

**COMMUNAUTE ECONOMIQUE DES ETATS
D'AFRIQUE DE L'OUEST (CEDEAO)**



Projet régional de l'intégration numérique en Afrique de l'Ouest

WARDIP

(P176932)

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

VERSION PROVISoire

Juillet 2023

TABLE DES MATIERES

1.	Introduction.....	1
1.1	Contexte du projet.....	1
1.2	Composantes du Projet	2
1.3	Zone d'intervention du projet	4
1.4	Risques et effets sociaux potentiels du projet.....	4
1.5	Bénéficiaires des interventions de la CEDEAO	5
1.6	Objectif du plan de mobilisation des parties prenantes.....	5
2	RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	7
2.1	Consultations menées lors de la préparation du PMPP	7
2.2	Objectifs des consultations.....	7
2.3	Approche méthodologique.....	7
2.4	Points discutés.....	8
2.5	Synthèse des points de vue exprimés par les parties prenantes.....	9
3	IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	11
3.1	Méthodologie	11
3.2	Analyse des parties prenantes.....	12
4	PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	17
4.1	Principes généraux	17
4.2	Méthodes, outils et techniques d'engagement des parties prenantes	17
4.3	Stratégie de communication et de diffusion de l'information	19
5	RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DE ACTIVITES DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES	23
5.1	Confirmation de l'établissement d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes ..	23
5.2	Organes et personnes en charge du PMPP	26
5.3	Fonctions de gestion et responsabilités	26
6	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	27
6.1	Objectif du mécanisme de gestion des plaintes	27
6.2	Suivi des plaintes	29
7	SUIVI ET RAPPORTS	30
8	CALENDRIERS, EXAMEN DES COMMENTAIRES ET PHASES ULTERIEURES.....	33
8.1	Calendriers.....	33
8.2	Examen des commentaires	33
8.3	Phases ultérieures du projet.....	33
9	ANNEXES	34
9.1	ANNEXE 1 : Modèle Journal de consultation	34
9.2	ANNEXE 2 : Modèle de rapport de consultation	36
9.3	ANNEXE 3 : Formulaire de Feedback.....	37
9.4	ANNEXE 4 : Formulaire boîte à question	38
9.5	ANNEXE 5 : Formulaire d'enregistrement des plaintes liées aux EAS/HS	39
9.6	ANNEXE 6 : Formulaire de consentement pour les fournisseurs de services médicaux aux survivantes de VBG 41	
9.7	ANNEXE 7 : Fiche de Suivi Individuel de la survivante en Counseling	42

9.8	ANNEXE 8: Registre de plainte	43
9.9	ANNEXE 9 : Formulaire remplis par les des parties prenantes consultées	44

LISTE DES TABLEAUX

TABLE 1: SYNTHÈSE DES PERCEPTIONS, PRÉOCCUPATIONS ET RECOMMANDATIONS DES PARTIES PRENANTES CONSULTÉES	16
TABLE 2: ANALYSE ET DESCRIPTION DES MISSIONS, RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES GROUPES DE PARTIES PRENANTES ET NIVEAU D'IMPLICATION	19
TABLE 3: SYNTHÈSE ET COMMENTAIRE SUR LES NIVEAUX D'IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES VIS-À-VIS DU PROJET	20
TABLE 4 : RÉSULTATS DE L'ANALYSE DU NIVEAU D'INTÉRÊT ET DE POUVOIR DES PARTIES PRENANTES 21	21
TABLE 5 : BESOINS DES PARTIES PRENANTES	22
TABLE 6 : ORIENTATION EN TERMES DE COMMUNICATION	28
TABLE 7 : BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU PMPP	30
TABLE 8 : DÉLAIS MAXIMUM DE TRAITEMENT DES PLAINTES	34

SIGLES ET ACRONYMES

ACE	Africa Coast to Europe
AMAO	Agence Monétaire de l'Afrique de l'Ouest
ASS	Afrique Sub-Saharienne
BM	Banque mondiale
CDN	Contributions Déterminées au niveau National
CEA	Communauté de l'Afrique de l'Est
CEDEAO	Communauté Economique des Etats d'Afrique de l'Ouest
CER	Commissions Economiques Régionales
CERC	Contingency Emergency Response Component (composante d'intervention d'urgence contingente)
CES	Cadre Environnemental et Social
COVID-19	Maladie à coronavirus 2019
CSP	Contrat de Sécurisation Professionnelle
CSP	Code de Statut Personnel
CPP	Cadre de Partenariat Pays
CUA	Commission de l'Union Africaine
EAS	Exploitation et abus sexuels
EFTP	Établissements d'Enseignement et de Formation Techniques et Professionnels
EIES	Étude d'Impact environnemental et social
FO	Fibre Optique
GES	Gaz à Effet de Serre
RSE	Responsabilité Sociétale d'Entreprise
ICP	Indicateurs Clés de Performance
IST	Infections Sexuellement Transmissibles
MFD	Maximisation des Financements pour l'Investissement
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MTPE	Ministry of Postal Services, Telecommunications, and Digital Economy (Ministère des Postes, des Télécommunications et de l'Economie Numérique)
NES	Norme Environnementale et Sociale
NREN.	National Research and Education Network
ODD	Objectifs de Développement Durable
ONG	Organisation non gouvernementale
OSC	Organisation de la Société Civile
PAD	Project Appraisal Document
PCM	Project Cycle Management (Gestion cycle de projet)
PGES	Plan de Gestion environnementale et sociale
PIB	Produit Intérieur Brut
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
POS	Procédures Opérationnelles Standard

PP	Partie prenante
PTF	Partenaire Technique et Financier
PV	Procès-Verbal
SC	Société Civile
SCAPP	Stratégie de Croissance Accélérée et de la Prospérité Partagée
SDM	Single Digital Market
SDIN	Société pour le Développement des Infrastructures Numériques
S&E	Suivi et Evaluation
SOP	Series of Projects
TIC	Technologie de l'Information et de la Communication
UGP	Unité de Gestion du Projet
USD	United States Dollar (dollar américain)
VBG	Violence basée sur le genre
VEDAN	Violence, l'Exploitation, les Discriminations, les Abus et la Négligence
VIH/SIDA	Virus de l'Immunodéficience humaine/Syndrome d'Immunodéficience acquise)
WAMA	West African Monetary Agency
WARCIP	West African Regional Communications Infrastructure Program
WARDIP	Projet Régional d'Intégration Numérique en Afrique de l'Ouest
ZLECA	Zone de libre-échange continentale africaine

DÉFINITION DES CONCEPTS CLÉS

Consentement : est le choix éclairé qui sous-tend l'intention, l'acceptation ou l'accord libre et volontaire d'une personne. Il ne peut y avoir aucun consentement lorsqu'une telle acceptation ou un tel accord est obtenu par la menace, la force ou d'autres formes de coercition, l'enlèvement, la fraude, la tromperie ou la fausse déclaration.

Consultation : Le processus de collecte d'informations ou de conseils auprès des parties prenantes et la prise en compte de ces points de vue lors de la prise de décisions concernant le projet et/ou la fixation d'objectifs et la définition de stratégies.

Engagement : Processus par lequel une entreprise établit et entretient des relations constructives et durables avec les parties prenantes concernées pendant toute la durée de vie d'un projet. Cela fait partie d'une stratégie plus large de mobilisation des parties prenantes, qui englobe également les gouvernements, la société civile, les employés, les fournisseurs et d'autres personnes ayant un intérêt dans le projet.

Exploitation et abus sexuels (EAS) : Exploitation sexuelle c'est tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne. **Les abus sexuels** s'entendent 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. » Femmes, filles, garçons et hommes peuvent être confrontés à l'exploitation et aux sévices sexuels. Dans le cadre de projets financés par la Banque mondiale, des bénéficiaires ou des membres des populations touchées par le projet peuvent être confrontés à l'exploitation et aux sévices sexuels.

Grief/plainte/réclamation : expression d'un mécontentement qui découle de problèmes réels ou perçus, se référant généralement à une source de préoccupation spécifique et/ou recherchant une solution spécifique. Pour ce PMPP, les impacts réels et perçus sont traités de manière égale et bénéficient de la même procédure régulière. Les termes grief, plainte et/ou réclamation sont utilisés de manière interchangeable dans ce document.

Harcèlement sexuel : Toute avance sexuelle importune, demande de faveurs sexuelles, comportement ou geste verbal ou physique de nature sexuelle, ou tout autre comportement de nature sexuelle dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il soit perçu comme une offense ou une humiliation pour une autre personne, lorsque ce comportement interfère avec le travail, devient une condition d'emploi ou crée un environnement de travail intimidant, hostile ou offensant.

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) : Dans le cadre du Projet WARDIP, le MGP se définit comme une procédure non judiciaire de règlement de différends à travers lequel les bénéficiaires dudit Projet déposent une plainte/ réclamation et reçoivent une réponse à leurs préoccupations. Il peut s'entendre également comme un ensemble de procédures simples qui donnent accès aux bénéficiaires à un moyen sûr de faire entendre des plaintes *dans les domaines ayant trait et relevant seulement du contrôle du Projet.*

Parties prenantes : Personnes ou groupes qui sont directement ou indirectement affectés par un projet, ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans un projet et/ou la capacité d'influencer son résultat, de manière positive ou négative ; travailleurs, communautés locales directement affectées par le projet et autres parties prenantes qui ne sont pas directement affectées par le projet mais qui ont un intérêt dans celui-ci, par exemple, les autorités locales, les projets voisins, et/ou les organisations non gouvernementales, etc.

Plaignant ou plaignante : partie prenante du projet (individuel ou groupe) qui exprime un problème, une préoccupation, une revendication ou une question en lien ou non avec le projet, qu'elle veut voir traiter et/ou résoudre par le projet.

Plainte : expression orale ou écrite d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration, relatifs au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les personnes affectées par le projet (PAP) et/ou toute personne manifestant un intérêt pour le projet.

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) : Un plan qui aide les investisseurs à s'engager efficacement avec les parties prenantes tout au long de la vie du projet et qui spécifie les activités qui seront mises en œuvre pour gérer ou améliorer la mobilisation.

Procédure de conciliation : Procédure par laquelle deux parties en désaccord tentent de rapprocher leurs points de vue, en faisant des concessions réciproques, grâce à l'intervention d'un tiers. Dans le cadre du WARDIP, le tiers représente les instances de gestion des réclamations/plaintes qui seront mises en place. La solution retenue ne doit comporter aucune ambiguïté et la formulation de l'accord doit être claire et précise avec une même compréhension des parties concernées.

Requête : besoin d'information, souhait, appréhension, préoccupation exprimée en lien avec le projet. Si la requête ne trouve pas une réponse satisfaisante, elle est susceptible de se transformer en plainte.

Violence basée sur le genre ou violence sexiste ou violence basée sur le sexe : expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (IASC 2015). Les femmes et les filles sont touchées de façon disproportionnée par la violence sexiste à travers le monde.

1. Introduction

1.1 Contexte du projet

Faire progresser l'intégration des marchés numériques en Afrique de l'Ouest à travers l'augmentation de l'accès à Internet et l'utilisation de la large bande, ainsi que le renforcement des bases des services financiers numériques et l'extension de l'accès à certains services publics numériques en Guinée, en Guinée Bissau, en Mauritanie et en Gambie sont entre autres les buts assignés au projet régional de l'intégration numérique en Afrique de l'Ouest (WARDIP) financé par la Banque mondiale.

Ce projet vise à renforcer la résilience du secteur numérique face aux risques liés au changement climatique, tout en développant un outil opérationnel pour mesurer l'empreinte carbone et environnementale du secteur numérique et suivre l'alignement global du secteur numérique sur les objectifs de l'Accord de Paris, sur les engagements de la CDN et sur les voies de développement à faible émission de carbone.

Plusieurs obstacles réglementaires aux communications régionales au niveau continental et plus spécifiquement en Afrique de l'Ouest limitent le développement d'un mécanisme de développement durable dans la région. Au niveau continental, les goulots d'étranglement comprennent (a) l'ambiguïté sur les cadres et les lignes directrices qui devraient être adoptés par les organisations régionales et les pays pour promouvoir un Single Digital Market (SDM)¹ (b) une convention sur la cybersécurité qui doit s'adapter aux menaces et aux exigences les plus récentes, (c) des lignes directrices qui peuvent aider l'infrastructure numérique du continent à s'adapter aux risques liés à l'augmentation des risques climatiques et (d) l'élaboration de cadres clairs pour promouvoir le flux de données à travers les frontières. Les responsables politiques et les décideurs de la région ont des connaissances fondamentales inégales, ce qui entrave les discussions entre les pays pour faire avancer un SDM et la collaboration entre les régions dans des domaines clés, y compris la réglementation agile et la façon d'avoir une infrastructure numérique et une infrastructure publique de données plus fortes et plus résilientes. Cela nécessitera une approche continentale pour les compétences numériques afin de créer un cadre de décideurs ayant des bases solides pour la transformation numérique. Plus spécifiquement en Afrique de l'Ouest, certaines des lacunes politiques comprennent : (a) l'absence de licence régionale pour les opérateurs (b) l'absence de politique d'accès ouvert, en particulier pour la fibre noire, (c) l'absence de lignes directrices et de réglementations sur le partage des infrastructures et la colocation ; et (d) l'absence de réglementations spécifiques pour permettre aux opérateurs de régler les litiges transfrontaliers. Toutefois, la mise en place d'un tel SDM nécessitera des investissements dans le développement des éléments constitutifs des économies numériques nationales, ainsi qu'un soutien à la suppression des obstacles transfrontaliers et à l'harmonisation des efforts au niveau régional.²

L'objectif de développement du projet WARDIP SOP1 (PDO) est d'augmenter l'accès et l'utilisation de la large bande, de renforcer les bases des services financiers numériques et d'étendre l'accès à certains services publics numériques en Guinée, en Guinée Bissau, en Mauritanie et en Gambie afin de faire progresser l'intégration des marchés numériques en Afrique de l'Ouest.

