

REPUBLIQUE DU BENIN



MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE,
DE L'EAU ET DES MINES

RÉPUBLIQUE DU BÉNIN

Power Regional Integration through Market-Enabled GAS (P515614)
(PRIME-GAS)

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

VERSION FINALE

Avril 2026

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	2
LISTE DES TABLEAUX	4
LISTE DES ABREVIATIONS ET DES ACRONYMES	5
1. INTRODUCTION	7
1.1. Contexte et justification du projet	7
2. OBJECTIF/DESCRIPTION DU PMPP	9
3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	10
3.1. Approche méthodologique d'identification	10
3.2. Parties concernées et autres parties intéressées	11
3.2.1. Parties prenantes concernées	11
3.2.2. Autres parties intéressées	11
3.3. Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables	13
4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	15
4.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du programme	15
4.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes	17
4.3. Programme de mobilisation des parties prenantes	20
4.4. Information des parties prenantes	28
4.4.1. Information aux collectivités locales et aux parties touchées	28
4.4.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations	28
4.4.1.1. Type d'information à diffuser	28
4.4.1.2. Moyens et outils de communication	28
4.4.1.3. Gestion des feedbacks et partage d'information avec les parties prenantes	31
4.4.1.4. Mise à jour régulière du PMPP	31
5. STRATEGIE PROPOSEE POUR LA PRISE EN COMPTE DES POINTS DE VUE DES GROUPES VULNERABLES	32
5.1. Généralités	32
5.2. Assistance aux personnes vulnérables	33
6. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	34
6.1. Ressources	34
6.2. Budget estimatif et financement	34
6.3. Fonctions et responsabilités de la coordination	37

7.	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	38
7.1.	Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes	38
7.2.	Parties prenantes concernées par le Mécanisme de Gestion des Plaintes	39
7.3.	Organisation et fonctionnement du MGP	40
7.3.1.	Canaux de dépôt des plaintes	40
7.3.2.	Dispositif du mécanisme de gestion des plaintes	41
8.	SUIVI PARTICIPATIF ET RAPPORTS	46
8.1.	Modalité de suivi et l'établissement de rapports sur la mise en œuvre du PMPP	46
8.2.	Indicateurs	46
8.3.	Rapports aux groupes de parties prenantes	47

DRAFT

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Niveau d'influence des parties prenantes intéressées	12
Tableau 2 : Répartition des autres parties prenantes intéressées.....	12
Tableau 3 : Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du programme	15
Tableau 4 : Résumé des besoins des parties prenantes concernées et intéressées par les travaux d'extension de la station de Bazoukpa.....	18
Tableau 5 : Résumé des besoins des autres parties prenantes	19
Tableau 6 : Programme de mobilisation des parties prenantes à conduire par le WAPCo	21
Tableau 7 : Programme de mobilisation des parties prenantes à conduire par l'UGP du projet	25
Tableau 8 : Coût des activités du PMPP à la charge de l'UGP du Prime Gas sur 5 ans	36
Tableau 9 : Dispositif institutionnel et responsabilités pour le MGP.....	40
Tableau 10 : Canaux de dépôt des plaintes et entités responsables	40
Tableau 11 : Processus de résolution des plaintes.....	42
Tableau 12 : Niveaux d'escalade du MGP	44

DRAFT

LISTE DES ABREVIATIONS ET DES ACRONYMES

Acronyme	Terme en français	Définition
ALC	Agent de Liaison Communautaire	Personnel chargé des relations communautaires, de la sensibilisation et de la collecte des plaintes au niveau local.
BM	Banque mondiale	Institution internationale de financement du développement supervisant le programme.
EAS/HS	Exploitation et Abus Sexuels / Harcèlement Sexuel	Formes de violence ou d'abus à caractère sexuel pouvant survenir dans le cadre du projet.
ERD	Énergie Renouvelable Décentralisée	Solutions énergétiques hors réseau telles que mini-réseaux et systèmes solaires autonomes.
EIES	Étude d'Impact Environnemental et Social	Étude détaillée réalisée pour identifier, analyser et atténuer les impacts environnementaux et sociaux d'un sous-projet.
E&S	Environnemental et Social	Ensemble des aspects environnementaux et sociaux liés au projet.
LBC/FT	Lutte contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme	Ensemble des mesures visant à prévenir l'utilisation abusive des fonds du projet à des fins illicites.
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes	Système structuré permettant la réception, l'enregistrement, le traitement et la résolution des plaintes liées au projet.
NES	Normes Environnementales et Sociales	Normes du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale applicables aux projets financés.
ONG	Organisation Gouvernementale Non	Organisation indépendante intervenant dans les domaines sociaux, environnementaux ou communautaires.
OSC	Organisation de la Société Civile	Structure associative ou communautaire participant à la mobilisation ou au suivi citoyen.
PAD	Document d'Évaluation du Projet	Document officiel présentant l'analyse et les modalités d'approbation du projet par la Banque mondiale.
PAP	Personnes Affectées par le Projet	Personnes directement ou indirectement touchées par les activités du projet.
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social	Document contractuel listant les engagements environnementaux et sociaux du projet.
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	Document définissant les modalités de consultation, d'information et d'engagement des parties prenantes.
S&E	Suivi et Évaluation	Activités de suivi de la performance, des résultats et des impacts du projet.
UGP	Unité de Gestion du Projet	Entité nationale chargée de la mise en œuvre du projet.
VBG	Violence Basée sur le Genre	Actes de violence dirigés contre une personne en raison de son genre.
GDIZ	Glo Djiɓbe Industial Zone	Zone industrielle abritant plusieurs industries dans le besoin du gaz pour le fonctionnement

Acronyme	Terme en français	Définition
BGTS	Benin Gas Transformation and Solutions S.A	Société en charge des travaux de construction de gazoduc au sein de la GDIZ
WAPCo	West African Gas Pipeline Company Limited	Société régionale transporteur du gaz à travers son réseau de gazoduc au Nigéria, Bénin, Togo et le Ghana dont la station de régulation et de comptage (R&M) de à Bazoukpa, dans la commune de Ouidah au Bénin
P2AE	Projet d'Augmentation de l'Accès à l'Electricité	Projet financé par la Banque mondiale

DRAFT

1. INTRODUCTION

I.1. Contexte et justification du projet

Le Bénin, la Côte d'Ivoire et le Togo figurent parmi les économies les plus dynamiques d'Afrique de l'Ouest. Depuis la pandémie de COVID-19, ils sont entrés dans une phase de croissance qui se renforce progressivement. Cette dynamique encourageante engendre une demande croissante d'énergie fiable et abordable. Dans ces trois pays, l'intérêt d'investir dans l'énergie est évident : une transformation radicale des capacités de production, de la fiabilité et de la compétitivité des coûts consoliderait significativement la dynamique de croissance de ces économies, libérant ainsi tout leur potentiel productif et les positionnant pour une prospérité durable et inclusive. Conscient de cet impératif, chacun de ces trois gouvernements a placé la transformation du secteur énergétique au cœur de sa stratégie nationale de développement. Le Plan national de développement (PND) récemment adopté par la Côte d'Ivoire place l'énergie parmi ses priorités absolues. Le Bénin et le Togo ont également élaboré des cadres de développement à moyen terme très ambitieux, qui font du mix énergétique un levier stratégique. Le gaz naturel est privilégié comme solution transitoire, permettant ainsi à ces pays de concilier le besoin d'une électricité abordable et une transition durable vers une production d'énergie bas carbone à long terme, grâce à une intégration accrue des énergies renouvelables et au renforcement de leurs réseaux électriques. Le Projet PRIME-GAS s'inscrit dans ce cadre régional et répond aux défis spécifiques des trois pays en matière de gaz.

