de réception de la réclamation au réclamant (Oui/Non)	Réclamation résolue (Oui/Non) et date	Retour d'information au réclamant sur le traitement de la réclamation (Oui/Non) et date
Etc											

Annexe 3: Grille de suivi de la documentation/statistiques des plaintes

Période:.....

Composante ou activité:

Plaintes	Nbre de plaintes reçues	Nbre de plaintes reçues des personnes vulnérables	Nbre et % des plaintes résolues	Nbre et % des plaintes résolues dans le délai prévu par le MGP	Nbre et % des plaintes non résolues	Nbre et % des plaintes ayant fait recours	Nbre et % des plaintes déférées à la médiation	Nbre et % des plaintes déférées à la justice	Nbre et % des plaintes parvenues par boîtes à suggestion	Nbre et % des plaintes parvenues par courrier électronique/normal	Nbre et % des plaintes parvenues a l'issue des réunions	Nbre et % des plaintes parvenues par téléphonie (appel, texto)

Annexe 4 : Liste des parties prenantes consultées dans le cadre de la concertation et élaboration du PMPP (Mai - Juin 2021)

N°	Nom et prénoms	Fonction/ Institution	Contacts (tel/mail)
1	KONDJI Modeste	Directeur de Cabinet/MFB	72 70 75 34
2	YANGOUPANDE Tatiana	CM numérique /MFB	72 04 05 16
3	BETIYANGA Bienvenu	DG Marchés Publics/MFB	75 54 94 25
4	KOYANGA	SP ARMP/Primature	75 50 32 16
5	NDJINABE Albert	ACCT/MFB	75 05 25 34
6	GUENENGAFO Alexis	DGB/MFB	<u>75 04 59 63</u>
7	YOGO Michel	SG/RCPCA/MEPCI	75 05 60 67
8	MATONGO APETE Steve	DG Economie/ MEPC	75 02 10 54
9	GOTHIAS Enoch	CM/Télécommunication	75 36 94 05
10	MINALOUME Gabriel	DGTM/ Mairie de Bangui	75 05 95 42
11	KAÏMBA SALAMATE Francine	DGE/ Min. Environnement et DD	75 12 42 40
12	MOLEKPO Gilbert	DG-Développement Durable/ MEDD	75 22 32 34
13	MAPERE Serge Bruno	DG-FP/ Min. Fonction Publique	75 50 53 10
14	OUAPOUTOU Nicaise	DGCF/ Min. Fonction Publique	75 53 82 43
15	BELEKPIAN Damien Clotaire	DSM/ Min. Fonction Publique	75 05 77 53
16	Président: M. TOMANDJI	Cour des Comptes/MJDH	72 74 12 17
17	Secrétaire Général de la Mairie	Mairie de Bangui	
18	Dircab Min Education	Min. Education Nationale	
19	Président du CNJ	CNJ (Conseil National de la Jeunesse)	
20	Madame RAMADAN (Présidente)	OFCA (Organisation des Femmes Centrafricaine)	
21		REPALCA – Réseau des Populations Autochtones	
22		Presse locale/nationale	

Annexe 5 : Compte-rendu de la séance de validation du PMPP-PPA par les parties prenantes.