1.2 Composantes du Projet

Pour atteindre ces objectifs, le Projet est structuré autour des composantes et sous-composantes suivantes :

1.2.1. Composante-1 « Développement et intégration du marché de la connectivité »

Cette composante soutiendra les réformes visant à réduire les obstacles à la fourniture de services de télécommunications transfrontaliers par le biais de marchés ouverts ainsi que le déploiement de l'infrastructure de connectivité à large bande dans le cadre d'une approche MFD (Maximisation des Financements pour l'Investissement). Les infrastructures à large bande, telles que les réseaux à fibre optique et mobiles, ainsi que les services à large bande, gagneront grandement d'une approche prônant la mutualisation d'investissements à de plus grandes échelles avec un partage d'infrastructures dans un environnement garantissant l'accès ouvert. Les économies d'échelle d'un marché régionalement intégré pourraient également attirer davantage d'investissements privés. Une concurrence accrue permettrait une baisse des prix des services de connectivité de gros, puis de détail, dans la région. Des prix plus abordables contribueraient à leur tour à élargir l'accès et à stimuler la demande de services connexes, générant une augmentation du trafic de données et de l'activité en ligne essentielles à la rentabilisation de nouveaux investissements dans le réseau et l'expansion de la couverture vers de nouvelles régions. Cela peut aider à combler les déficits des pays enclavés ou proches de la fracture urbaine-rurale, qui est un levier clé pour la création d'emplois et la promotion d'une croissance économique inclusive. Une connectivité à moindre coût et plus accessible ouvrirait également la voie à des services plus innovants et à des entreprises numériques qui s'appuient sur une capacité de bande passante plus élevée, renforçant encore ce cercle vertueux. Conformément aux objectifs régionaux, cette composante pourrait éventuellement inclure un soutien aux objectifs nationaux qui seraient essentiels pour tracer la voie de l'intégration.

La sous-composante 1.1 : Renforcement de l'environnement propice au développement et à l'intégration du marché de la connectivité à travers des assistances techniques pour le renforcement de la connectivité nationale et internationale en conformité avec les principes du partenariat public-privé et de l'accès ouvert et non discriminatoire conformément aux standards internationaux et régionaux. La sous-composante visera également à renforcer le cadre réglementaire pour assurer un accès compétitif aux Infrastructures numériques à travers des modèles de partage des infrastructures, et le développement des modèles de gros.

La sous-composante 1.2 : Soutien du marché de la connectivité sera essentiellement consacrée au financement des Infrastructures étudiées dans le cadre de la sous composante 1.1, tel que les tronçons manquants prioritaires de la dorsale nationale, le raccordement au réseau régional ainsi que les possibilités d'extension du réseau fibre optique dans certaines zones urbaines en complément des investissements privés.

1.2.2. Composante 2 « Développement et intégration du marché des données »

Cette composante vise à permettre l'échange, le stockage et le traitement sécurisés des données à travers les frontières pour soutenir le déploiement régional et l'accès aux services, à l'innovation et l'infrastructure axés sur les données, la réduction des restrictions régionales sur la libre circulation des données et l'augmentation des investissements dans l'infrastructure de données. Il est donc essentiel d'améliorer l'environnement juridique et réglementaire de la cybersécurité, ainsi que la protection des données et de la vie privée. Un marché des données plus intégré en Afrique de l'Ouest pourrait stimuler l'innovation et améliorer l'analyse des données, ce qui se traduirait par des avantages économiques et sociaux importants et des gains d'efficacité dans pratiquement tous les secteurs. La création d'un marché des données plus vaste générerait également des réductions de coûts substantielles en créant des économies d'échelle qui rendraient les investissements dans les centres de données régionaux qui prennent en charge les services en ligne, y compris l'hébergement en nuage, plus viables financièrement. Conformément aux objectifs régionaux, cette composante pourrait éventuellement inclure un soutien aux objectifs nationaux qui seraient essentiels pour favoriser l'intégration.

La sous-composante 2.1 : Création d'un environnement propice au développement et à l'intégration du marché des données cible principalement à développer une réglementation des données et un cadre d'interopérabilité qui soient conformes aux dispositions régionales et internationales. La sous composante vise également à renforcer les aspects de cybersécurité et la protection des données à travers des activités d'appui pour le renforcement des compétences et des structures en charge de ces aspects.

La sous-composante 2.2: Soutien du marché des données sera consacrée au financement des infrastructures essentielles et des plateformes, pour le développement du marché des données (identifiées dans la sous-composante 2.1), et l'acquisition des équipements techniques.

1.2.3. Composante 3 « Développement et intégration du marché en ligne »

Cette composante vise à soutenir le développement et l'intégration du marché en ligne, ce qui créera un environnement propice à la fourniture et à l'accès transfrontaliers de biens ou de services numériques.

La sous-composante 3.1 : Création d'un environnement propice au développement et à l'intégration du marché en ligne va cibler le développement des services financiers numériques et les fintechs et du commerce électronique. La sous-composante comprendra un appui réglementaire et des programmes d'innovation et de renforcement des capacités, ainsi qu'un appui technique pour soutenir les structures clés et développer les services en ligne prioritaires.

La sous-composante 3.2 : Faciliter l'accès et l'utilisation des services financiers numériques et du commerce électronique Cette sous-composante vise à stimuler le développement d'un écosystème de la finance numérique.

La sous-composante 3.3 : Accompagnement du marché en ligne sera essentiellement consacrée au financement des activités de la sous-composante 3.1 dont les programmes d'innovation et de renforcement des capacités et éléments clés pour développer les services en ligne prioritaires.

1.2.4. Composante 4 : Gestion de projet

Cette composante financera diverses activités liées aux aspects environnementaux et sociaux, et fiduciaires, au renforcement des capacités et au soutien à la mise en œuvre du Projet. Elle vise à fournir une assistance technique et un renforcement des capacités pour la préparation et la mise en œuvre du programme. Elle financera les coûts de fonctionnement de l'Unité de Gestion du Projet (UGP) pour le pays. Un soutien sera fourni pour assurer la mise en place d'une capacité adéquate de sauvegardes sociales et environnementales, ainsi que fiduciaire, technique, et de suivi et d'évaluation (S&E). En raison des risques élevés potentiels de sauvegarde associés au programme, une attention particulière sera accordée pour assurer la réalisation des études techniques et le renforcement des capacités des institutions pertinentes. La préparation du programme comprendra également un ensemble d'études techniques pour s'assurer que l'approche PCM (Project Cycle Management) est adoptée ainsi que les études et l'évaluation nécessaires en matière des sauvegardes environnementales et sociales pour la protection de l'environnement biophysique et humain.

1.2.5. Composante 5. Composante d'intervention d'urgence contingente CERC

Dans le contexte de la crise du COVID-19, une composante d'intervention d'urgence contingente (CERC) est ajoutée à la structure du projet pour fournir un soutien aux pays participants pour répondre aux urgences, y compris la crise du COVID-19. Elle aura une valeur initiale nulle mais pourra être financée pendant la mise en œuvre du projet pour permettre une réponse agile aux événements émergents, avec des fonds redirigés depuis d'autres composantes. L'inclusion du CERC au stade de la préparation, bien qu'avec un financement nul, offre la flexibilité nécessaire pour répondre à une urgence imminente ou réelle (telle que la COVID-19). Les dépenses de réponse à la crise pourraient couvrir, par exemple, la facilitation des paiements d'urgence aux groupes vulnérables de la population en utilisant l'argent mobile ; assurer la continuité des activités des fonctions gouvernementales essentielles, lorsque les fonctionnaires sont tenus de continuer à travailler à domicile ; ou le soutien

aux MTPE, en particulier les plus touchées, pour résoudre leurs problèmes de liquidité immédiats, réduire les licenciements et éviter les faillites.

Le projet prévoit de créer et héberger une Unité de Gestion de Projet (UGP) au sein de la Direction de l'économie numérique et des postes de la CEDEAO, qui sera chargée de la mise en place d'un mécanisme de développement durable en Afrique de l'Ouest, et sera responsable de la mise en œuvre globale et de la coordination des activités régionales du projet financées par des subventions : passation de marchés, gestion financière, garanties E&S et fonctions de communication pour les activités mises en œuvre à l'échelle régionale. En outre, l'UGP régionale sera responsable du suivi des progrès régionaux du projet et de l'établissement de liens avec les activités au niveau national.

L'UGP régionale sera également responsable de la collaboration avec (a) d'autres agences spécialisées régionales et internationales clés qui participent aux activités du projet au niveau des CER et/ou en bénéficiaire ; et (b) les UGP nationales pour les activités mises en œuvre au niveau des pays dans le cadre du projet qui s'alignent étroitement sur les activités des CER. Chaque UGP aux niveaux national et régional du projet désignera un point focal pour coordonner la mise en œuvre d'activités de projet sélectionnées et interconnectées. Les dispositions de coordination entre les UGP seront détaillées dans les manuels de mise en œuvre du projet (MIP) requis pour tous les pays participant au SOP-1.

Des canaux clés seront mis en place pour assurer la collaboration entre le niveau régional et le niveau national, y compris : (a) au niveau de l'UIP, où les points focaux des UIP nationales assureront la liaison avec les UIP de la CEDEAO et de la CUA sur la mise en œuvre des activités nécessitant des contributions au niveau national ; (b) une réunion annuelle du comité de pilotage politique avec la CUA, les CER, y compris la CEDEAO, et les pays membres de la CUA pour discuter des progrès concernant les principales activités d'harmonisation des politiques continentales et les besoins en matière d'activités de renforcement des capacités numériques connexes ; et (c) une réunion annuelle du Comité de pilotage technique avec l'UIP régionale de la CEDEAO et le CPS des pays participants pour discuter de l'avancement général du projet et des principaux goulots d'étranglement dans la mise en œuvre du projet. L'UGP de la CUA participera à ces réunions annuelles du comité de pilotage technique en tant que membre observateur. En outre, les pays partagent déjà des documents clés pour la préparation d'études importantes, telles que les termes de référence pour l'appui-conseil aux transactions ou les études de faisabilité.

1.3 Zone d'intervention du projet

Le projet proposé financera des travaux en Mauritanie, en Gambie, en Guinée-Bissau et en République de Guinée. Ainsi, le WARDIP soutiendra la mise en œuvre du Cadre de Partenariat Pays (CPF) de la Banque Mondiale pour chacun des quatre pays participants qui partagent le besoin de combler les lacunes urgentes en matière de connectivité internationale à large bande, de développer leurs économies numériques et de les intégrer dans un marché régional plus large. Les stratégies nationales sont conçues pour renforcer l'intégration régionale, améliorer l'infrastructure globale afin de stimuler l'investissement privé et l'accès aux marchés, et accroître le capital humain, cf. tableau ci -après. Le projet aura également des interventions au niveau régional qui seront portées par la CEDEAO.

1.4 Risques et effets sociaux potentiels du projet

Impacts sociaux :

- La contestation du principe même du Projet et/ou du processus général de décision ayant abouti au Projet,
- Les risques de tensions associés au mauvais traitement des plaintes,
- Le risque d'exploitation et d'abus sexuels / harcèlement sexuel (EAS/HS),
- Risques sur la cohésion sociale et de conflits résultant de l'afflux de main-d'œuvre,
- Les risques de conflits générés par la gestion de l'information publique.

Impacts environnementaux :

Le risque d'accident de travail au bureau, lors des déplacements sur le terrain, l'augmentation de déchets électroniques.

1.5 Bénéficiaires des interventions de la CEDEAO

Le projet bénéficiera aux citoyens, aux personnes handicapées, aux entreprises, aux ministères du secteur public et aux CER en améliorant l'accès à la connectivité et en créant un environnement plus favorable aux services numériques et aux compétences numériques.

Les citoyens bénéficieront indirectement et directement de possibilités accrues de participer à un marché numérique régional en expansion, qui offre de nouvelles possibilités d'emploi et l'accès à de nouveaux services publics et commerciaux en ligne. L'amélioration de la résilience de l'infrastructure internationale et de l'infrastructure du réseau de base profitera directement à la population des pays participant au WARDIP SOP-1. On s'attend à ce qu'à la fin du projet, 1 000 000 millions de personnes au total aient un accès nouveau ou amélioré à l'internet à large bande, grâce aux investissements d'infrastructure soutenus. Environ 26 000 citoyens et fonctionnaires, dont au moins 50 % de femmes, et 5 personnes handicapées bénéficieront directement de formations aux compétences numériques (dispensées à l'aide de techniques et d'outils accessibles), ce qui leur permettra d'accéder plus facilement aux services en ligne et contribuera au développement du marché numérique.

Entreprises. Les fournisseurs de services TIC, y compris les opérateurs de réseaux mobiles et les fournisseurs d'accès à Internet, bénéficieront directement du projet par le biais de contrats de déploiement d'infrastructures et d'achat de capacités, ainsi que d'achats locaux de technologies de l'information, attribués sur une base concurrentielle. La communauté des affaires au sens large bénéficiera aussi indirectement des réformes soutenues et des investissements réalisés, notamment d'un environnement plus sûr et plus rentable pour la conduite des affaires en ligne, grâce à des services à large bande plus fiables, de meilleure qualité et à faible coût ; d'un échange de données plus transparent à l'intérieur et à l'extérieur des frontières ; et du déploiement d'une infrastructure publique numérique facilitant les services en ligne, qui stimule le commerce en ligne. La création d'un marché numérique régional offrira aux entreprises locales la possibilité de se développer plus facilement dans la région et d'accéder à un marché plus vaste.