Le projet PRIME-GAS proposé est structuré autour de cinq composantes dédiées essentiellement à des études en vue d'investissements futurs dans le secteur gazier dans les 3 pays :

- **Importation de gaz naturel liquéfié (GNL)** : Mise en place d'une solution d'importation conjointe via un terminal flottant (FSRU) piloté par la Côte d'Ivoire, avec intégration du Bénin et du Togo. Des études de faisabilité et évaluations environnementales sont prévues pour les infrastructures portuaires de Cotonou et Lomé, ainsi qu'un cadre réglementaire pour encadrer les échanges.
- **Plan directeur gazier 2026-2040** : Planification intégrée couvrant l'estimation de la demande, les options d'approvisionnement, les infrastructures de transport, de stockage et de distribution, accompagnée d'études technico-économiques et d'une stratégie de mobilisation des financements publics et privés.
- **Renforcement réglementaire et institutionnel** : Élaboration ou mise à jour des codes gaziers nationaux, création de régulateurs sectoriels, réformes juridiques (PPP, contenu local, accès au réseau), modélisation tarifaire et formation de la main-d'œuvre, dont un centre régional d'excellence au Togo.
- **Intégration régionale** : Développement des interconnexions gazières et électriques régionales, raccordement et extension du réseau WAGP, positionnement dans le futur gazoduc Afrique-Atlantique (AAGP) et structuration du commerce transfrontalier de GNL.
- **Gestion du projet** : Appui aux agences d'exécution, renforcement des capacités fiduciaires, consultation des communautés locales et communication transparente avec toutes les parties prenantes.

L'extension de la station de régulation et de comptage de WAPCo localisée sur le site de Bazoukpa (Station R&M) est prévue dans le cadre du projet. Parmi tous les travaux prévus dans ce projet, l'extension de la Station R&M constitue le seul investissement physique immédiat prévu au Bénin, les autres activités relevant principalement d'études, de planification et de renforcement institutionnel. L'extension de la Station R&M porte la capacité de 27 millions de pieds cubes par jour à 62 millions de pieds cubes par jour, grâce à l'ajout d'une capacité de 35 millions de pieds cubes par jour. La Station R&M est un nœud critique du réseau du West Africa Gas Pipeline (WAGP), l'infrastructure régionale qui achemine le gaz naturel du Nigeria vers les pays côtiers de l'Afrique de l'Ouest. Le Bénin dispose déjà d'un accès à ce gazoduc, mais sa capacité d'importation reste limitée par les contraintes techniques actuelles de cette station. Ce projet se distingue par son niveau de maturité avancé en ce qui concerne l'étude de faisabilité et l'évaluation environnementale et sociale (ESA), ce qui le place en position favorable pour un financement et une mise en œuvre rapide. L'extension de la Station R&M vise à augmenter significativement le volume de gaz importé depuis le Nigeria via le WAGP. Cette capacité accrue permettra de mieux répondre à la demande énergétique croissante du Bénin, notamment pour la production d'électricité. Au-delà de l'approvisionnement national, ces travaux s'inscrivent dans la vision du Bénin de se positionner comme hub gazier régional, en utilisant le port de Cotonou et ses infrastructures comme point de transit vers les pays enclavés voisins. L'extension du WAGP côté béninois fait également l'objet d'études de faisabilité complémentaires pour accroître davantage cette capacité à moyen terme.

L'identification des parties prenantes et leur catégorisation ainsi que la planification de leur besoin d'engagement au projet constitue l'objet principal du présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP). Il prévoit aussi un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) par lequel toutes les parties prenantes au projet peuvent adresser leurs réclamations, plaintes ou doléances. Il a été élaboré conformément aux exigences de la Norme Environnementale et Sociale n° 10 (NES10) du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale. Son application garantira la participation inclusive, transparente et continue des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet.

2. OBJECTIF/DESCRIPTION DU PMPP

Le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) vise à définir les modalités d'identification, d'information, de consultation et d'engagement des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet PRIME-GAS, en particulier celles impliquées dans les travaux d'extension de la station de régulation et de comptage (R&M) de Bazoukpa au Bénin.

Le PMPP décrit les modalités selon lesquelles l'Unité de Gestion du Projet (UGP) appuyée par WAPCo communiquera et interagira avec les différentes parties prenantes, et comprend un mécanisme permettant aux personnes concernées de formuler des préoccupations, de fournir des retours d'information ou de déposer des plaintes relatives au projet et à ses activités.

Le PMPP met spécifiquement l'accent sur les méthodes permettant de mobiliser les groupes considérés comme les plus vulnérables et qui risquent d'être exclus des avantages du projet.

DRAFT

3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

3.1. Approche méthodologique d'identification

Conformément à la NES N°10, l'élaboration du présent PMPP s'est basée sur la démarche participative. Cette approche méthodologique qui se veut inclusive a permis l'implication de l'ensemble des acteurs et partenaires concernés par le projet. Ainsi, elle a graduellement permis l'intégration des avis, propositions et arguments des différentes parties prenantes pour garantir la durabilité du projet. La mise en œuvre de cette démarche méthodologique s'est faite en cinq (5) étapes essentielles :

- (i) **identification des parties prenantes** : basée sur la revue documentaire (document d'évaluation du projet, des programmes antérieurs dans le secteur énergétique, etc.) et les consultations initiales avec le Ministère de l'Énergie et de l'Eau du Bénin, la Société Béninoise de Production de l'Electricité (SBPE), l'équipe de WAPCo basée à la station de Bazoukpa, les responsables de l'entreprise Benin Gas Transformation and Solutions S.A (BGTS) au sein la GDIZ administrée par le groupement de société publique et privée SIPI/ARISE, les localités traversées par le gazoduc actuel et les informateurs clés dans les zones d'intervention du projet. Cette étape a permis d'avoir une bonne compréhension du projet en ressortant les informations utiles relatives à sa mise œuvre en occurrence celles relatives aux principales parties prenantes ;
- (ii) **planification de la consultation et de la diffusion de l'information sur le projet** : cette étape a consisté en la prise de contact avec les parties prenantes au niveau national au Bénin et en la planification des dates et les lieux de déroulement des différentes rencontres.
- (iii) **consultation des parties prenantes** : les rencontres avec les acteurs institutionnels et communautaires du projet, ont pour objectif, d'intégrer les préoccupations, les avis et les recommandations de ces différents acteurs à la prise de décision, dans la mesure du possible. Ces consultations ont permis de compléter les informations issues de l'analyse bibliographique, de recueillir des données complémentaires et surtout de discuter des enjeux environnementaux et sociaux des activités du projet et de leurs préoccupations/besoins dans le cadre de la mise en œuvre du projet.
- (iv) **analyse des parties prenantes** : l'analyse des parties prenantes a été réalisée dans un premier temps à partir des données collectées lors des rencontres institutionnelles et dans un second temps lors des consultations avec ces parties prenantes. Cette analyse a permis de catégoriser les parties prenantes et de ressortir leurs besoins et préoccupations spécifiques en termes de mobilisation et d'information, et de catégoriser les acteurs, en précisant, leurs rôles et en évaluant leurs niveaux d'influence.
- (v) **élaboration du rapport de PMPP** : elle s'est faite sur la base des résultats des analyses effectuées des données sociales collectées lors de la phase de terrain et ceux de la recherche bibliographique, en intégrant les préoccupations exprimées et en proposant un dispositif de communication et de gestion des plaintes, y compris pour les violences basées sur le genre. Son format de rédaction suit rigoureusement les directives de la NES 10.