Les ministères, en particulier les ministères de tutelle pour les TIC et le commerce, ainsi que les organismes de réglementation du secteur des TIC dans les pays participants, bénéficieront directement d'une assistance financière et technique ciblée. Les institutions publiques telles que les universités et les établissements d'enseignement et de formation techniques et professionnels (EFTP) bénéficieront également d'un meilleur accès à la connectivité grâce aux NREN.

Communautés économiques régionales. La CEDEAO et la CUA bénéficieront directement d'un financement et d'une assistance technique.

1.6 Objectif du plan de mobilisation des parties prenantes

L'objectif global du présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du « Projet WARDIP » est de se conformer à la NES 10, à travers :

L'établissement d'une approche systématique, inclusive et participative de mobilisation des parties prenantes qui permettra à la CEDEAO à bien identifier ces dernières, à nouer et à maintenir avec elles une relation constructive ;

L'évaluation du niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du Projet et sa performance environnementale et sociale ;

L'encouragement à la mobilisation effective de toutes les parties prenantes par le WARDIP pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir ;

L'assurance 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 du WARDIP ;

La dotation des parties touchées par le projet et des groupes vulnérables en moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et aux différents Gouvernements des pays concernés d'y répondre et de les gérer.

Identifier les structures et processus à travers lesquels les conflits et plaintes seront gérés au lieu de tenter de les étouffer.

Par conséquent, le présent PMPP qui est intégré à la conception et la mise en œuvre du WARDIP, tel que préconisé dans la NES n°1, décrit les moyens, les échéanciers et modalités de mobilisation des parties prenantes du projet.

Il discute également du processus de communication avec les parties prenantes aux fins de recueillir leurs avis et préoccupations, d'une part, et de leur fournir un retour d'information concernant le projet et toute activité y liée, d'autre part. L'instauration de ces interactions proactives permet d'éviter d'éventuels conflits inutiles basés sur la rumeur, la sous information et la désinformation.

2 RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

2.1 Consultations menées lors de la préparation du PMPP

Des consultations n'ont pas été menées par le projet auprès des parties prenantes antérieurement à la préparation du plan de mobilisation des parties prenantes.

Cependant, en prélude à la rédaction de ce présent PMPP une réunion virtuelle a été organisée avec l'équipe de la BM et un représentant de l'UGP/WARDIP le 28 avril 2023. Cette entrevue a été l'occasion de partager sur les grandes lignes du projet et d'établir une compréhension commune des objectifs de la mission. Cette rencontre virtuelle a, en outre, permis de s'accorder sur les ressources documentaires et informationnelles concernant la CEDEAO.

Une autre réunion virtuelle s'est tenue le 2 mai 2023 avec la CEDEAO à travers l'unité de gestion du projet WARDIP et avait deux objectifs principalement : l'établissement de la liste des parties prenantes et le partage du formulaire dédié aux consultations avec les parties prenantes ciblées. Le guide libellé sous forme de questions³ a été envoyé aux différentes parties prenantes ciblées. Seuls trois (3) formulaires ont été remplis et retournés par les parties prenantes sur une dizaine préalablement ciblée à la date du 16 mai 2023.

En outre, l'équipe de la Banque mondiale a rencontré la CEDEAO pendant la préparation du projet aux dates suivantes :

- 19 août 2021
- 18 janvier 2022
- 11 mars 2022
- 4 avril 2022
- 5 mai 2022
- 2 juin 2022
- 22 juillet 2022
- 19 décembre 2022
- 2 février 2023
- 14 février 2023
- 21-23 février 2023
- 17 mars 2023
- 13 juin 2023
- 27 juin 2023

2.2 Objectifs des consultations

L'objectif général des consultations est d'assurer la participation des parties prenantes au processus d'évaluation environnementale et sociale du projet en vue d'une meilleure prise de décision, celle qui intègre et prend en compte, autant que possible, les préoccupations, les attentes et les suggestions et recommandations des parties prenantes.

Pour ce faire, les consultations ont permis d'atteindre les objectifs spécifiques ci-après :

- Permettre aux parties prenantes d'avoir accès à l'information sur le projet ;
- Permettre aux parties prenantes de donner leurs avis sur les activités potentielles initiées par le Projet ;
- Recueillir les préoccupations (besoins, attentes, craintes ...) des parties prenantes et de la communauté ainsi que leurs suggestions et recommandations éventuelles.

2.3 Approche méthodologique

Pour atteindre les objectifs ci-dessus visés par la consultation, une démarche participative et inclusive a été adoptée et, cette démarche s'est articulée autour de trois (3) étapes méthodologiques suivantes :

Identification des parties prenantes : elle a consisté à dresser de manière rigoureuse et exhaustive la liste de l'ensemble des personnes et/ou groupes de personnes physique ou morale susceptibles d'être affectés par le projet ou qui ont un intérêt dans celui-ci. Cet exercice a été mené de manière participative avec l'appui du projet.

Diffusion préalable de l'information sur le projet : elle a consisté à fournir aux différentes parties prenantes identifiées, les informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles sur le projet dans le but de les préparer à participer convenablement et de manière constructive à la consultation.

Consultations proprement dites¹ : Un certain nombre de parties prenantes ont été ciblées comme devant être consultées dans le cadre de la préparation du PMPP du WARDIP. Il s'agit de certaines commissions au sein de la CEDEAO pouvant être concernées par le projet. C'est le cas entre autres de l'entité qui pilote le projet WARDIP au sein de la CEDEAO (UGP), des commissions chargées des télécommunications et de l'économie numérique, de l'Economie et des finances, de la gestion administrative, de la Cybersécurité, de la commission de régulation des télécoms, de la commission en charge de l'enseignement, de l'environnement, de la santé, des médias, ONG et organisations de la société civile à vocation sous-régionale, Media à vocation sous-régionale, ONG et organisations de la société civile à vocation sous-régionale et des Partenaires techniques et financiers.

Tableau 2: Liste des parties prenantes consultées

Désignation
Commission de la CEDEAO en charge du secteur privé
Commission de la CEDEAO en charge de l'économie numérique et de la poste
Commission de la CEDEAO chargée du commerce,

La faiblesse du nombre de parties prenantes consultées rend moins pertinentes les analyses éventuelles portant sur le sexe, la tranche d'âge des répondants et la répartition par sexe des personnes consultées en fonction de leur tranche d'âge. Ceci est également valable concernant des interprétations sur la proportion de parties prenantes consultées par domaine d'activités ou la Proportion de personnes consultées par tranche d'âge et par sexe.

2.4 Points discutés

Pour recueillir le point de vue des parties prenantes du projet, les points ci-dessous ont été posés et discutés :

- Perception sur le projet
- Opportunité du Projet
- Rôle et responsabilités dans le cadre du projet
- Enjeux / Préoccupations environnementaux et socio-économiques liés aux composantes du projet
- Problématique liée aux violences basées sur le genre et besoins de renforcement de capacités pour la prévention et la prise en charge gestion des VBG ;
- Arrangements Institutionnels et Capacités des acteurs en matière de suivi et de surveillance environnementale
- Personnes/Couches vulnérables
- Mécanisme local de gestion des plaintes, force et faiblesses
- Besoins en formation/renforcement de capacités

¹ Cf. annexes. Cependant, sur la dizaine de parties prenantes pressenties dans les consultations pour l'élaboration de ce présent PMPP, seules trois ont eu à renseigner le guide prévu à cet effet, cf. le tableau ci-après.

Besoins linguistiques, Moyen de notification, Méthode et Calendrier de consultation, Besoins spéciaux
Suggestion/Recommandations.

2.5 Synthèse des points de vue exprimés par les parties prenantes

Lors des consultations, les parties prenantes consultées ont réagi avec intérêt aux questions soulevées. L'analyse des données recueillies a permis d'identifier des occurrences et d'établir des synthèses. Même si le projet est positivement perçu, les parties prenantes ont soulevé quelques inquiétudes et préoccupations et ont formulé des recommandations pour une bonne mise en œuvre du projet. Le tableau n°2 résume les principaux avis, préoccupations et recommandations exprimés par les parties prenantes sur le projet.

Table 1: Synthèse des perceptions, préoccupations et recommandations des parties prenantes consultées

Perception générale sur le WARDIP	
<p>Le projet est unanimement bien perçu par les différents acteurs consultés au sein de la CEDEAO. Ceux-ci le qualifient de prometteur et de très important pour l'intégration et le développement de la CEDEAO. En effet, selon les parties prenantes, le WARDIP contribuera aux efforts actuels de la Commission sous-régionale pour rationaliser la numérisation dans tous ses programmes de soutien aux États membres y compris la stratégie de commerce électronique de la CEDEAO.</p> <p>En outre le WARDIP aidera l'organisation sous-régionale dans ses efforts pour créer un marché numérique commun. Pour les parties prenantes consultées, les activités des différentes composantes complètent les programmes et projets de la CEDEAO visant à atteindre l'objectif d'un marché numérique unique.</p>	
Préoccupations et craintes majeures	Suggestions et recommandations majeures
<p>Les parties prenantes ont partagé un certain nombre de préoccupations pouvant constituer un obstacle au bon déroulement du WARDIP et à l'atteinte des objectifs qui sont assignés à ce programme. Parmi les paramètres invoqués par les acteurs consultés il y a :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le niveau élevé du commerce informel ; - Le faible niveau d'accès à Internet pour une frange importante de la population de la CEDEAO ; - L'accès insuffisant et instable à l'infrastructure et aux services TIC pour la majorité de la population de l'espace communautaire ; - Le faible taux d'alphabétisation (en particulier chez les femmes) ; - Le Taux de chômage élevé et l'absence de moyens financiers des populations ; - Un environnement réglementaire différent entre États membres de la CEDEAO ; - De faibles réseaux de logistique et de transport pour soutenir le commerce électronique transfrontalier dans la région ; - La faiblesse du niveau de fourniture en énergie et en électricité dans les États membres ; - Les risques croissants en matière de cybersécurité et taux élevé de cybercriminalité dans les États membres ; 	<ul style="list-style-type: none"> - L'unité d'exécution du projet et la direction de l'économie numérique et de la poste doivent disposer de la souplesse nécessaire pour gérer le projet avec des audits périodiques. - Équiper correctement l'UGP et la Direction de l'Économie Numérique et de la Poste pour faciliter la mise en œuvre du projet. - Adopter une approche agile axée sur les résultats et répondant aux besoins en temps réel du projet. - Prévoir des examens annuels des résultats et de l'impact du projet afin d'intégrer les changements, les enseignements tirés et de renforcer les bonnes pratiques. - Financement et assistance technique/conseil aux entités de la CEDEAO partie prenantes dans le cadre du WARDIP ; - Renforcement de l'équipe de mise en œuvre du projet au sein de l'AMAO/CEDEAO par des experts en développement et fonctionnement de systèmes de paiement ; - Financement de l'investissement dans la plateforme d'actions unique (RTGS/IP)
Conclusion sur les résultats des consultations	
<p>Le WARDIP a reçu un écho favorable auprès des parties prenantes consultées. En effet, selon ces dernières la mise en œuvre d'un tel programme conduira forcément au développement du numérique, par l'instauration d'un marché numérique unique. Ce qui produira des répercussions positives, par la facilitation de l'intégration sous-régionale et le développement économique dans l'espace de la CEDEAO.</p> <p>Toutefois, les parties prenantes ont suggéré la prise en compte des conditions socioéconomiques des communautés vivant au sein de la CEDEAO, notamment les personnes vulnérables avec de faibles revenus. Ainsi, selon ces acteurs consultés, il faudra veiller à ce que le WARDIP soit profitable à la très grande majorité de la population de l'espace communautaire afin que le programme puisse impacter positivement sur la vie des communautés.</p>	

3 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

3.1 Méthodologie

L'objectif de l'identification des parties prenantes est de déterminer les groupes et les individus susceptibles d'être directement ou indirectement affectés (positivement ou négativement) ou qui peuvent avoir un intérêt dans le projet. Les questions à prendre en compte dans l'identification des parties prenantes comprennent les intérêts des parties prenantes dans le projet, les besoins de participation, le niveau de vulnérabilité, les attentes et les priorités des parties prenantes. Au cours de la préparation, plusieurs parties prenantes ont été consultées et les résultats et commentaires issus de ces consultations sont présentés en annexe.

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

- Sont touchées ou susceptibles d'être touchées directement ou indirectement, positivement ou négativement, par le projet (également appelées "parties concernées") ; et
- Peuvent avoir un intérêt dans le projet ("parties intéressées"). Il s'agit d'individus ou de groupes dont les intérêts peuvent être affectés par le projet et qui ont le potentiel d'influencer les résultats du projet de quelque manière que ce soit.

3.1.1. Identification des parties prenantes

L'identification des parties prenantes est une étape fondamentale dans le processus de formulation/conception et de mise en œuvre d'un projet. Cette identification s'est appuyée sur les activités envisagées, les zones d'influence et les effets du Projet. Son principal objectif est de déterminer les organisations, les personnes et les communautés susceptibles d'être directement ou indirectement touchées (de façon positive ou négative) ou d'avoir un intérêt dans le Projet. Cette identification se fera tout au long de la mise en œuvre du Projet et pendant son exploitation de façon à mettre régulièrement à jour la liste des parties prenantes.

Pour que le plan de mobilisation soit adapté aux enjeux, à la portée du Projet et aux risques et effets néfastes potentiels, l'identification des parties prenantes a été faite en tenant compte, entre autres, de leurs intérêts par rapport au Projet, leurs préoccupations, besoins d'information et de participation, et attentes.

En définitive, il s'agit de comprendre et d'analyser comment chaque catégorie de parties prenantes concernée pourrait affecter ou être affectée, ou comment elle pense affecter ou être affectée, de façon à mieux les informer et les impliquer et les prendre en compte dans la réalisation du Projet.