3.2. Parties concernées et autres parties intéressées

3.2.1. Parties prenantes concernées

3.2.2. Le Gazoduc de l'Afrique de l'Ouest traverse au Bénin, 13 communautés gazières depuis son installation. Ces communautés sont telles que : Acadjamè, Fandji, Akouéhonou, Hio Houta, Hio Houégbo Adjahèdji, AhouangagbéSodo, Awakè, Maria-Gléta, Awakè, Zokeytomè, Cococodji, Bazoukpa. Par contre, le présent projet d'extension de la station de régulation et de comptage de WAPCo impactera uniquement une seule communauté, Bazoukpa où elle est localisée. Les communautés adjacentes telles que Fandji, Kouehonou pourraient subir les effets indirects du projet quand bien même elles ne sont pas directement impactées, du fait de leur proximité avec la station de régulation et de comptage de WAPCo sise à Bazoukpa. Plus précisément, cette catégorie renferme les individus et groupes suivants : les populations de ces quartiers, les chefs de ces quartiers entant que leaders d'opinion. Les autres parties concernées sont l'UGP Prime Gas (UGP du Projet de Transport et d'Accès à l'Electricité (PTDAE) ; la Société Béninoise de Production d'Électricité (SBPE), l'entreprise WAPCo et les entreprises de la Zone Industrielle de Glo-Djigbé (GDIZ) notamment la BGTS SA.

3.2.3. Autres parties intéressées

Les autres parties prenantes intéressées par le projet désignent les entités qui ne sont pas directement touchées par le projet mais qui ont un intérêt dans la réussite dudit projet. Les résultats des enquêtes de terrain montrent que sans être directement affectées ou touchées par les impacts du projet, certaines organisations y manifestent un intérêt. La liste et la composition des autres parties intéressées du programme de façon globale sont :

- Ministère de l'Économie et des Finances
- Ministère de l'Énergie, de l'Eau et des Mines (MEEM)
- Secrétariat Général du Ministère de l'Énergie, de l'Eau et des Mines (MEEM)
- Direction Générale des Hydrocarbures et autres Ressources Energétiques (DGHRE)
- Direction Générale de la Planification Énergétique, de l'Électrification Rurale et de la Réglementation (DGPER),
- Société Béninoise de l'Énergie Electricité (SBEE)
- Société d'Investissement et de Promotion de l'Industrie – BENIN (SIPI-BENIN SA)
- Integrated Industrial Platforms (ARISE IIP)
- Agence Béninoise pour l'Environnement (ABE)
- Communes et autorités locales et chefs traditionnels, leaders communautaires
- Organisations de la société civile, ONG
- Organisations communautaires locales
- Fournisseurs d'équipements sociaux
- ONG / OSC gouvernance

- Partenaires techniques & financiers

Le tableau ci-dessous présente le niveau d'influence de chacune de ces parties prenantes dans le cadre du projet PRIME-GAS.

Tableau 1 : Niveau d'influence des parties prenantes intéressées

Parties prenantes	Rôle / Intérêt	Influence
L'UGP PRIME GAS (UGP/P2AE)	Mise en œuvre nationale & supervision	Élevé
West African Gas Pipeline Company	Mise en œuvre des travaux d'extension de la station de Bazoukpa prévus dans la composante 4 du projet	Élevé
Direction Générale de la Planification Énergétique, de l'Électrification Rurale et de la Réglementation (DGPER)	Direction stratégique & politique nationale en matière d'électrification rurale	Élevé
Direction Générale des Hydrocarbures et autres Ressources Énergétiques (DGHRE)	Direction stratégique & politique nationale en matière d'hydrocarbures et autres Ressources Énergétiques dont le gaz	Élevé
Société Béninoise de Production d'Électricité (SBPE)	Direction opérationnelle de la production et de l'importation de l'énergie y compris le gaz	Élevé
Ministère de l'Économie & des Finances	Supervision et financement	Élevé
Agence Béninoise pour l'Environnement (ABE)	Validation des EIES & suivi des sous projets gaz et énergétique	Élevé
Communes / administrations locales	Gouvernance locale	Moyen
Opérateurs privés de gazoduc	Mise en œuvre technique	Élevé
Institutions académiques	Renforcement de compétences	Moyen
ONG / OSC gouvernance	Suivi citoyen	Moyen
Partenaires techniques & financiers	Coordination donateurs	Élevé

Durant le cycle de mise en œuvre du projet, les activités effectuées et celles programmées seront portées à l'attention des parties prenantes suivant une fréquence trimestrielle. De ce fait, elles seront tenues au courant de l'évolution de l'exécution du projet. Ces points seront faits à travers des documents de synthèse des rapports trimestriels, semestriels et annuels d'activité. Le tableau ci-dessous répartit les parties prenantes par secteur.

Tableau 2 : Répartition des autres parties prenantes intéressées

Secteur privé	Secteur public	Société civile	Bailleurs de fonds
- Chargeur et Transporteur de gaz	- Gouvernement (Ministères)	- Médias (Audiovisuel, radio, journaux)	- Banque mondiale - WAPCo
- Gestionnaire et installation de gazoduc	- Autorités locales (Mairies)	- Mouvements sociaux et Groupe de mobilisation	
- Fournisseurs d'équipements de transport de gaz	- Structures de l'Etats intervenant dans le secteur de l'énergie	- ONG	
		- Populations affectées par les travaux	
		- Chefferie traditionnelle	
		- Leaders d'opinion	

Les parties prenantes identifiées comprennent les acteurs institutionnels, les opérateurs privés, les communautés locales, les organisations de la société civile et les partenaires techniques et financiers.

3.3. Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables

Dans le cadre de ce projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, toutes les personnes qui pourraient être significativement impactées par le projet en comparaison avec les autres groupes de personnes qui sont également affectées. L'un des enjeux d'un PMPP est d'identifier les parties susceptibles d'être affectées de manière différenciée par le projet (les personnes ou les groupes) eu égard à leur situation particulière, pouvant les défavoriser ou les rendre vulnérables. Par conséquent, le PMPP est l'occasion de mettre en place un processus participatif et inclusif qui permet d'identifier les préoccupations ou priorités en ce qui concerne les impacts du projet, les mécanismes d'atténuation, les avantages, et qui peuvent nécessiter des formes différentes ou distinctes d'engagement. Comme groupes vulnérables, on peut citer :

- les personnes en situation de handicap (physiques ou mentaux) ;
- les personnes âgées de 70 ans et plus et particulièrement quand elles vivent seules ;
- les ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources et sans soutien socioéconomique ;
- Femmes et filles
- Ménages extrêmement pauvres, isolés, chefs de ménages féminins
- Communautés linguistiques minoritaires, migrants internes, jeunes non scolarisés
- Jeunes / groupes de chômeurs
- Femmes agricultrices
- Jeunes entrepreneurs agricoles
- Communautés rurales isolées
- Communautés marginalisées
- Les veuves et orphelins sans revenu conséquent ;
- Les déplacés internes.
- Etc.

Les consultations menées dans le cadre de l'élaboration du PMPP n'ont pas permis d'identifier directement des personnes vulnérables déjà affectées ou engagées dans les activités du projet. Toutefois, cela ne signifie pas que de tels groupes n'existent pas au sein des groupes cibles au Bénin par exemple dans les futurs corridors qui seront traversés par des gazoduc.

Des mesures spécifiques seront mises en œuvre dans le cadre du projet, en vue de s'assurer de la prise en compte des besoins et préoccupations spécifiques de ces différents groupes, de leur participation et implication. Les catégories identifiées ci-dessus seront vérifiées et mises à jour au cours du processus d'examen préalable des projets et d'évaluation environnementale et sociale.