Les parties prenantes retenues sont celles de la deuxième catégorie appelée "autres parties intéressées" composées surtout des sous-entités de la CEDEAO, des organisations de la société civile, les médias, à vocation sous-régionale, des Partenaires techniques et financiers, etc. Cette catégorie de parties prenantes intéressées les acteurs qui ne sont pas forcément touchés par les effets directs du projet, mais qui sont tout de même intéressés voire interpellés par les actions du WARDIP et manifestent leur intérêt pour le projet. Ces acteurs ont des rôles et responsabilités dans le secteur du numérique, du commerce, des banques, assurances, l'enseignement, la santé, les finances, le secteur privé, les médias ou d'autres secteurs transversaux (environnement, aires protégées, lutte contre les VBG/EAS/HS, gestion des déchets, défense des droits de l'homme, etc.), ce qui justifie leur implication dans la préparation et la mise en œuvre du projet. Il faut noter que certains de ces acteurs peuvent avoir un impact énorme (positif ou négatif) sur la préparation et la mise en œuvre du projet.

Les parties prenantes ciblées dans le cadre des consultations sont entre autres:

L'entité qui pilote le projet au sein de la CEDEAO (UGP/CEDEAO) ; la commission en charge des télécommunications et de l'économie numérique ; la commission de l'Economie et des finances ; Département de la gestion administrative ; Banque d'affaires ou compagnie d'Assurances à vocation sous-régionale comme UBA ; le département de la Cybersécurité ; l'Autorité de régulation des

télécoms ; la commission de l'Enseignement supérieur ; la commission Environnement ; la commission santé ; la commission en charge de l'action sociale ou des questions genre ; la commission en charge de la décentralisation ; la commission en charge de l'urbanisme ; les médias à vocation sous-régionale , les ONG et organisation de la société civile sous-régionales ; la Banque Mondiale.

3.2 Analyse des parties prenantes

L'analyse des parties prenantes est un processus systématique de collecte et d'analyse de données qualitatives ayant pour but de déterminer les personnes dont les avis, intérêts et recommandations devraient être pris en compte dans la préparation et la mise en œuvre du WARDIP. Elle permet d'augmenter les chances de réussite du projet et de son appropriation par les parties prenantes visées.

L'analyse des Parties Prenantes a permis de déterminer le degré d'implication de chaque partie prenante vis-à-vis du projet et, d'autre part, de mesurer leur niveau d'engagement et de capacité d'influence vis-à-vis du projet, Cf. tableau ci-après.

Le but ultime de cette analyse des parties prenantes est de déterminer le niveau de mobilisation et d'engagement des parties prenantes, la relation probable entre elles et le WARDIP, et aider à identifier les méthodes de mobilisation, de consultation et de communication / sensibilisation appropriées pour chaque groupe de parties prenantes pendant la durée du projet.

3.2.1. Niveau d'implication des parties prenantes

Pour mieux analyser les parties prenantes, il est nécessaire de définir leur niveau d'implication vis-à-vis du projet. Le niveau d'implication indique, en effet, le degré de responsabilisation d'une partie prenante vis-à-vis du projet et de la conduite de celui-ci vers les objectifs qui sont les siens. Ce niveau d'implication sera déterminé par l'analyse des différents rôles et responsabilités des groupes de parties prenantes identifiés vis-à-vis du WARDIP et ceux-ci seront évalués à travers les critères suivants⁴ :

- **Direct** (quand la partie prenante détient une responsabilité fondamentale et un rôle essentiel dans le projet et plus particulièrement dans le processus de sa formulation (conception), de son financement et/ou de sa mise en œuvre. Ce niveau sera jugé « très élevé », « élevé » ou « moyen » selon le degré d'implication ;
- **Indirect** (quand le rôle et la responsabilité de la partie prenante en question ne sont pas forcément fondamentaux et essentiels mais d'une certaine importance pour le projet et ses activités. Ce niveau d'implication sera également jugé « très élevé », « élevé » ou « moyen » selon le degré d'importance ;
- **Secondaire** (quand, a priori, le rôle et la responsabilité de la partie prenante ne sont ni fondamentaux ni essentiels pour le projet et ne présente pas une certaine importance pour le projet.

Ci-dessous le tableau d'analyse des missions, rôles et responsabilités des groupes de parties prenantes identifiés et l'évaluation de leur niveau et degré d'implication :

Ces critères sont définis en fonction du niveau d'implication de l'acteur dans le projet, c'est-à-dire, selon l'importance de son intervention, de son rôle et de sa responsabilité dans la conception du projet, son financement, sa préparation, sa mise en œuvre, etc.

Table 2: Analyse et description des missions, rôles et responsabilités des groupes de parties prenantes et niveau d'implication

Partie prenante	Description mission/Rôles/Responsabilités	Niveau d'implication	Degré
Banque mondiale (BM)	<ul style="list-style-type: none"> - Financer et accompagner les projets et programmes s'inscrivant dans les priorités de la politique de la CEDEAO et liés au secteur du numérique ; - Participer aux initiatives de développement sectoriel ; - Fournir un appui technique et financier dans le cadre de leur coopération avec la CEDEAO ; - Valider/approuver les outils de planification relatifs aux projets de développement du numérique qu'ils financent ; - Assister et accompagner techniquement la mise en œuvre du projet ; - Évaluer la mise en œuvre du projet 	Direct	<i>Très élevé</i>
Commission de la CEDEAO en charge de l'Économie numérique	<ul style="list-style-type: none"> - Participation à la finalisation de la préparation du projet - Participer à la mise en œuvre du PMPP ; - Informer et impliquer les parties prenantes ; - Assurer le respect des engagements avec les parties prenantes ; - Veiller à la transparence du processus de mise en œuvre du Projet ; 	Direct	<i>Très élevé</i>
Autres Commissions de la CEDEAO et Secteur privé	<ul style="list-style-type: none"> - Participer à la définition, à la mise en œuvre et à l'évaluation du projet 	Direct	<i>Élevé</i>
Organisations de la société civile et Institutions sous-régionales œuvrant dans les questions liées au genre ou aux VBG/EAS/HS)	<ul style="list-style-type: none"> - ONG et institutions sous-régionales œuvrant dans la lutte contre VGB/EAS/HS : Être des sentinelles pour la promotion, la défense et la protection des droits de l'homme, Prêter une aide juridique aux victimes des violations de droits et référer aux autres services de prise en charge de la chaîne de référencement; 	Direct	<i>Élevé</i>
Médias	<ul style="list-style-type: none"> - Recueillir et diffuser l'information de masse ; - Communiquer des œuvres, documents, ou de messages écrits, visuels, sonores ou audiovisuels ; (comme la radio, la télévision, le cinéma, Internet, la presse, les télécommunications, etc.) - Participe à la diffusion des programmes de sensibilisation sur les TIC et la meilleure utilisation des réseaux sociaux ; 	Direct	<i>Élevé</i>

3.2.2. Résultats de l'analyse du niveau d'implication des parties prenantes

L'issue de l'analyse des rôles et responsabilités des groupes de parties prenantes identifiés autour du WARDIP et de l'évaluation de leur niveau et degré respectif d'implication vis-à-vis du projet, il apparaît que pour le groupe de parties prenantes de la catégorie "*autres parties concernées*", leur niveau d'implication vis-à-vis du projet est **direct et très élevé**. Il s'agit notamment (i) des partenaires techniques et financiers (PTF) ; (ii) des entités internes de la CEDEAO ; (iii). Les autres groupes de la même catégorie composés par (i) le secteur privé, (ii) les ONG/OSC et (iii) les médias ont un niveau plutôt **direct et élevé** d'implication vis-à-vis du projet.

Table 3: Synthèse et commentaire sur les niveaux d'implication des parties prenantes vis-à-vis du projet

Partie prenante	Niveau d'implication et degré d'implication	Commentaire
Partenaires techniques et financiers (PTF)	Direct et très élevé	Ces parties prenantes détiennent une responsabilité fondamentale et un rôle essentiel vis-à-vis du projet. Elles en sont les initiatrices et/ou intéressées, elles le pensent, le financent et/ou le réalisent et l'accompagnent.
Commission de la CEDEAO en charge de l'Economie numérique		
Secteur privé	Direct et élevé	Dans le cadre de l'analyse des niveaux d'implication, ces parties prenantes constituent un sous-groupe au sein de la catégorie dite « <i>autres parties concernées</i> ». Elles ne sont pas au cœur du dispositif de gestion du programme mais apportent une contribution essentielle dans la préparation et la mise en œuvre du projet grâce à leur niveau très élevé d'engagement, d'implication et de participation au processus de consultation sur le projet.
Organisations de la société civile et institutions sous-régionales œuvrant dans les questions liées au genre ou aux VBG/EAS/HS)		
Médias		

3.2.3. Analyse du niveau d'intérêt et de pouvoir des parties prenantes²

Si l'analyse du niveau d'implication des parties prenantes permet d'apprécier le degré de responsabilisation de celles-ci vis-à-vis du projet et dans sa conduite, l'analyse du niveau d'intérêt⁵ et de pouvoir⁶ ou d'influence permet, quant à elle, de mesurer d'une part, le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite d'un projet (dans un but professionnel, personnel ou autre) et, d'autre part, le degré auquel une partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

Les éléments qui permettent d'effectuer l'analyse du niveau d'intérêt et de pouvoir ou d'influence des parties prenantes du projet sont tirés de la revue documentaire et des résultats des consultations des parties prenantes menées sur le terrain. L'analyse des résultats de la revue documentaire et les échanges tenus avec les parties prenantes à travers les séances d'entretien individuels et collectifs lors des consultations sur le terrain ont permis d'appréhender des opinions et d'observer diverses postures vis-à-vis du projet.

Ces éléments d'information obtenus permettent, en effet, d'évaluer le niveau d'intérêt et de pouvoir ou d'influence des groupes de parties prenantes identifiés vis-à-vis du projet.

Le tableau ci-dessous présente les différentes mesures du niveau d'intérêt et de pouvoir des parties prenantes du WARDIP à travers les niveaux d'échelle suivant : Très faible ; Faible ; Moyen ; Élevé ; Très élevé.

² L'intérêt désigne le niveau d'importance qu'une partie prenante accorde à la réussite d'un projet dans un but professionnel, personnel ou autre
Le pouvoir ou (l'influence) désigne la capacité d'influence (positive ou négative) qu'une partie prenante peut exercer sur l'accomplissement des objectifs du projet.

Table 4 : Résultats de l'analyse du niveau d'intérêt et de pouvoir des parties prenantes

N°	Groupe	Partie prenante	Niveau d'implication	Intérêt	Pouvoir	Signification													
1	Partenaires techniques et financiers (PTF)	Autres parties concernées	Direct et très élevé	Très élevé	Très élevé	Ces parties prenantes ont une responsabilité et un pouvoir très élevés de décision sur le projet, elles en sont les initiatrices, elles le pensent, le financent et/ou le réalisent. Elles ont un pouvoir réel d'influencer positivement ou négativement sur le projet. Cependant, elles militent pour la réalisation du projet, elles veulent le changement, c'est-à-dire, la réalisation du projet. Elles accordent une importance capitale à la réussite du projet. Ces groupes de parties prenantes et leurs entités constitutives sont considérés comme étant des " parties prenantes naturelles " du projet par leurs forts niveaux d'intérêt et de pouvoir. La stratégie à mettre en place est de COLLABORER avec ces groupes, PLANIFIER des rencontres régulières pour clarifier leurs besoins ; S'ASSURER de leur soutien tout au long du projet ; PROPOSER un partenariat ; CO-DÉCIDER avec elles; effectuer une GESTION RAPPROCHÉE													
2	Commission de la CEDEAO en charge de l'Economie numérique			Très élevé	Très élevé		3	Secteur privé	Autres parties concernées	Direct et élevé	Élevé	Élevé	Ces parties prenantes ont une responsabilité et un pouvoir élevé de décision en raison de leur niveau de participation et d'implication élevé dans le processus de préparation et de formulation du projet, en particulier le secteur privé et les OSC. Ces groupes comprennent les entités liées de loin au projet : ils n'accordent pas forcément une importance à la réussite du projet. Mais elles ont la capacité d'influencer négativement sur l'atteinte des objectifs du projet quand elles viendront à porter une revendication des populations vis-à-vis du projet. Leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et à s'opposer aux actions du projet. La stratégie à mettre en place consiste à SURVEILLER ces parties prenantes au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient vis-à-vis du projet ; PRENDRE REGULIEREMENT LEUR TEMPERATURE ; SURVEILLER LES « CONTRE » . COMMUNIQUER avec elles et leur DELIVRER des informations de qualité ; AUGMENTER progressivement leur intérêt sur le projet	4	Organisations de la société civile et institutions sous-régionales œuvrant dans les questions liées au genre ou aux VBG/EAS/HS)	Élevé	Élevé	5	Médias
3	Secteur privé	Autres parties concernées	Direct et élevé	Élevé	Élevé	Ces parties prenantes ont une responsabilité et un pouvoir élevé de décision en raison de leur niveau de participation et d'implication élevé dans le processus de préparation et de formulation du projet, en particulier le secteur privé et les OSC. Ces groupes comprennent les entités liées de loin au projet : ils n'accordent pas forcément une importance à la réussite du projet. Mais elles ont la capacité d'influencer négativement sur l'atteinte des objectifs du projet quand elles viendront à porter une revendication des populations vis-à-vis du projet. Leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et à s'opposer aux actions du projet. La stratégie à mettre en place consiste à SURVEILLER ces parties prenantes au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient vis-à-vis du projet ; PRENDRE REGULIEREMENT LEUR TEMPERATURE ; SURVEILLER LES « CONTRE » . COMMUNIQUER avec elles et leur DELIVRER des informations de qualité ; AUGMENTER progressivement leur intérêt sur le projet													
4	Organisations de la société civile et institutions sous-régionales œuvrant dans les questions liées au genre ou aux VBG/EAS/HS)			Élevé	Élevé		5	Médias			Indirect	Moyen		Élevé					
5	Médias			Indirect	Moyen		Élevé												

Les résultats obtenus de cette analyse des parties prenantes ont permis de déterminer les stratégies à mettre en place pour répondre aux attentes de chaque partie prenante pour la réussite du projet.