Au cours de cette phase, l'UGP, WAPCo et ses consultants seront également responsables de l'identification du représentant des groupes vulnérables dans chaque zone d'intervention concernée, et ils seront mobilisés afin de s'assurer que les activités du projet et les mesures d'atténuation prévues ont pris en compte les besoins des personnes vulnérables.

DRAFT

4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

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

Dans le cadre de la préparation du présent PMPP, des rencontres institutionnelles ont été menées en plus des consultations des populations des communautés gazières que sont les villages et quartiers de Acadjamè, Fandji, Akouéhonou, Hio Houta, Hio Houégbo Adjahèdji, Ahouangabésodo, Awakè, Maria-Gléta, Awakè, Zokeytomè, Cococodji, Bazounkpa. Les parties prenantes ont été entretenues sur les composantes et les activités du projet afin de recueillir leurs points de vue et appréciation.

Tableau 3 : Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du programme

Dates	Lieux	Acteurs/ Institutions	Points discutés	Suggestions/recommandations
14/04/26	DGPER	Direction Générale de la Planification Énergétique, de l'Électrification Rurale et de la Réglementation (DGPER)	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation du programme PRIME-GAS - Contraintes actuelles de l'approvisionnement en gaz du Bénin depuis le Nigeria - Satisfaction des besoins en gaz du Bénin - Renforcement du cadre institutionnel est réglementaire du pays 	<ul style="list-style-type: none"> - Organise des séances de renforcement des capacités du personnel sur le modèle de financement du PRIME-GAS - Faire une évaluation de l'application du code gazier béninois - Renforcer le rôle du Bénin par la SBPE au niveau des société chargeur et transporteur du gaz
8/04/26	Centrale Maria-Gléta	Société Béninoise de Production d'Électricité (SBPE)	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation du projet PRIME-GAS - Rôle de la SBPE dans la production énergétique actuelle en particulier l'importation du gaz - Expérience de la SBPE dans l'utilisation des normes de performance de la SFI dans le cadre de l'extension de la centrale solaire de Pobè - Disponibilité d'une équipe de spécialistes composée d'un expert en environnement et social et d'un ingénieur environnementaliste et d'un spécialiste HSE intervenant sur tous les projets de la SBPE 	<ul style="list-style-type: none"> - Réviser des délais de mobilisation des ressources financières - Mettre en place un plan de renforcement des capacités des Spécialistes E&S de la société sur les thématiques spécifiques aux enjeux environnementaux du secteur de à l'énergie

Dates	Lieux	Acteurs/ Institutions	Points discutés	Suggestions/recommandations
8/04/26	Bazoukpa	WAPCo	<ul style="list-style-type: none"> - Fonctionnement de la structure - Activités prévues dans le cadre de l'extension de la station de régulation et de comptage de Bazoukpa - Normes appliquées par la structure - Dispositif de gestion de l'environnement et des plaintes - Relation avec l'ABE - Gestion des relations avec les communautés gazières 	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir et améliorer au besoin, les actions menées au bénéfice des communautés - Accroître les capacités de transport du gaz par les investissements dans les infrastructures
10/04/26	GDIZ	BGTS SA	<ul style="list-style-type: none"> - Fonctionnement de la structure - Mesure environnementale développée lors de l'installation du gazoduc et des stations de décharge au sein de la GDIZ et le corridor depuis la centrale de Maria-Gléta - Dispositif de gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Diversification des sources d'importation du gaz pour limiter la dépendance béninoise du gaz du Nigéria qui présente parfois des contraintes de disponibilité permanente
10/04/26	GDIZ	SIPI/ARISE	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi E&S de la construction du gazoduc à l'intérieur de la zone industrielle - Mesure environnementales développées - Elaboration des EIES et obtention des CCES auprès de l'ABE - Audit environnemental externe conduit par l'ABE 	<ul style="list-style-type: none"> - Accélérer le projet afin de satisfaire les besoins en énergie des entreprises installées au sein de la GDIZ - Renforcement des capacités de la cellule Environnement et genre de la SIPI
13 au 15/04/26	Villages gaziers	Les populations de la communauté gazière	<ul style="list-style-type: none"> - Activités menées avec le WAPCo - Dispositif de gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer l'implication des comités de gestion locale et des chefs de quartier et de village dans le projet

Dates	Lieux	Acteurs/ Institutions	Points discutés	Suggestions/recommandations
			- Organisations communautaires autour des activités de WAPCo	- Poursuite et renforcement des mesures d'accompagnement des communautés menées par WAPCo

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

Le processus de consultation a donné l'opportunité aux parties prenantes de s'exprimer librement sur les préoccupations et craintes du projet PRIME-GAS et de formuler des recommandations pour une meilleure implication de ces parties prenantes et une bonne préparation du projet. La synthèse de ces craintes et préoccupations, ainsi que les suggestions et recommandations sont présentées dans le tableau ci-dessous. Il importe de rappeler que le présent PMPP doit être régulièrement mise à jour dans le cadre de la mise en œuvre du projet afin de réajuster ces besoins au fur et à mesure de l'évolution des activités du projet. Les besoins des parties prenantes peuvent évoluer avec le temps ou avec l'évolution des activités du projet ou de changement de priorité par les principales parties prenantes. En fonction de la structuration du projet, ces besoins ont été présentés au regard des parties prenantes locales concernées par les travaux sur le terrain et en relation directe avec le WAPCo et les autres parties prenantes institutionnelles. Il convient ici de rappeler que dans sa politique d'aide sociale communautaire, WAPCo mène déjà des activités d'aides sociales telles que: le dépistage gratuit des yeux et l'offre de lunettes optiques et de médicaments pour les yeux, l'octroi de bourses d'études et d'apprentissage, l'accompagnement des apprentis boursiers ayant fini leur apprentissage en leur offrant des kits de démarrage, l'offre de vivres aux responsables de communautés gazières en guise de dons en fin d'année, l'octroi de stages professionnels aux Etudiants ressortissants des communautés gazières. Les tableaux 4 et 5 présentent les besoins exprimés par lesdites parties prenantes.

Tableau 4 : Résumé des besoins des parties prenantes concernées et intéressées par les travaux d'extension de la station de Bazoukpa

N°	Acteurs/Institutions	Préoccupations et craintes	Suggestions/recommandations	Avis sur le programme
1	WAPCo	<ul style="list-style-type: none"> - Il existe au sein de la structure un département qui s'occupe des relations extérieures et est chargé de recevoir les plaintes/doléances - Ce département organise des campagnes de dépistage oculaire, octroie des bourses d'études et de formations dans les communautés chaque année; ainsi que des équipements de travail pour les artisans sortis des centres de formation après avoir bénéficiés de la bourse de formation - Le niveau de l'offre gazière de WAPCo est la plus faible dans la sous-région 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer les mesures d'intermédiation sociale menées par le WAPCo - Renfoncer les capacités d'importation du gaz par l'amélioration des infrastructures 	WAPCo est motivé et prêt à participer activement à la préparation et à la mise en œuvre projet PRIME-GAS
2	<p>Populations des communautés gazières (Acadjamè, Fandji, Akouéhonou, Hio Houégbo, Hio Houta, Adjahèdji, Ahouangangbé, Awakè, Maria-Gléta, Zokeytomè, Cococodji, Bazoukpa, Sodo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Insuffisance perçue du nombre de bourses octroyées par WAPCo - Insuffisance perçue du montant des bourses d'études universitaires - Dégradation ou répartition jugée inégale de certaines infrastructures sociocommunautaires - Préoccupations liées à la sécurité et à la connaissance des comportements à adopter à proximité du gazoduc - Enjeux environnementaux localisés (mangrove, salubrité, reboisement) - Attentes en matière d'opportunités socio-économiques locales et de continuité des actions communautaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Poursuite des actions communautaires existantes dans le cadre du projet. - Maintien du dialogue avec les communautés via les mécanismes de concertation locaux - Sensibilisation continue sur la sécurité du gazoduc et les enjeux environnementaux - Prise en compte des préoccupations communautaires dans la planification et la mise en œuvre des activités du projet, dans la limite du cadre prévu 	Les parties prenantes concernées expriment leur disponibilité à participer aux activités de préparation et de mise en œuvre du projet PRIME-GAS, sous réserve d'une information continue et d'un dialogue structuré.