Toutefois, il convient de préciser que le niveau d'intérêt et d'influence des parties prenantes n'est pas statique, il est tributaire des circonstances et de l'évolution du projet, il peut donc évoluer en cours d'exécution du projet.

Table 5 : Besoins des parties prenantes

Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre) et nature des réunions	Besoins spéciaux
Structure de coordination	- Commission de la CEDEAO en charge de l'économie numérique et de la poste	L'anglais	- Informations transmises par courriel. - Réunions virtuelles par Zoom ou Teams	- Équiper correctement l'UGP et la Direction de l'Économie Numérique et de la Poste pour faciliter la mise en œuvre du projet.
Autres commissions de la CEDEAO	- Commission de la CEDEAO chargée du commerce - Commission de la CEDEAO en charge du secteur privé	L'anglais	- Informations transmises par courriel - La nature de la réunion (en présentiel ou par visio-conférence) dépendra du nombre de participants et de la fréquence de ces rencontres. - Informations transmises par courriel, lettres ou diffusée sur réseau social envisageable - Préférence pour les réunions en présentiel	- Besoin en personnel - Financement et assistance technique/conseil

4 PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Conformément aux exigences de la NES n°10 présentées à la section 1.6. du présent document, l'objectif du présent programme de mobilisation est de décrire les efforts déjà réalisés en matière de communication et de consultation versus ceux à réaliser pour assurer l'engagement de toutes les parties prenantes aux fins de développer des relations solides, constructives et réactives entre elles et le Projet.

4.1 Principes généraux

Dans la mise en œuvre du Projet par la CEDEAO, la conception et le déroulement des activités d'information et de consultation des parties prenantes se conformeront aux principes directeurs suivants :

- **La transparence** : elle permet l'instauration d'un dialogue constructif et continu avec les parties prenantes, ainsi que l'activation des mécanismes de remontée d'informations. Les parties prenantes doivent donc être informées de manière la plus totale possible du processus, des enjeux et des incidences de la mise en œuvre de chaque sous-projet ;
- **Le partage de responsabilités** : les responsabilités doivent être partagées entre toutes les parties prenantes du projet ;
- **L'inclusion et la représentativité** : les parties prenantes qu'ils soient actifs ou inactifs se doivent d'être incluses et représentées. Le projet devra mettre en œuvre tous les moyens possibles pour recueillir les avis et les contributions de toutes les parties prenantes. Les flux d'informations doivent être bidirectionnels, permettant ainsi à toute partie prenante de partager toutes informations pertinentes et importantes sur la mise en œuvre du Projet et de ses sous-projets ;
- **La redevabilité** : le sens de la redevabilité va dans la reconnaissance de la responsabilité des actions en garantissant aux parties prenantes l'accès à des mécanismes pertinents par lesquels ces derniers puissent demander des comptes au Projet vis-à-vis de ses actions (mise en place d'un MGP efficace, équilibré et rapide).

4.2 Méthodes, outils et techniques d'engagement des parties prenantes

Elle décrit les démarches à utiliser pour l'engagement des parties prenantes dans le contexte du projet. Les méthodes ci-après sont requises en phase de conception, de lancement et de mise en œuvre des activités du WARDIP sur des thématiques relatives aux risques et effets environnementaux et sociaux, la gestion des plaintes y compris les mesures de prévention et de gestion des VBG/EAS/HS, aux avantages du projet en termes d'opportunités de création d'emplois et de revenus durables, de renforcement des capacités des parties prenantes, etc.

Pour chaque thématique susvisée, la consultation et la participation des parties prenantes sont nécessaires pour le processus d'identification, de sélection et de planification de la gestion des risques et effets potentiels ou avérés sur la base d'une des démarches proposées ci-dessous.

Toutefois, l'utilisation de ces moyens doit prendre en compte la capacité des différentes parties prenantes à y accéder, pour s'assurer que la communication atteigne ces groupes.

4.2.1. Consultations ciblées

D'une manière classique, les stratégies employées en vue d'assurer une communication efficace auprès des parties prenantes reposent sur un certain nombre de méthodes comme les entretiens individuels, le recours aux médias de masse, les fora, ateliers et expositions. La confection et la distribution de brochures portant sur le projet, la mise en place d'un site web destiné au projet, la visite des sites du projet, la gestion des feedbacks et partage des informations avec les parties prenantes.

Cependant, du fait de la spécificité de ce présent PMPP dédié à la CEDEAO qui est une instance sous-régionale, certains parmi ces modes de communication annoncées précédemment et qui sont plus

adaptés dans les pays concernés par le projet mais qui ne seront pas nécessaires à utiliser pour le cas de la CEDEAO.

Ainsi, parmi les stratégies de communication à retenir comme étant nécessaires dans le cadre de ce PMPP de la CEDEAO l'on peut retenir :

4.2.2. Entretiens individuels

Cette méthode est un excellent moyen d'établir des relations personnelles et est souvent utilisée pour mobiliser les parties prenantes. Il est important d'établir des ententes avec l'interlocuteur sur la façon dont l'information sera utilisée et la gamme d'autres personnes à consulter, donc personne n'est déçue si toutes ses idées ne sont pas reflétées. Il s'agit d'un moyen efficace pour recueillir les commentaires d'un grand nombre de personnes prises individuellement. Pour devenir un outil de consultation efficace, les enquêtes doivent être suivies de mécanismes de dialogue et de recherche de consensus.

4.2.3. Médias de masse

Les médias de masse (journaux, radios communautaires, télévisions, sites web) offrent des possibilités de diffusion de l'information par les moyens suivants :

- Des communiqués de presse pour tenir la presse au courant des principaux jalons dans le cadre de la préparation et la mise en œuvre du WARDIP ;
- Des entrevues avec l'UGP/CEDEAO du WARDIP et les entités de la CEDEAO ;
- La diffusion des spots à la télévision et dans les radios à vocation sous-régionale ;
- L'animation d'émissions dans les radios et télévisions ;
- L'enregistrement et la diffusion des nouveaux spots dans les langues locales.

4.2.4. Forums, ateliers et expositions

Des fora et des ateliers rassemblent diverses parties prenantes et sont des outils puissants pour partager des idées, établir un consensus et développer l'engagement. La clé est de structurer ces sessions pour qu'elles ne soient pas une série de discours représentant des positions formelles enracinées, mais de véritables ateliers avec une combinaison de discours et de sessions de brainstorming moins formelles. Des ateliers thématiques peuvent être organisés autour d'un sujet spécifique d'intérêt général où les parties prenantes au sein de la CEDEAO sont impliquées.

4.2.5. Brochures sur le projet

L'UGP/CEDEAO du WARDIP devra élaborer des brochures simplifiées (dépliants, guides ou livrets, affiches, documents ou résumés présentant le Projet et les différentes activités prévues) de présentation du Projet. Ces brochures devront comporter les informations suivantes que l'UGP diffusera largement afin de faciliter l'accès aux informations sur :

- Les objectifs du projet et interventions clés ;
- Le mécanisme de consultation du projet ;
- Le mécanisme de gestion des plaintes du projet ;
- Les Codes de conduite pour la prévention et la lutte contre les violences basées sur le genre, l'exploitation et les abus sexuels ainsi que le harcèlement sexuel
- La liste des documents disponibles et les lieux y afférents ;
- Les informations de contact.

Cette brochure sera divulguée sur le site Internet de la CEDEAO :

L'UGP préparera chaque semestre une simple brochure de présentation du Projet (2 pages A4) résumant les informations suivantes pour une large diffusion :

- Réalisations clés du projet au cours du dernier semestre (activités de consultation planifiées au semestre précédent, activités de consultation réalisées, cibles atteintes, sujets discutés,

- recommandations phares, activités planifiées au semestre subséquent, etc.), avec illustrations et photographies pertinentes ;
- Événement important (comme la participation du Projet à des foires ou des expositions) ;
- Toute activité de responsabilité sociétale ou autre ;
- Indicateurs d'emploi (nombre d'employés locaux pour les travaux (entreprises principales et sous-traitants) désagrégées par sexe ;
- Nouveaux documents disponibles ;
- Rappels sur les requêtes et les plaintes, et les informations sur leur processus de règlement.

4.2.6. Site web du projet

L'UGP/CEDEAO du WARDIP ouvrira un site Web où les informations sur le projet seront mises à la disposition du public. Ce site Web du projet comprendra une feuille de commentaires où toute partie intéressée pourra déposer une requête ou une plainte. Des fiches de suivi seront tenues à jour par l'UGP avec l'obligation d'accuser réception dans un délai maximum de 7 jours calendaires et de répondre dans un délai maximum de 30 jours calendrier.

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

Le projet mettra en place un mécanisme méthodique de retour d'information entre les parties prenantes et l'équipe de l'UGP (niveau central et local) afin de mieux répondre aux besoins des communautés en termes d'information.

Les suggestions, réclamations et autres contributions des communautés et autres parties prenantes sont compilées dans un formulaire de feedback qui sera mis à disposition sur le site web de UGP/CEDEAO du WARDIP.

En outre, les parties prenantes auront la possibilité d'envoyer leur feedback par courriel ou de manière interactive par téléphone, via le numéro de téléphone accessible de tous et sans frais que l'UGP mettra en place et sera dédié au Mécanisme de Gestion des Plaintes.

Les feedbacks compilés par le Spécialiste Sauvegarde Sociale de l'UGP/CEDEAO du WARDIP et partagés avec le management pour une prise en charge, au besoin.

Le formulaire type dédié aux feedbacks est présenté en annexe du présent PMPP.

4.3 Stratégie de communication et de diffusion de l'information

La communication est un processus de transmission d'informations qui utilise un ensemble de moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience. Elle peut donc être considérée comme un processus pour la mise en commun d'informations et de connaissances pouvant être décrites comme étant le processus de transmission d'un message d'un émetteur à un ou plusieurs récepteurs.

L'objet de la présente stratégie de communication et de diffusion de l'information est relatif à la mise en place du cadre fonctionnel d'informations, de communication et de mobilisation des parties prenantes intéressées par le WARDIP.

4.3.1. Objectifs et principes directeurs

La présente stratégie de communication se justifie par la nécessité d'établir des relations d'information et d'échanges auprès des diverses parties prenantes. Il s'agit de promouvoir auprès d'elles des perceptions et attitudes de nature à favoriser les conditions de mise en œuvre satisfaisante des activités envisagées dans le cadre du WARDIP tout en prenant en compte les préoccupations des parties prenantes durant tout le cycle de vie du projet.

Cette stratégie privilégiera la communication de proximité qui s'adossera sur les méthodes déclinées à travers les sections précédentes, notamment en incluant les parties prenantes intéressées.

Elle vise à influencer de manière inclusive, cohérente et pertinente sur le processus d'adhésion des parties prenantes. Ceci est également une manière de minimiser le risque de développement de comportements antagonistes et de conflits grâce à une communication adaptée aux préoccupations et attentes des parties prenantes.

Les objectifs spécifiquement recherchés sont :

- Informer les parties prenantes sur tous les aspects liés au processus de préparation et de mise en œuvre du Projet ;
- Faciliter la remontée d'information vers l'équipe du projet et encourager la participation et la collaboration des parties prenantes réticentes ;
- Échanger avec les parties prenantes afin de les informer, de les orienter et de les assister à toutes les étapes du processus de gestion des risques environnementaux et sociaux du Projet ;
- Promouvoir l'accompagnement social et économique des parties prenantes affectées et celles vulnérables ;
- Traiter de manière satisfaisante toute réclamation émise par les parties prenantes.

4.3.2. Cadre organisationnel et Responsabilités

- L'UGP/CEDEAO du WARDIP

L'Unité de Gestion du Projet (UGP) demeure le premier responsable de la mise en œuvre du présent PMPP comprenant les activités de communication et de diffusion de l'information. Pour ce faire, elle devra mettre en place toutes les ressources financières et humaines nécessaires à la mise en œuvre du PMPP. Les experts Environnementaliste, Sauvegarde Sociale et Genre/VBG seront directement impliqués dans cette mise en œuvre du PMPP.

D'une façon globale, et non exhaustive, ce personnel accomplira les tâches suivantes :

- Mettre en œuvre et coordonner les activités d'information et mobilisation des parties prenantes;
- Suivre la gestion des plaintes et des feedbacks, de l'accès et de la diffusion de l'information sur les activités du Projet, et veiller à maintenir des relations permanentes et de confiance avec les parties prenantes ;
- Coordonner les activités de gestion des plaintes;
- Formuler et mettre en œuvre le Plan de prévention, d'atténuation des réponses et de prise en charge des violences et abus sexuels.

L'équipe travaillera en étroite collaboration avec les parties prenantes intéressées et autres parties prenantes comme les organisations de la société civile, les ONG et les médias à vocation sous-régionale. Les associations de la Société civile, Organisations Non Gouvernementales et les médias sont des parties prenantes intéressées que le Projet devra impliquer, informer et mettre à contribution dans ses campagnes d'information et de sensibilisation, mais aussi dans toutes les activités de mobilisation des parties prenantes (ateliers, réunions d'information et de partage, etc.), en vue de les outiller et de leur permettre de jouer leurs rôles de diffusion de l'information juste et utile sur le Projet.

L'UGP pourra, dès l'entame de la mise en œuvre de ce Plan de Mobilisation des Parties Prenantes, constituer une base de données ou un répertoire des parties prenantes du Projet pour une meilleure coordination de la mise en œuvre et du suivi des activités de mobilisation.

4.3.3. Axes d'intervention

Plaidoyer et Mobilisation des parties prenantes

La prise en charge de cet axe se justifie par la nécessité de bénéficier de l'accompagnement institutionnel des parties prenantes. Elle est principalement structurée autour des aspects ci-après :

- Tenir une Réunion de démarrage entre les parties prenantes et les responsables de l'UGP ;
- Prendre contact et vulgariser les actions du projet par le plaidoyer au niveau des parties prenantes ;

- Organiser des rencontres d'information sur l'état d'avancement du WARDIP, la gestion des risques sociaux et environnementaux, le mécanisme de gestion des plaintes, etc. avec les parties prenantes ;
- Faciliter la mise en place des cadres de concertation, en relation avec les parties prenantes intéressées dont les intérêts et pouvoirs vis-à-vis du projet ont été évalués élevés.

Conception des messages et supports

Plusieurs supports seront élaborés et concernent :

- Les supports didactiques qui se présentent sous formes d'aides pédagogiques et informatives dans les réunions (plaquettes d'informations)
- Les supports d'information pour la communication du projet (affiches, casquettes et Tee-shirts, ...)
- Les supports de communication pour la campagne de masse (spots et émissions interactives de radios communautaires, publi-reportage)

Dans le cadre du PMPP, les contenus des messages sont surtout d'ordre informatif, basés toutefois sur une attitude d'écoute attentive des préoccupations des parties prenantes afin d'y apporter des réponses adéquates.

Campagne d'information et de communication

Le programme de communication sera réalisé en faveur de toutes les parties prenantes du projet, quels que soient leurs niveaux d'intérêt et d'influence sur le projet.

En effet, de nombreuses représentations peuvent impacter négativement le projet. Pour y remédier, le plan d'action de communication devra permettre de susciter un dialogue permanent avec les parties prenantes par rapport aux aspects qui peuvent influencer négativement le projet. Il s'agira de maintenir l'information et le dialogue avec toutes les parties prenantes durant toute la vie du projet.

4.3.4. Axes stratégiques de communication

Les axes ci-dessous proposés auront pour vocation de fixer les orientations du plan de communication du Projet notamment les actions dédiées aux parties prenantes.

Table 6 : Orientation en termes de communication

Actions suggérées	Modes de communication	Moyens de Communication	Responsables	Calendrier de mise en œuvre
<ul style="list-style-type: none"> • Organisation d'ateliers de partage avec les parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions préparatoires • Rencontres institutionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Communiqués de presse • Lettres d'invitation • Téléphonie • Internet (courriels et réseaux sociaux) 	<ul style="list-style-type: none"> • Commission de la CEDEAO en charge de l'économie numérique et de la poste 	<ul style="list-style-type: none"> • Pendant toute la durée du Projet
<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter et maintenir le dialogue entre les parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions de partage • Ateliers 	<ul style="list-style-type: none"> • Communiqués de presse • Lettres • Internet (courriels et réseaux sociaux) • Téléphonie 	<ul style="list-style-type: none"> • Commission de la CEDEAO en charge de l'économie numérique et de la poste 	<ul style="list-style-type: none"> • Pendant toute la durée du Projet
<ul style="list-style-type: none"> • Suivre l'état d'avancement du PMPP 	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions trimestrielles • Réunions 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettres • Internet (courriels et réseaux sociaux) 	<ul style="list-style-type: none"> • Commission de la CEDEAO en charge de l'économie numérique 	<ul style="list-style-type: none"> • Pendant toute la durée du Projet

	annuelles	sociaux) ▪ Téléphonie	numérique et de la poste	Projet
--	-----------	--------------------------	--------------------------------	--------

5 RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DE ACTIVITES DE PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES

Le WARDIP mobilisera les ressources humaines et financières nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes. Ces ressources couvriront principalement :

- Ateliers de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes
- Élaboration du plan de communication sociale
- Tenue de séances (radios, télévisions et presses écrites) de sensibilisation et communication des parties prenantes sur les impacts et effets environnementaux et sociaux, les questions de VBG et sur le MGP
- Conception des supports de communication
- Mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, page Twitter, groupe WhatsApp)
- Conception de registres d'enregistrement de plaintes
- Edition et Publication de brochures /affiches / Dépliants sur le MGP
- Suivi des feedbacks
- Publication des rapports de suivi du PMPP y compris les feedbacks et griefs
- Mise à jour du PMPP aux étapes clés de la mise en œuvre du projet

5.1 Confirmation de l'établissement d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes

Le tableau suivant présente les différentes rubriques dudit budget.

Table 7 : Budget de mise en œuvre du PMPP

Activité	responsable	Cibles	Partenaires	Délai / Périodicité	Coût estimatif (En F CFA)
Ateliers de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes	UGP WARDIP	Représentants des Parties prenantes		Dès l'approbation du PMPP	2 000 000
Élaboration du plan de communication sociale	UGP WARDIP	Toutes les Parties prenantes	Consultant Individuel	Six mois après l'entrée en vigueur du Projet	2 000 000
Tenue de séances (radios, télévisions et presses écrites) de sensibilisation et communication des parties prenantes sur les impacts et effets environnementaux et sociaux, les questions de VBG et sur le MGP	UGP WARDIP	Toutes les Parties prenantes		Tout au long de la mise en œuvre du Projet	3 000 000
Conception des supports de communication	UGP WARDIP	Toutes les Parties prenantes			2 000 000
Mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, page Twitter, groupe WhatsApp)	UGP WARDIP	Toutes les Parties prenantes	Informaticien de l'UGP	Six mois après l'entrée en vigueur du Projet	A la charge de l'UGP
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conception de registres d'enregistrement de plaintes ▪ Edition et Publication de brochures /affiches / Dépliants sur le MGP 	UGP WARDIP	Toutes les Parties prenantes			1 000 000
Suivi des feedbacks	UGP WARDIP	Toutes les Parties prenantes		Tout au long de la mise en œuvre du Projet	Sans coût

Activité	Responsable	Cibles	Partenaires	Délai / Périodicité	Coût estimatif (En F CFA)
Publication des rapports de suivi du PMPP y compris les feedbacks et griefs	UGP WARDIP	Toutes les Parties prenantes	NA	Tous les 06 mois	Sans coût
Mise à jour du PMPP	UGP WARDIP	Toutes les Parties prenantes	Consultant individuel à recruter	Tous les ans	10 000 000
Renforcement des capacités des entités en charge de la prévention, l'atténuation des risques et la prise en charge des VBG, l'Exploitation, les Abus Sexuels et le harcèlement Sexuel (VBG/EAS/HS)	UGP WARDIP UGP WARDIP	Organisation de la société civile et entité sous-régionale en charge des question d'EAS/HS	Organisation de la société civile et entité sous-régionale en charge des question d'EAS/HS	Dès l'entrée en vigueur du Projet	3 000 000
					23 000 000

5.2 Organes et personnes en charge du PMPP

La Commission de la CEDEAO en charge de l'économie numérique et de la poste (Unité de Gestion du Projet (UGP) WARDIP) assurera la coordination, la gestion et le suivi de la mise en œuvre des activités du Projet.

5.3 Fonctions de gestion et responsabilités

La coordination du projet (UGP/CEDEAO du WARDIP) attribuera les responsabilités d'engagement des parties prenantes au Spécialiste en Sauvegarde Sociale et Genre/VBG de l'UGP qui s'appuiera sur son collègue Chargée de Communication, pour une bonne prise en charge de la communication sociale et les relations avec les parties prenantes au projet.

Ces spécialistes devront disposer de tous les moyens nécessaires pour cette mission et disposeront du soutien du Coordonnateur de l'UGP qui participera lui aussi au processus de mobilisation des parties prenantes.

D'autres spécialistes de l'UGP interviendront, notamment le spécialiste en sauvegarde environnementale et le responsable Suivi-Évaluation du projet. Par ailleurs, ce dispositif sera renforcé par :

- la mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, page Twitter) qui servira de moyen d'accéder à toutes les informations : articles, passation de marché, annonces, rapports finaux et documents relatifs au WARDIP. Tandis que les réseaux sociaux permettront de diffuser des informations complémentaires ;
- la création d'adresses email et postale et d'un numéro de téléphone, dédiés aux plaintes;
- le Spécialiste en Informatique et application digitale de l'UGP aura en charge le système de gestion de l'information comprenant le système d'enregistrement et de suivi des griefs et la gestion des feedbacks et le registre des engagements.

S'agissant du renforcement des capacités des entités en charge de la prévention, l'atténuation des risques et la prise en charge des VBG, l'Exploitation, les Abus Sexuels et le harcèlement Sexuel (VBG/EAS/HS), une convention sera signée entre l'UGP/CEDEAO du WARDIP et les entités de la CEDEAO en charge des questions genre. Au préalable, ces deux parties discuteront et arrêteront un plan d'action tout en restant dans la provision du budget consacrée par le PMPP à cet effet. Toutefois, il conviendra de prioriser le renforcement des services d'écoute qui est une priorité fortement ressortie des consultations.

6 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Les projets financés par la Banque mondiale nécessitent l'établissement et le maintien d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) sensible aux EAS/HS.

Ce mécanisme doit être proportionnel aux risques et aux effets néfastes potentiels du projet, accessible et ouvert à toutes les parties prenantes, et doit faire recours aux systèmes formels ou informels de gestion des plaintes existants, complétés au besoin par des dispositions spécifiques au projet.

Dans le cadre des activités mises en œuvre par la CEDEAO dans le WARDIP, le MGP est bâti sur un système d'enregistrement et de gestion des recours extrajudiciaires. Ce mécanisme ébauche toutefois les grandes lignes du dispositif de gestion des plaintes intégrant les aspects environnementaux, sociaux.

6.1 Objectif du mécanisme de gestion des plaintes

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) sensible aux EAS/HS du WARDIP vise à fournir un système d'enregistrement et de gestion des plaintes opérationnel, rapide, efficace, participatif et accessible à toutes les parties prenantes, et qui permet de prévenir ou résoudre les écarts/préjudices et les conflits par la négociation et le dialogue en vue d'un règlement à l'amiable, excepté pour les plaintes EAS/HS dont le signalement, le référencement et la prise en charge sont régis par des principes et procédures spécifiques(qui seront exposées ci-après).

L'un de ses principaux objectifs est de rechercher une solution amiable dans autant de situations que possible, (sauf pour les plaintes liées aux VBG/EAS/HS où la résolution à l'amiable n'est pas recommandée) préservant ainsi l'intérêt des plaignants et l'image du projet en limitant les risques inévitablement associés à une action en justice. Pour une plainte liée aux VBG/EAS/HS le recours à la justice est possible si le plaignant souhaite poursuivre dans cette voie, y compris en dernier recours.

Ce mécanisme n'a pas la prétention d'être un préalable obligatoire, encore moins de remplacer les canaux légaux de gestion des plaintes et des conflits. Toutefois, il permet de s'assurer que les préoccupations/plaintes venant des parties prenantes et reliées aux activités du Projet soient promptement écoutées, analysées, traitées et documentées dans le but de détecter les causes, prendre des actions correctives et éviter des injustices ou discriminations et une aggravation qui va au-delà du contrôle du projet.

Il permet entre autres de :

- renforcer la démocratie et le respect des droits et avantages des parties prenantes du projet;
- minimiser et éradiquer les conflits et réclamations dans le cadre de la préparation et la mise en œuvre des activités du projet ;
- fournir au Projet des suggestions pour une bonne mise en œuvre de ses activités ;
- Gérer les plaintes EAS/HS en vue d'assurer une prise en charge holistique aux survivants qui le souhaitent , conformément aux principes et procédures de la Note de Bonnes Pratiques de la Banque sur l'atténuation et la réponse aux risques EAS/HS dans les grands travaux de génie civil;
- documenter les plaintes ou les abus de diverses natures à l'exception de celles liées à l'EAS/HS (aspects de gouvernance, , risque d'exclusion des bénéficiaires aux opportunités offertes par le projet et l'inefficacité de la qualité de services offertes aux bénéficiaires...) constatés afin de permettre aux partenaires de mise en œuvre d'y répondre ;
- mettre en place un cadre transparent de recueil et de traitement des doléances et suggestion des parties prenantes durant toutes les phases du projet ;
- favoriser le dialogue et la communication juste avec les acteurs du projet.

Dans le cadre du projet, la CEDEAO en tant qu'entité aura un MGP qui mettra en avant sa particularité. La contestation du principe même du Projet et/ou du processus général de décision ayant abouti au Projet, est le principal type de plaintes potentiellement attendu des parties prenantes au sein de l'instance sous-régionale. L'UGP/CEDEAO du WARDIP aura l'exclusivité de la mise en œuvre du MGP. En effet, c'est par cet organe que les éventuelles plaintes seront recueillies, enregistrées, le triage les concernant, l'analyse jusqu'à la fermeture de la plainte effectués.

Par ailleurs, pour que le MGP mis en place soit véritablement opérationnel et efficace, il est impératif que les délais de traitement des plaintes soient courts et respectés. Le tableau ci-dessous donne les délais indicatifs maximum pour le traitement des plaintes de leur dépôt jusqu'à leur clôture.

Table 8 : Délais maximum de traitement des plaintes

Etapes et action	Délais à compter de la date de dépôt, en nombre de jours
Dépôt de la plainte	0
Enregistrement	0
Triage des plaintes	5
Règlement par l'UGP	10
Action corrective	15
Suivi de la plainte	20
Clôture	30

Ces délais sont donnés pour un traitement linéaire (c'est-à-dire sans recours et renvoi du dossier à une étape précédente en cours de traitement). S'ils ne doivent pas être dépassés, il est possible de réaliser le processus complet en un délai plus court.

Dès le choix du traitement arrêté, l'information doit être renvoyée au plaignant. Par ailleurs, le plaignant doit avoir la possibilité de savoir à quel niveau se trouve la plainte à tout moment en consultant l'UGP.