N°	Acteurs/Institutions	Préoccupations et craintes	Suggestions/recommandations	Avis sur le programme
		<ul style="list-style-type: none"> • Contraintes perçues sur la disponibilité de l'offre gazière 		

Tableau 5 : Résumé des besoins des autres parties prenantes

N°	Acteurs/Institutions	Préoccupations et craintes	Suggestions/recommandations	Avis sur le programme
1	Direction Générale de la Planification Énergétique, de l'Électrification Rurale et de la Règlementation (DGPER)	<ul style="list-style-type: none"> - Contraintes liées à l'importation du gaz depuis le Nigéria - Enjeux de l'importation du gaz depuis la Côte d'Ivoire dans le cadre du projet PRIME GAS 	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation des difficultés de la fourniture du gaz en provenance du Nigéria - Renforcer la position du Bénin par la prise de part au niveau des producteurs, chargeurs et transporteur par la SBPE - Renforcer du cadre institutionnel par la mise en œuvre effective du code gazier béninois 	La DGPER est motivée et prête à participer activement à la préparation et à la mise en œuvre projet PRIME-GAS
2	Société Béninoise de Production d'Électricité (SBPE)	<ul style="list-style-type: none"> - Délai de mobilisation des ressources financières avec la Banque mondiale qui est très long - L'installation de l'Unité de gestion du projet au sein de la SBPE et les conditions d'utilisation de son personnel E&S déjà en place 	<ul style="list-style-type: none"> - Réviser des délais de mobilisation des ressources financières - Mettre en place d'un plan de renforcement des capacités des Spécialistes E&S de la société sur les thématiques spécifiques aux enjeux environnementaux du secteur de à l'énergie - Faire une analyse institutionnelle afin de mettre en place toutes les actions de renforcement de la SBPE afin de lui permettre la bonne mise en œuvre du projet 	La SBPE est motivée et prête à abriter l'unité de gestion du projet en son sein
3	BGTS SA	<ul style="list-style-type: none"> - Elle a construit le gazoduc entre la centrale de Maria Gleta et la GDIZ et déplore la dépendance vis-à-vis du Nigéria 	<ul style="list-style-type: none"> - Multiplier les sources d'approvisionnement de gaz afin de limiter la dépendance du Nigéria 	Le BGTS SA est motivé et prêt à participer activement à la préparation et à la mise en œuvre projet PRIME-GAS

4.3. Programme de mobilisation des parties prenantes

Le plan de mobilisation des parties prenantes est traduit en un programme d'activités qui définit clairement les échéances de réalisation de chaque activité, ainsi que les personnes responsables de leur mise en œuvre. Ce programme comprend les activités de mobilisation avant, pendant et à l'achèvement des travaux d'extension de la station dont la mise en œuvre est de la responsabilité de WAPCo et celles en direction des autres acteurs principalement placées sous la responsabilité du P2AE.

Par ailleurs, pendant la mise en œuvre du projet, un suivi continu et un ajustement flexible de la gestion des risques sociaux et environnementaux seront opérés et permettront d'adapter le PMPP à la situation nouvelle du projet.

Les tableaux ci-dessous présentent le Programme de Mobilisation des Parties Prenantes par phase projet et selon les responsables de mise en œuvre.

DRAFT

Tableau 6 : Programme de mobilisation des parties prenantes à conduire par le WAPCo

Phase /étape	Parties prenantes ciblées	Thèmes de consultation / messages	Méthodes, outils et techniques	Responsabilités	Fréquence / calendrier	Suivi
Préparation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Communautés gazières ✓ Autorités nationales ✓ Autorités locales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objectifs et portée du projet ✓ Exigences environnementales et sociales ✓ Cadre de mobilisation des parties prenantes ✓ Principes du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ✓ Aperçu des phases de consultation prévues 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultations publiques ✓ Ateliers techniques ✓ Divulgarion des documents via sites web ✓ Radio et panneaux d'affichage locaux ✓ Briefings ciblés avec les personnes clés ✓ Publication des informations clés du projet dans des formats les plus accessibles 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ WAPCo 	Lancement du projet selon les besoins pendant la préparation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SBPE/UGP ✓ ABE ✓ SGM ✓ DGHRE
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autorités nationales (SGM, DGRE, DGHRE) ✓ Conseils communaux ✓ SBPE ✓ SIPI/ARISE ✓ Communautés gazières ✓ Autres entreprises de travaux ✓ Ingénieurs conseils 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Travaux de génie civil pour le renforcement de la station de Bazoukpa ✓ Augmentation des capacités d'importation du gaz ✓ Impacts des travaux et mesures d'atténuation ✓ Mise en œuvre des mesures sociales retenues avec les communautés 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réunions de consultation publiques ✓ Focus groupes ✓ Communication grand public par les masses médias ✓ Communication de proximité à travers les comités de gestion villageois ✓ Poursuite de la construction des infrastructures communautaires (écoles/cliniques/système) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ WAPCo ✓ SBPE 	Trimestriel et selon les besoins (avec intensification lors de la mobilisation et des phases de travaux)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SBPE/UGP ✓ ABE ✓ SGM ✓ DGHRE

Phase /étape	Parties prenantes ciblées	Thèmes de consultation / messages	Méthodes, outils et techniques	Responsabilités	Fréquence / calendrier	Suivi
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Attentes communautaires ✓ Messages de sécurité et SST e, lien avec le gazoduc et autres installations ✓ Procédures du MGP (incluant canaux confidentiels SEA/SH) ; ✓ Mesures d'inclusion sociale ✓ Messages sur la gestion des déchets de chantier 	<ul style="list-style-type: none"> mes d'eau, ponts, dalots, AGR, etc.) ✓ Signalétique et supports de divulgation sur site web ✓ Consultation ciblée vers les groupes vulnérables ✓ Développement des pratiques de l'engagement citoyen ✓ Autres activités d'appui communautaires à définir ensemble avec les communautés (bourses de formation, sensibilisation, etc.) 			
Vérification & suivi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Communautés gazières ✓ Autres entreprises de travaux ✓ Ingénieurs conseils 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vérification des engagements ✓ Conformité des activités aux obligations du PEES ✓ et de mobilisation Performance du projet Tendances des plaintes et efficacité de résolution ✓ Leçons apprises et actions correctives 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Visites de terrain ✓ Contrôles ponctuels ✓ Missions de suivi ✓ Enquêtes de satisfaction bénéficiaires ✓ Divulgation de résultats de synthèse (non sensibles) ✓ Revue des enregistrements de mobilisation et du fonctionnement du MGP 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ UGP ✓ SBPE ✓ Auditeur indépendant 	Semestriel (ou aligné sur les cycles de vérification des décaissements)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ABE ✓ SGM ✓ DGHRE