Procédures spécifiques pour la gestion des plaintes EAS/HS

Les plaintes liées à l'EAS/HS seront gérées par un/des points focaux qui seront principalement des personnes avec une expérience sur les VBG afin qu'il soit plus facile pour les survivantes de parler de leur cas.

L'accessibilité du/des points d'entrée sera confirmée pendant les consultations des parties prenantes notamment les consultations spécifiques dédiées aux femmes et animées par une femme.

S'il y a eu une présélection, des consultations organisées par l'UGP de la CEDEAO avec les femmes devraient confirmer si cette personne est effectivement jugée accessible et digne de confiance, sinon un point d'entrée supplémentaire devrait être identifié.

Les plaintes liées à l'EAS/HS seront en outre enregistrées et gérées suivant les principes de confidentialité, de sécurité, d'éthique et surtout l'approche centrée sur la survivante.

En ce qui concerne l'enregistrement de ces plaintes, cela se fera par le/les points focaux dans un journal de bord a part et conservé dans des armoires séparées qui se ferment à clé avec un accès limité à peu de personnes.

Les plaintes seront référées aux prestataires de services VBG (en cas de consentement de la survivante recueillie à travers une fiche de consentement), pour au moins une prise en charge médicale, psychosociale, et juridique . L'UGP pourra à ce niveau utiliser les services de prise en charge des VBG, cartographiées et évaluées par d'autres projets de la Banque ainsi que les protocoles de référencement et d'échanges d'informations avec les prestataires. Ces informations n'iront pas au-delà de la résolution de l'incident, la date à laquelle l'incident a été résolu et le classement de l'affaire.

Examen et enquête pour la vérification

En cas de plaintes EAS / HS un petit comité composé spécifiquement de femmes avec une expérience sur la VBG (ou au moins d'autres questions sociales) sera formé pour les gérer (tout en prenant le soin de vérifier le lien avec le projet, de suggérer des sanctions en lien avec le CdC que les travailleurs ont signé, etc.) l'enquête devrait se limiter à vérifier si la plainte est liée au projet - donc si l'auteur présumé est un membre du personnel ou un travailleur du projet. Ils ne viseront pas à établir la culpabilité ou l'innocence de l'auteur, qui est le rôle de la police si le survivant décide de demander justice en même temps que MGP.

Si le lien avec le projet est confirmé, le comité analysant la plainte proposera des sanctions mais les sanctions ne seront appliquées qu'après avoir informé le survivant qui doit reconfirmer son consentement pour continuer. Il est recommandé que la survivante soit informée du lien confirmé et des sanctions prévues par le prestataire de services de VBG qui l'aidera à élaborer un plan de sécurité en cas de vengeance, etc

6.1.1. Mise en œuvre et suivi des mesures convenues

Il sera question de veiller à l'application de la solution et/ou les mesures correctives et les suivre. L'UGP/CEDEAO du WARDIP assumera tous les coûts financiers afférents aux actions requises.

Le Spécialiste en sauvegarde sociale/VBG du WARDIP/CEDEAO sera chargé de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi de la (des) solution(s) proposée (s) et rendra compte de l'évolution du mécanisme de gestion des plaintes.

Il s'assurera que les mesures convenues sont mises en œuvre dans les délais suscités indiqués.

6.1.2. Gestion des feedbacks

Durant toutes les démarches visant la résolution de la plainte, le processus sera documenté dans la fiche de suivi de la plainte. Par ailleurs, un feedback sera envoyé par courriel ou courrier physique ou de manière interactive par téléphone, à l'ensemble des plaignants durant tout le temps nécessaire pour le traitement de leurs plaintes. En cas de solution, une notification formelle sera envoyée au plaignant. Les termes et la forme de la notification devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel.

L'UGP/CEDEAO du WARDIP mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes. L'administrateur des plaintes sera responsable de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.).

6.2 Suivi des plaintes

Au-delà de la base de données sur les plaintes, il sera mis en place un système d'archivage physique et électronique des plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.). Des statistiques mensuelles sur les réclamations seront produites par le spécialiste sauvegarde sociale/VBG de l'UGP/CEDEAO du WARDIP en tenant compte des indicateurs ci-dessous :

- le nombre de plaintes reçues et enregistrées par type / catégorie de canal de réception au cours du mois;
- le nombre de plaintes éligibles au cours du mois ;
- le nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont abouti à un accord ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes résolues ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes résolues dans le délai prévu par le MGP;
- le nombre et le pourcentage de plaintes ayant fait l'objet des recours ;
- le nombre de représailles suite aux dénonciations ;
- le nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une saisine aux tribunaux ;
- la pourcentage de plaintes VBG/EAS/HS reçues à travers le MGP et non résolues;
- la pourcentage de plaintes référées aux services de prise en charge ;
- Le nombre de sanctions prononcées ;
- Nombre de cas traités et clôturés ;
- Nombre de sanctions prises en interne (si l'agresseur est lié au WARDIP) ;
- la catégorisation des plaintes ;
- le nombre de plaignants par sexe ;
- Délai moyen de résolution des plaintes.

Pour les plaintes classiques, non liées aux EAS/HS/VBG, le Règlement par voie judiciaire est une option bien envisageable en cas de non-satisfaction du plaignant par rapport à la procédure de règlement à l'amiable du MGP, il lui sera conseillé de porter l'affaire devant le système administratif ou judiciaire.

7 SUIVI ET RAPPORTS

Le PMPP sera périodiquement révisé et mis à jour, si nécessaire, afin de garantir que les informations présentées ici sont cohérentes et sont les plus récentes, et que les méthodes d'engagement identifiées restent appropriées et efficaces par rapport au contexte du projet et aux phases spécifiques du développement.

Toute modification importante des activités liées au projet et de son calendrier sera dûment prise en compte dans le PMPP.

Des rapports trimestriels et des rapports internes sur les doléances des parties prenantes, les enquêtes et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives / préventives associées seront rassemblées par le Spécialiste en Sauvegarde Sociale de l'UGP/CEDEAO du WARDIP qui sera appuyé par son collègue Responsable Suivi-Évaluation et seront partagés avec l'équipe de projet de la Banque mondiale.

Ces résumés trimestriels fourniront un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et les demandes d'informations, ainsi que la capacité du projet à y répondre en temps utile et de manière efficace.

Les informations sur les activités d'engagement du public entreprises par le projet au cours du premier semestre à compter de la date de démarrage du projet peuvent être transmises aux parties prenantes de deux manières possibles :

- publication d'un rapport semestriel indépendant sur l'interaction du projet avec les parties prenantes ;
- un certain nombre d'Indicateurs Clés de Performance (ICP) seront également contrôlés par le projet sur une base régulière, tels que :
 - le nombre de réunions de différentes sortes (ateliers virtuels, réunions de consultation et d'autres discussions / forums publics virtuels menés au cours d'une période de référence, nombre de lettres reçues etc.) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et le nombre de participants ;
 - nombre de parties prenantes incluses dans le registre dédié ;
 - nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP/CEDEAO du WARDIP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
 - nombre de publications couvrant le projet dans les médias ;
- le nombre de feedback reçus par le projet ;
- le nombre de messages envoyés et reçus ;
- la fréquence des activités d'engagement ;
- le nombre de griefs des parties prenantes reçus au cours d'une période de référence et le nombre de ceux qui ont été résolus dans le délai prescrit ;
- le nombre de documents de presse publiés / diffusés (radio et télévision).

Le responsable suivi-évaluation de l'UGP/CEDEAO du WARDIP travaillera à produire des données pour le suivi du cadre de résultats et préparera des rapports mensuels pour diffusion et pour une prise de décision éclairée et une correction de trajectoire, si nécessaire.

Il doit à cet effet se concerter avec toutes les parties prenantes pour assurer la bonne mise en œuvre de ce volet afin d'atteindre tous les résultats escomptés du projet. En plus de l'élaboration des PV de réunions et des ateliers, ces experts de l'UGP assureront le partage et la diffusion de ces PV, des rapports de synthèse de traitement des plaintes aux différentes parties prenantes. Par ailleurs, ils sont tenus également d'assurer la diffusion et la communication des résultats et impacts du PMPP selon un plan de communication élaboré au démarrage du projet.

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés.

la fin du projet, un rapport d'achèvement de la mise en œuvre et des résultats couvrira la réalisation de chacune des composantes du projet, la gestion des plaintes et les exigences environnementales et sociales, la diffusion et l'utilisation des données, le respect des conventions juridiques et les enseignements tirés (positifs et négatifs).

Les rapports, y compris les enseignements tirés, seront largement diffusés aux parties prenantes.

8 CALENDRIERS, EXAMEN DES COMMENTAIRES ET PHASES ULTERIEURES

8.1 Calendriers

La NES n°10 exige du WARDIP de communiquer suffisamment d'informations sur les risques et effets potentiels du projet dans le cadre de ses consultations avec les parties prenantes. Ces informations seront communiquées dans des délais raisonnables, dans un lieu accessible et sous une forme et dans des termes compréhensibles pour les parties prenantes au projet, conformément à la NES n°10, afin que celles-ci puissent contribuer valablement, notamment, à la conception du projet. À l'issue de ces consultations, il conviendra de publier un PMPP actualisé.

8.2 Examen des commentaires

Pour un meilleur traitement et une bonne prise en compte des commentaires, l'équipe du WARDIP de la CEDEAO se chargera 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. Un registre sera ouvert à cet effet. Les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes sont compilées dans un formulaire de feedback qui sera rempli durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes ont la possibilité d'envoyer leur feedback par courriel et courrier physique ou par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web du WARDIP de la CEDEAO. Les feedbacks compilés par le personnel dédié du WARDIP/CEDEAO 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.

8.3 Phases ultérieures du projet

Au fur et à mesure que le Projet sera mis en œuvre, les activités effectuées et celles programmées seront portées à l'attention des parties prenantes. Ainsi, elles seront tenues au courant de l'évolution de l'exécution du Projet par la stratégie de la redevabilité. Ces points seront faits à travers des documents de synthèse des rapports trimestriels, semestriels et annuels d'activités. 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 gestion des plaintes.

9 ANNEXES

9.1 ANNEXE 1 : Modèle Journal de consultation

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

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

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

Date	Informations demandées / reçues	Notes ou observations

9.2 ANNEXE 2 : Modèle de rapport de consultation

RAPPORT DE CONSULTATION

Date de Consultation :		
Lieu de Consultation :		
<u>Objet de la consultation :</u>		
Parties prenantes consultées	<i>Organisation</i>	<i>Nom et fonction</i>
	1.	
	2.	
	3.	
	4.	
	5.	
	6.	
	7.	
	8.	
	9.	
	10.	
Points de discussion	<ul style="list-style-type: none"> • • • 	
Recommandations		

NB : Joindre Photos de la consultation et feuille de présence

9.3 ANNEXE 3 : Formulaire de Feedback

Contact de l'UGP WARDIP/CEDEAO, Autres agences d'exécution et prestataires :	Date de consultation	Lieu de la consultation
Nom et statut de la partie prenante	Adresse : Tél :	E-mail :
Problèmes / sujets soulevés	Résumé des résultats de la consultation	
Avons-nous oublié un point qui a été soulevé durant la consultation ?		
Y a-t-il une information importante qui a été négligée ?		
Y a-t-il une autre partie prenante importante que nous devrions consulter ?		
Qu'est-ce qui vous intéresse le plus dans les projets ?		
Quelles sont vos appréhensions sur les projets ?		
Quelles informations aimeriez-vous qu'on partage avec vous ? Par quel canal ?		
Quelles sont vos suggestions et recommandations ?		

9.5 ANNEXE 5 : Formulaire d'enregistrement des plaintes liées aux EAS/HS

CODE CONFIDENTIEL :

1. Identification

Prénom :		Nom :	
Adresse :			
Sexe :	Date de naissance :	Age :	
Téléphone :		Point Focal :	

2. Information sur la plainte

Date et Zone de l'incident (tels que rapportés par la survivante):	Heure de l'incident :
Nature de l'incident :	
Description de l'incident (description de la survivante)	
Le nom/surnom/identité de l'auteur(s) présumé(s) est-il connu ? Connu <input type="checkbox"/> Inconnu <input type="checkbox"/>	
Nom(s) : _____	
Fonction(s), si connue(s) : _____	

3. Orientation vers les services de prise en charge (Référencement)

Service de prise en charge médicale	Service de prise en charge psychosociale	Service de prise en charge juridique
Fournir au plaignant/survivante toutes les informations sur les services de prise en charge médicale, psychosociale, juridique et de sécurité, notamment les plus accessibles pour une prise en charge rapide, et assurer le suivi auprès de ces services.		

NB : Pour toutes les plaintes déposées au niveau du Comité, le Point Focal renseignera cette fiche et communiquera toutes les réponses et informations indispensables à la survivante pour

une prise en charge immédiate, globale et adaptée auprès des fournisseurs de services partenaires.

9.6 ANNEXE 6 : Formulaire de consentement pour les fournisseurs de services médicaux aux survivantes de VBG

Nom de la structure _____

Note à l'attention de l'opérateur médico-sanitaire: Lire la totalité du formulaire à la survivante, en lui expliquant qu'elle peut choisir (ou ne pas choisir) n'importe quelle des rubriques énumérées. Se procurer sa signature ou l'empreinte de son pouce accompagnée de la signature d'un témoin.

Je soussigné(e), _____, (nom de la survivante en capitales)

Autorise la structure médico-sanitaire susmentionnée à effectuer ce qui suit (cocher les cases correspondantes):

	Oui	Non
Pratiquer un examen médical , y compris gynécologique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Collecter des preuves , telles qu'échantillons de fluides corporels, vêtements, cheveux et poils, fragments d'ongles, échantillons de sang et photographies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fournir des preuves et des informations médicales à la police et/ou aux tribunaux concernant mon affaire; ces informations seront limitées aux résultats de l'examen en question et au suivi médical assuré.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature: _____

Date: _____

Témoin: _____

9.7 ANNEXE 7 : Fiche de Suivi Individuel de la survivante en Counseling

Code de la

survivante:.....