Phase /étape	Parties prenantes ciblées	Thèmes de consultation / messages	Méthodes, outils et techniques	Responsabilités	Fréquence / calendrier	Suivi
Renforcement des capacités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autorités communales ; Comités de gestion communautaires ✓ OSC ✓ Groupes de femmes et de jeunes ✓ Autres entreprises en charge des travaux ✓ Autorités nationales (SGM, DGRE, DGHRE) ✓ SBPE ✓ UGP ✓ Equipe de sauvegarde E&S de l'UGP 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enjeux environnementaux et sociaux du secteur gazier ✓ Risques et impacts du secteur gazier en marine et côtière ✓ Méthode de coordination avec d'autres projets de la zone côtière ✓ Bonnes pratiques de mobilisation sensibilisation et fonctionnement du MGP ✓ Prévention et atténuation EAS/HS; inclusion des groupes vulnérables ✓ Code de conduite signalement, gestion et référencement des cas ✓ Confidentialité des données et gestion responsable de l'information 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formations ✓ Séminaire ateliers ✓ Campagnes de sensibilisation ✓ Outils et lignes directrices pratiques ✓ Sessions d'apprentissage entre pairs ✓ Visite d'échange entre les acteurs du projet dans les 3 pays 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ WAPCo 	Semestriel (et selon les besoins selon le calendrier de mise en œuvre et le profil de risques)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SBPE/UGP

Phase /étape	Parties prenantes ciblées	Thèmes de consultation / messages	Méthodes, outils et techniques	Responsabilités	Fréquence / calendrier	Suivi
		✓ Collaboration avec la Cellule Nationale de Protection et de Gestion du Littoral (CNPGL)				
Clôture	Toutes les parties prenantes concernées par les travaux (acteurs de terrain, mairie, couches vulnérables...)	Évaluation globale de la composante travaux du projet	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entretien, Interview ✓ Réunions formelles ✓ Organisation d'une activité sportive de clôture du programme (un tournoi de football par exemple) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ WAPCo ✓ Equipe de supervision ✓ Evaluateurs /auditeur du programme 	Dernier semestre du projet	SBPE/UGP

Tableau 7 : Programme de mobilisation des parties prenantes à conduire par l'UGP du projet

Phase /étape	Parties prenantes ciblées	Thèmes de consultation / messages	Méthodes, outils et techniques	Responsabilités	Fréquence / calendrier	Suivi
Préparation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Communautés gazières ✓ Autorités nationales ✓ Autorités locales ✓ Entreprise BGTS ✓ SIPI/ARISE 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objectifs et portée du projet ✓ Exigences environnementales et sociales ✓ Cadre de mobilisation des parties prenantes ✓ Principes du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ✓ Aperçu des phases de consultation prévues 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Séminaires et ateliers techniques ✓ Divulgence des documents via sites web ✓ Briefings ciblés avec les personnes clés ✓ Publication des informations clés du projet dans des formats accessibles 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SBPE/UGP-P2AE 	Lancement du projet selon les besoins pendant la préparation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SGM ✓ DGHRE
Mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autorités nationales (SGM, DGRE, DGHRE) ✓ Conseils communaux ✓ Entreprise BGTS ✓ SIPI/ARISE ✓ Cabinets d'étude et Ingénieurs conseils 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Assistance technique et mesures d'appui institutionnel du secteur du gaz ✓ Opérationnalisation/actualisation du code gazier ✓ Augmentation de la disponibilité du gaz pour les centrales et pour la zone industrielle de Glo Djigbé ✓ Procédures du MGP (incluant canaux confidentiels SEA/SH) ; ✓ Mesures d'inclusion ✓ Messages sur la gestion des déchets de chantier ✓ Politique genre du ministère et du secteur du gaz 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Séminaires et ateliers techniques ✓ Signalétique et supports de divulgation sur site web ✓ Consultation ciblée vers les groupes vulnérables ✓ Développement des pratiques de l'engagement citoyen 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SBPE /UGP P2AE 	Trimestriel et selon les besoins (avec intensification lors de la mobilisation et des phases de travaux)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SGM ✓ DGHRE
Vérification & suivi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autorités nationales (SGM, DGRE, DGHRE) ✓ Conseils communaux 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vérification des engagements ✓ Conformité des activités aux obligations du PEES ✓ Leçons apprises et actions correctives 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enquêtes de satisfaction bénéficiaires ✓ Divulgence de résultats de synthèse (non sensibles) ✓ Revue des rapports de surveillance 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SBPE (UGP-P2AE) ✓ Auditeur indépendant 	Semestriel (ou aligné sur les cycles de vérification des décaissements)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SGM ✓ DGHRE

Phase /étape	Parties prenantes ciblées	Thèmes de consultation / messages	Méthodes, outils et techniques	Responsabilités	Fréquence / calendrier	Suivi
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entreprise BGTS ✓ SIPI/ARISE ✓ Cabinets d'étude et Ingénieurs conseils 		<ul style="list-style-type: none"> environnementale présenté par le WAPCo ✓ Visite d'échange entre pays membres 			
Renforcement des capacités	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autorités nationales (SGM, DGRE, DGHRE) ✓ SBPE (UGP-P2AE) ✓ Equipe de sauvegarde E&S de l'UGP OSC ✓ Groupes de femmes et de jeunes ✓ Entreprise WAPCo ✓ Entreprise BGTS ✓ SIPI/ARISE 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enjeux environnementaux et sociaux du secteur gazier ✓ Risques et impacts du secteur gazier en marine et côtière ✓ Méthode de coordination avec d'autres projets de la zone côtière ✓ Bonnes pratiques de mobilisation sensibilisation et fonctionnement du MGP ✓ Prévention et atténuation EAS/HS; inclusion des groupes vulnérables ✓ Code de conduite signalement, gestion et référencement des cas ✓ Confidentialité des données et gestion responsable de l'information ✓ Collaboration avec la Cellule Nationale de Protection et de Gestion du Littoral (CNPGL) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formations ✓ Séminaire ateliers régionaux ✓ Outils et lignes directrices pratiques ✓ Sessions d'apprentissage entre pairs ✓ Visite d'échange entre les acteurs du projet dans les 3 pays 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SBPE (UGP-P2AE) 	Semestriel (et selon les besoins selon le calendrier de mise en œuvre et le profil de risques)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SGM ✓ DGHRE

Phase /étape	Parties prenantes ciblées	Thèmes de consultation / messages	Méthodes, outils et techniques	Responsabilités	Fréquence / calendrier	Suivi
Clôture	Toutes les parties prenantes identifiées (acteurs institutionnelles, couches vulnérables...)	Évaluation globale du projet	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entretien, Interview ✓ Réunions formelles ✓ Séminaire ateliers 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipe de supervision ✓ SBPE (UGP-P2AE) ✓ Evalueurs /auditeur du programme 	Dernier semestre du projet	<ul style="list-style-type: none"> ✓ SGM ✓ DGHRE

DRAFT

4.4. Information des parties prenantes

4.4.1. Information aux collectivités locales et aux parties touchées

Conformément à la Norme Environnementale et Sociale n° 10 (NES 10) de la Banque mondiale, le projet PRIME-GAS mettra en place un dispositif transparent et inclusif d'information à l'endroit des collectivités locales, des groupes cibles, des acteurs institutionnels et des autres parties concernées. Les informations relatives aux objectifs du projet, aux bénéfices attendus, ainsi qu'aux risques et impacts potentiels seront transmises de manière claire et compréhensible, en tenant compte du niveau d'instruction, du genre, de l'âge et des spécificités socioculturelles des populations riveraines du gazoduc. Le processus d'information débutera dès la phase de sélection des populations affectées et se poursuivra tout au long de la mise en œuvre, dans des lieux accessibles et convenus avec les parties prenantes. L'objectif est de garantir que toutes les couches sociales, y compris les groupes vulnérables, puissent accéder aux informations essentielles et participer aux décisions concernant le projet.

4.4.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

4.4.1.1. Type d'information à diffuser

Les types d'informations à diffuser sont entre autres :

- les objectifs du projet et les zones d'intervention ;
- le calendrier de mise en œuvre des activités du projet ;
- la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux ;
- les bénéfices du programme ;
- les avis de sélection en lien avec la passation de marché sur le programme ;
- le mécanisme de gestion des plaintes, y compris la résolution des plaintes EAS/HS ;
- les messages de sensibilisation thématiques.

4.4.1.2. Moyens et outils de communication

Dans le cadre de la mise en œuvre du PRIME-GAS, les outils et moyens de communication suivants seront favorisés :

Consultation avec les communautés

Il s'agit en général de consultations publiques formelles, présidées par l'autorité locale, sanctionnées par un procès-verbal dûment rédigé et signé par les parties présentes. L'inconvénient de ce type de réunions est que, seules les personnes les plus influentes exprimeront librement ou facilement leurs opinions et, par conséquent ne constituent pas une voie de consultation appropriée dans de nombreux contextes sociaux. Ces réunions sont néanmoins utiles, pour partager des informations générales sur une activité, et ne nécessite pas toujours la prise de parole de tout le monde. Dans ces cas, elles rassurent le public local sur le soutien que le projet a reçu des autorités. Elles sont aussi considérées comme un effort de transparence et de partage de

l'information et offrent l'opportunité de transmettre des informations à un grand nombre de personnes. Elles complètent également les petites réunions en rassurant le public local sur le fait que la communication échangée lors de petites réunions correspond à la communication « officielle » et permettent de prendre en compte les orientations et décisions adoptées dans la conduite des activités du programme.

Focus group

Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques. Ces rencontres ciblent en général les personnes riveraines du gazoduc. Cette méthode a été utilisée au cours des rencontres initiales de préparation du présent PMPP. Ces groupes de discussion peuvent être établis par catégorie d'âge, par sexe ou par type d'activité. Il s'agit d'une méthode très utile pour obtenir les opinions d'un groupe de personnes sur certaines questions spécifiques. En organisant des groupes de discussion, il est important de s'assurer : (i) que toutes les opinions divergentes sont exprimées ; (ii) la discussion est centrée sur la question à aborder ; et (iii) conclure avec des propositions concrètes faites en tenant compte des disponibilités et possibilités du projet et convenir des prochaines étapes s'il y a lieu.

Entretiens individuels

Cette approche cible en particulier les autorités locales, les élus locaux, les chefs coutumiers, les leaders d'opinion, les personnes vulnérables. Cette méthode est un excellent moyen d'implication de ces acteurs. Ces entretiens ont pour objectif de collecter les avis de toutes les personnes interrogées, sans discrimination, et de les prendre en compte dans la mise en œuvre du projet. 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, de sorte que toutes les personnes consultées comprennent les objectifs visés par le projet et que personne ne se sente déçue si toutes ses idées ne sont pas reflétées. Ce message sera fait lors de la première réunion, et des rappels seront fournis lors de toutes les réunions supplémentaires. Le principal message à communiquer est le suivant : *« le Projet engage toutes les catégories de parties prenantes pour la sélection, la conception et la mise en œuvre des sous-projets. Si toutes les contributions sont prises en compte par l'équipe du projet, toutes les suggestions ne peuvent pas nécessairement être intégrées dans le projet. Votre contribution et votre engagement, cependant, sont appréciés et le projet vous rendra compte du niveau de prise en compte de vos contributions et des décisions prises ».*

Médias

Les médias de masse (journaux, radios locales, télévisions, sites web, réseaux sociaux) offrent des possibilités de diffusion de l'information sur une large échelle, à travers des communiqués de presse, des reportages sur le projet ; des campagnes de lancement, des entrevues avec la direction du projet ; des visites de sites organisées ; etc. Une collaboration étroite sera établie entre le projet (à travers sa cellule de communication) et les organes de presses afin que les informations réelles soient communiquées de manière adaptée aux différentes audiences ciblées.

Site web

Ce canal sera utilisé pour la publication du PMPP, notamment sur les sites web de l'UGP, dans les journaux de grande lecture et de la Banque mondiale.

Ateliers et séminaires

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

La communication par le sport et la culture

La communication par le sport, également connue sous le nom de marketing sportif, est une stratégie puissante qui utilise le sport comme outil pour transmettre des messages et interagir avec des publics cibles. Il existe plusieurs façons de communiquer par le sport.

Sponsoring sportif : C'est l'une des formes les plus courantes. Cela consiste à soutenir financièrement un événement sportif, une équipe (sponsor maillot d'une équipe sportive), un athlète, ou une ligue en échange de visibilité).

Spots publicitaires : Diffuser des publicités pendant les retransmissions de matchs ou d'événements sportifs.

Publicité sur les panneaux : Placer des panneaux publicitaires dans les stades et les arènes.

Le sport est synonyme d'émotions : la joie de la victoire, la déception de la défaite, la persévérance. Il serait judicieux de capitaliser sur ces émotions pour créer une connexion forte avec le public. La communication par le sport est une stratégie sophistiquée qui, lorsqu'elle est bien exécutée, peut générer des résultats exceptionnels. Il s'agit de s'intégrer dans le tissu du sport, de partager ses valeurs, et de créer une connexion émotionnelle durable avec le programme.

Brochures

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

- objectifs du projet et caractéristiques clés, y compris l'emplacement exact et les
- principales composantes;
- les parties prenantes du projet
- principaux impacts environnementaux et sociaux du projet;
- mécanisme de consultation du projet;
- mécanisme de règlement des plaintes du projet, y compris les plaintes EAS/HS;
- disponibilité de la documentation (quoi, où);
- informations de contact du projet, les numéros d'appel pour les plaintes et renseignement,
- des comités de gestion des plaintes, des agences d'exécution, etc.

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

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

Le feedback est une évaluation, positive ou négative, à la suite d'une action ou une expérience. En ce sens, les feedbacks sont indispensables car ils sont un moyen d'instaurer un climat de confiance entre le projet et ses différentes parties prenantes. En outre, le feedback permet au projet d'améliorer ses pratiques dans certains domaines et d'apprendre à miser sur ses forces.

Ainsi, les suggestions, réclamations et autres contributions des parties prenantes sur les différentes activités du projet seront recueillies durant les rencontres de consultation. En outre, les parties prenantes auront la possibilité d'envoyer leur feedback (anonyme ou pas) par courrier électronique et courrier édité ou de manière interactive par téléphone, via les réseaux sociaux ou le site web du Projet ou en se rendant directement dans les locaux du projet (boîte à suggestion) ou des comités de gestion des plaintes installés au niveau des villages. Ces comités (si nécessaire) aideront ceux qui ne peuvent pas utiliser les méthodes ci-dessus à soumettre leurs questions/réclamations ou suggestions. Les feedbacks compilés par le personnel dédié du projet sont partagés avec le management du projet pour une prise en charge rapide. Les informations confidentielles fournies dans l'anonymat seront traitées dans la discrétion. Les parties prenantes concernées seront informées par écrit ou par voie orale des dispositions prises ou envisagées à la suite du traitement de leurs feedbacks dans un délai maximum de deux semaines. En outre, des réunions seront organisées sur une base trimestrielle, afin de communiquer avec les représentants des différentes parties du projet, sur l'état d'avancement du projet et la mise en œuvre des différentes activités.