...

Localité:.....

.....

Dates	L'état de la survivante à l'arrivée + signes identifiés	Résumé et conclusion de l'entretien	Recommandations/ actions à entreprendre + dates du prochain rendez-vous

9.8 ANNEXE 8: Registre de plainte

Registre des réclamations excluant les plaintes liées aux EAS / HS

No du dossier	Date de réception de la plainte	Code confidentiel du survivant	Où / comment la plainte a été reçue	Nom et contact Du plaignant T (si connus)	Contenu de la réclamation (inclure toutes Les plaintes, suggestions, Demandes de renseignements)	La réception de la plainte a-t-elle été confirmée au plaignant? (O / N - si oui, indiquez la date, la méthode de communication et par qui)	Date de décision prévue	Résultat de la décision (inclure les noms des participants et la date De la décision)	La décision a-t-elle été communiquée au plaignant? O / N Si oui, indiquez quand, par qui et par quel moyen de communication	Le plaignant était-il satisfait de la décision? O / N Énoncez la décision. Si non,	Une action de suivi (par qui, à quelle date)?

9.9 ANNEXE 9 : Formulaire remplis par les des parties prenantes consultées

Nom de l'entité : Directorate of Digital Economy and Post, ECOWAS Commission
Nom personnes ayant été consultées : Mawuli Amoa
Fonctions du ou des répondant : Program Officer for Telecommunications and Networks
Sexe : Male
Age : 40
Contacts et courriel : mamoa@ecowas.int
Date de remplissage du formulaire : 9th May 2023

1- Quel est votre avis sur le projet ?

The project shall help ECOWAS in efforts to create a common digital market. The activities in the various components complement ECOWAS's own programs and projects towards achieving the goal of a single digital market.

2- Selon vous, quelles sont les opportunités que pourrait offrir le WARDIP à votre entité, à la CEDEAO et aux communautés de cet espace commun ?

WARDIP shall help ECOWAS in current efforts to update the legal and regulatory framework governing the digital economy sector within the West Africa region. It shall also complement efforts to secure the cyberspace within the region, promote and popularize the digitization of government services and promote digital payment solutions. The expected impact of these interventions is the increase in trust and use of the digital ecosystem by citizens.

3- Quel rôle et responsabilités pensez-vous avoir (en tant qu'entité) dans le cadre du projet ?

This Department, through the Directorate of Digital Economy and Post will be responsible for coordinating the project. The Directorate will house the project implementation unit and will also be the interface between the World Bank, other Directorates within the ECOWAS Commission and focal institutions within Member States which will be involved in the implementation of the project.

4- Selon-vous, quels sont les enjeux liés à la mise en œuvre du WARDIP ?

At the moment, based on assessments of the procurement and financial management functions, implementation capacity may be a risk which is however being mitigated by having dedicated staff in a PIU to be recruited for the project.

5- Selon vous, quelles sont les préoccupations environnementales et socio-économiques liées aux composantes du projet ?

The scope of most of the activities within the project is limited to technical assistance and studies which have no direct impact on the environment or socio-economic sectors.

6- Quelles sont les problématiques liées aux violences basées sur le genre dans le cadre d'un tel projet ?

There are no issues related to gender-based violence in the context of this project in the opinion of the Directorate of Digital Economy and Post.

7- Avez-vous besoins de renforcement de capacités pour la prévention et la prise en charge des Violences Basées sur le Genre ; (entité en charge des questions de genre)

In the context of this project, no, as so far no issues have been raised related to gender based violence within the scope of implementation of the project.

8- Arrangements Institutionnels et Capacités des acteurs en matière de suivi et de surveillance environnementale (réponse en fonction de vos capacités)

So far, within the project scope, there are no activities or works for which an environmental study/permit is required. In terms of the management of local environmental statutes applicable to all businesses and residents within the Federal Capital Territory where the ECOWAS Commission the located, the Commission is compliant with all Abuja Environmental Protection Board (AEPB) laws.

9- Quelles sont les Personnes/Couches vulnérables qui requièrent une attention particulière dans le cadre du projet ?

Women and youth are particularly considered in the development of policies/strategies in the digital economy sector and some activities within the project actually target high percentage of participation of this group, as well as among the beneficiaries in the projects monitoring and evaluation framework

10- Existe-t-il un mécanisme, au sein de la CEDEAO dédié à la gestion à l'amiable des plaintes ? Si oui, évoquer ses forces et faiblesses ?

The ECOWAS Staff Regulation, which applies to all staff working and remunerated by ECOWAS Institutions, has provisions for management and resolution of disputes in Article 69.

The ECOWAS procurement regulation and manual which governs processes for the selection of consultants for assignments, also has an effective complaints management systems which is known to bidders to review and resolve complaints and disputes at appropriate stages of the procurement cycle.

At regional level, there is also the ECOWAS Court of Justice that mandate is to ensure that the observance of law and of the principles of equity in the interpretation and application of the provisions of the Revised Treaty and all other subsidiary legal instruments adopted by Community.

11- Avez-vous des besoins en formation/renforcement de capacités pour un accompagnement efficace du projet ? Si oui, préciser

Yes. Training on the WB's own project management procedures and ways of working, and expectations of the Bank from ECOWAS will be useful as the Bank expects administration of the project grant according to its rules. Therefore, knowledge of and familiarization with these rules will be useful. Also, training in cybersecurity will be useful to run cybersecurity part of the project. Specific trainings may need during the execution of the project.

12- Quelle est votre préférence de langue dans les échanges à avoir dans le cadre du projet ?

English

13- Selon vous, quel est le moyen de notification (lettre, courriel, ...) le plus approprié dans la collaboration dans le cadre du projet ?

Email

14- Quel est le moment le plus approprié pour tenir des consultations, réunions dans le cadre du projet ?

Date/time for consultations will have to be mutually agreed based on availability.

15- Quelle est la méthode (par téléphone, vidéoconférence, en présentiel, ...) la plus indiquée pour tenir ces séances de partage ?

Virtual meetings by Zoom or Teams

**16- Avez-vous des attentes ou des besoins spéciaux (en tant que qu'entité) dans le cadre du projet ?
Si oui, préciser**

Equip properly the PIU and the Directorate of Digital Economy and Post to facilitate the implementation of the project.

17- Quelles sont vos suggestion/Recommandations pour la bonne mise en œuvre et la réussite du projet ?

The PIU and the Directorate of Digital Economy and Post should have the flexibility to manage the project with periodically audit.

Entity Name: ECOWAS
Name of persons consulted: Mr. Kolawole Sofola
Duties of respondent(s): Acting Director - Trade
Gender: M
Age
Contacts and email: ksofola@ecowas.int
Date of completion of the form: 09 May 2023

1- What is your opinion on the project?

The project holds promise for the region and will contribute to current efforts by the Commission to streamline digitalization along all its support programs to Member States. Including the ECOWAS E-commerce Strategy.

2- In your opinion, what are the opportunities that WARDIP could offer to your entity, ECOWAS and the communities of this common space?

The Commission priorities digitalization under the current strategic plan 2023-2027, and its mid-term vision for the region under the ECOWAS Vision 2030. Which aims to support the development of “A community of peoples fully integrated in a peaceful, prosperous region, with strong institutions that respect fundamental freedoms and work for inclusive and sustainable development.” This project could be a steppingstone towards achieving this vision and meeting the strategic goals for the community set for 2027.

Specific to the Trade Directorate, the proposed programs under component three, will support Member States in their ability to better manage the trade aspects of the digital economy- including on e-commerce.

3- What role and responsibilities do you think you have (as an entity) in the project?

Decision making- programme development and implementation- monitoring and evaluation.

4- In your opinion, what are the challenges related to the implementation of WARDIP?

Member States are highly demographically homogenous and are at different levels of development - the majority of whom are least developing countries and have different government systems. The successful implementation of WARDIP will need to be tailored to the needs of Member States, responsive to change and adaptable.

5- In your opinion, what are the environmental and socio-economic concerns related to the components of the project?

Component 3: Online market development and integration.

- High level of informal trade
- High cost of connection (internet affordability)
- Insufficient and unstable access to ICT infrastructure and services for majority of the population
- Low literacy (particularly among women)
- High unemployment

6- What are the issues related to gender-based violence in the context of such a project?

Misuse of the online marketplace for exploitation and abuse

- 7- Do you need capacity building for the prevention and treatment of Gender-Based Violence; (gender entity)**
- 8- Institutional Arrangements and Capacities of actors in environmental monitoring and monitoring (response according to your capacities)**
- 9- Which Vulnerable People/Strata require special attention in the project?**
Youth
Women
Persons with disabilities
Informal cross-border traders
Rural producers/population
- 10- Is there a mechanism within ECOWAS dedicated to the amicable management of complaints? If so, talk about your strengths and weaknesses?**
- 11- Do you have training/capacity building needs for effective project support? If yes, please specify.**
Problem-driven iterative action planning (PDIA)
- 12- What is your language preference in the exchanges to be had as part of the project?**
English
- 13- In your opinion, what is the most appropriate means of notification (letter, email, ...) in collaboration within the framework of the project?**
Email
- 14- When is the most appropriate time to hold consultations, meetings within the framework of the project?**
Depends on the level of participants expected during consultations. More often for field workers, project officers and less for senior officials. (Weekly – Annually)
- 15- What is the most appropriate method (by phone, videoconference, face-to-face, ...) to hold these sharing sessions?**
Depends on the level of participants expected during meetings and the frequency of meetings.
- 16- Do you have any special expectations or needs (as an entity) for the project? If yes, please specify**
Personnel
- 17- What are your suggestions/recommendations for the successful implementation and success of the project?**

Adopt an agile approach that is focused on results and responsive to the real time needs of the project.

Plan for annual project outcome and impact reviews to integrate change, lessons learnt and reinforce good practices.

WARDIP/ECOWAS CONSULTATION QUESTIONNAIRE

Name of entity: Directorate of Private Sector, ECOWAS Commission

Name of people consulted: Peter Oluonye

Functions of the respondent(s):

Gender:

Age:

Contacts and email:

Date the form was completed:

1- What is your opinion on the project?

Ans: Very important for ECOWAS integration and development

2- In your opinion, what are the opportunities that WARDIP could offer to your entity, to ECOWAS and to the communities of this common space?

Ans: Enabling environment for deeper trade and investment and supporting infrastructure for a resilient ECOWAS digital economy.

3- What role and responsibilities do you think you have (as an entity) within the framework of the project?

Ans: Promotion, development and delivery of the ECOWAS payments and settlement system and its enabling environment, in collaboration with West African Monetary Agency (WAMA), Central Banks and payment services providers

4- In your opinion, what are the issues related to the implementation of WARDIP?

Ans: 1. Adequate Funding 2: Institutional Support for the various components of the project 3: Capacity of the implementing staff to deliver on the respective components 4. Low ICT literacy level of rural ECOWAS Citizens.

5- In your opinion, what are the environmental and socio-economic concerns related to the project components?

Ans: 1. Low internet penetration in the region 2: Fragmented regulatory environments in Member States 3. Poor internet connectivity in Member States 4. Poor logistics and transportation networks to support cross-border e-Commerce in the region. 5. Poor power and electricity supply in Member States 6. Increasing Cybersecurity risks and high cybercrime rate in Member States.

6- What are the issues related to gender-based violence in the context of such a project?

Ans: Cyber bullying, Cyber Fraud, Equitable Access to finance and financial exclusion

7- Do you need capacity building for the prevention and management of Gender-Based Violence; (entity in charge of gender issues): **NA**

8- Institutional arrangements and capacities of actors in environmental monitoring and surveillance (answer according to your capacities)

Ans: For the payments system environment, cooperative supervision, regulation and monitoring/evaluation is proposed and adopted by Committee of Governors of Central Banks

9- What are the Vulnerable Persons/Layers who require special attention within the framework of the project?

Ans: All EPSS users and customers, service providers and banks.

10- Is there a mechanism within ECOWAS dedicated to the amicable management of complaints? If so, discuss its strengths and weaknesses?

Yes. A failure to settle or counterparty risk management framework has been developed for EPSS to facilitate a “defaulter pays first or survivor pays last” arrangement in the case of failure to settle a payment. The Committee of Governors has mediatory powers in case of disputes, but the jurisdiction to adjudicate on contracts may originate in a court in the Member State where the transaction is to be settled and culminate in ECOWAS Court as the final arbiter.

11- Do you have any training/capacity building needs for effective project support? If yes, specify

Ans: Yes. Training and Capacity building for the Technology and Rules Committee Members, the EPSS focal offices in Member States Central Banks, the project implementation team and EPSS host office staff.

12- What is your language preference in the exchanges to be had within the framework of the project?

Ans: ECOWAS Official Languages; first preference being English.

13- In your opinion, what is the most appropriate means of notification (letter, e-mail, etc.) for collaboration within the framework of the project?

Ans: Email/Letters; Chatrooms.

14- When is the most appropriate time to hold consultations, meetings within the framework of the project?

Ans: Throughout the project life circle

15- What is the most appropriate method (by telephone, videoconference, face-to-face, etc.) for holding these sharing sessions?

Ans: All of the above, but preferably face-face

16- Do you have any special expectations or needs (as an entity) within the framework of the project? If yes, specify:

Ans: Funding and Technical Support/ Consultancy 17- What are your suggestions/recommendations for the proper implementation and success of the project?

**Project implementation team in WAMA/ECOWAS to be strengthened by Experts in payments system development and operation
Investment Funding in the single share platform (RTGS/IP)**