Les populations riveraines du gazoduc ainsi que les structures concernées / intéressées seront régulièrement informés pour rendre compte de l'évolution du projet, notamment la mise en œuvre des activités, y compris les mesures E&S ainsi que la performance environnementale et sociale du projet, la mise en œuvre du présent plan de mobilisation des parties prenantes, la gestion des plaintes, etc. Ces informations seront communiquées à travers des documents de synthèse des rapports trimestriels, semestriels et annuels d'activités. Pour favoriser l'accès de ces informations au plus grand nombre, des ateliers pourront être organisés au moins une fois par an, avec l'implication des collectivités territoriales, notamment des conseils régionaux et des membres des associations partenaires.

4.4.1.4. Mise à jour régulière du PMPP

La mise à jour consiste à compléter les outils prévus par le présent plan avec de nouveaux outils développés au cours de la mise en œuvre du programme pour faire face aux défis non pris en compte ou aux groupes d'acteurs dont la pertinence se révélera pendant la période d'exécution du projet et qui n'ont pas été pris en compte actuellement.

5. STRATEGIE PROPOSEE POUR LA PRISE EN COMPTE DES POINTS DE VUE DES GROUPES VULNERABLES

5.1. Généralités

Dans la zone d'intervention du projet, les guichets uniques de protection sociale et les organisations non gouvernementales (ONG), les mairies, la société civile les associations, existent et sont très actives dans la défense des intérêts des groupes vulnérables. Tous ces intervenants seront mis à contribution pour identifier cette cible et organiser les séances d'information, de sensibilisation et de collecte de leurs requêtes.

Les premières consultations ont permis d'identifier les femmes et filles, les personnes handicapées, les ménages extrêmement pauvres, isolés, les chefs de ménages féminins, les communautés linguistiques minoritaires, les migrants internes, les jeunes non scolarisés comme groupes de populations vulnérables sur le projet PRIME-GAS en raison des éléments de constats suivants :

- les femmes et filles peuvent faire face à des risques accrus d'exclusion et de EAS/HS et à des obstacles spécifiques d'accès à l'information et aux bénéfices du Programme ;
- les personnes handicapées peuvent rencontrer des barrières physiques et informationnelles limitant leur participation et l'accès aux bénéfices du Programme ;
- ces ménages sont exposés à des risques d'exclusion économique et sociale malgré leur éligibilité potentielle aux activités du Projet ;
- ces groupes peuvent rencontrer des obstacles linguistiques, sociaux ou informationnels limitant leur participation effective.

Les solutions aux problèmes identifiés et recueillis seront analysées et leur seront communiquées suivant le même canal. Les stratégies suivantes seront mises en œuvre pour éliminer les obstacles à leur participation :

- rencontres par catégories dans les groupes vulnérables, en tenant compte du genre (âge, villages, etc.) ;
- fourniture de services de traduction dans une langue comprise et parlée selon la zone d'intervention ;
- choix de lieux accessibles pour les rassemblements ;
- services de transport vers les lieux de la réunion le plus proche pour les personnes habitant des endroits isolés ;
- tenue de réunions ciblées et de taille plus modeste durant lesquelles les parties prenantes vulnérables se sentiraient plus à l'aise pour poser leurs questions ou formuler leurs préoccupations.

Par ailleurs, le WAPCo pourrait se mettre en rapport avec les autorités locales qui seront plus à même de renseigner sur les différents groupes vulnérables et sur la meilleure façon de communiquer avec eux. En tout état de cause, le WAPCo déterminera comment ces groupes vulnérables seront consultés sur les projets.

5.2. Assistance aux personnes vulnérables

L'assistance à accorder aux personnes vulnérables doit être adaptée à leur situation. Les mesures à définir devront permettre aux personnes concernées, d'accéder aux bénéfices et opportunités offerts par le projet, au même titre que les autres. Ainsi, les consultations avec les parties prenantes reposeront sur le principe d'inclusion, à savoir la participation de tous les segments des communautés. A cet effet, le projet sollicitera les points de vue des groupes vulnérables et/ou défavorisés comme les peuples autochtones, les personnes à mobilité réduite, les veuves, personnes de troisième âge, femmes enceintes et bien d'autres personnes vulnérables.

Conformément à la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10), le projet met en œuvre des stratégies de mobilisation adaptées afin de garantir que les groupes vulnérables puissent accéder à l'information, participer aux consultations et exprimer leurs préoccupations dans des conditions équitables et sécurisées. Les principales mesures mises en place pour favoriser l'inclusion des groupes vulnérables comprennent :

- l'organisation de réunions séparées ou de groupes de discussion ciblés pour les femmes, les jeunes ou d'autres groupes spécifiques, lorsque cela est nécessaire pour favoriser une expression libre ;
- le recours à des lieux accessibles et à des horaires adaptés, en tenant compte des contraintes de mobilité, de charge domestique ou d'activités économiques ;
- l'utilisation de langues locales, de supports visuels et de méthodes de communication orales adaptées aux contextes de faible alphabétisation ;
- l'implication de relais communautaires, d'organisations de la société civile et d'associations locales disposant d'une bonne connaissance des groupes vulnérables ;
- la mise à disposition de canaux confidentiels pour l'expression des plaintes sensibles, notamment celles liées aux violences basées sur le genre (VBG/SEA/SH), dans le cadre du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).

Dans les zones rurales, les approches de mobilisation privilégieront des méthodes culturellement appropriées, telles que les causeries communautaires, la radio locale et l'appui sur les structures communautaires existantes, afin de garantir une participation effective et durable.

Les agents de liaison communautaire (ALC) à déployer par le WAPCo et les acteurs impliqués dans l'engagement des parties prenantes seront chargés d'identifier de manière proactive les groupes vulnérables dans les zones d'intervention et de documenter leur participation aux activités de mobilisation, notamment à travers des registres de consultation et des outils de suivi adaptés. Les enseignements tirés de l'engagement avec les groupes vulnérables seront intégrés dans l'ajustement des stratégies de mobilisation et dans les mises à jour du présent PMPP, afin d'assurer une amélioration continue des pratiques d'inclusion et de participation. Dans tous les cas, des études spécifiques doivent être menées afin de déterminer le besoin réel de ces personnes et un suivi doit être effectué auprès de ces personnes pour s'assurer de l'amélioration de leurs conditions de vie à travers les retombées positives du programme.

6. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

6.1. Ressources

L'UGP/PRIME-GAS et WAPCo en ce qui les concerne mobiliseront les ressources financières nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes (Divulgence du PMPP ; le comité de gestion des plaintes, développement du plan et supports de communication ; mise en œuvre de la communication ; accessibilité ; gestion des griefs gestion des feedbacks ; Suivi – évaluation du PMPP ; staff pour la mobilisation des parties prenantes).

L'équipe de sauvegarde de l'UGP composée d'un Expert en Sauvegarde Environnementale, et d'un expert en Sauvegarde Sociale et genre seront chargés du suivi de la mise en œuvre du PMPP, sous la supervision du Coordonnateur du projet.

Il en sera de même pour WAPCo qui devra déployer une équipe de sauvegarde composée au minimum d'un spécialiste en environnement et d'un spécialiste en social et genre avec des agents liaison communautaire (nombre à définir) en charge de l'intermédiation quotidien avec les communautés gazières.

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

6.2. Budget estimatif et financement

La mise en œuvre effective du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du projet PRIME-GAS nécessite la mobilisation de ressources financières adéquates afin de garantir un engagement continu, inclusif et significatif des parties prenantes tout au long du cycle de vie du Programme, conformément à la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10) de la Banque mondiale.

Un budget indicatif a été préparé afin de couvrir les coûts liés :

- ✓ Aux ressources humaines dédiées à l'engagement des parties prenantes ;
- ✓ À l'organisation des consultations et activités de terrain ;
- ✓ Aux actions de communication et de divulgation de l'information ;
- ✓ Au fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), y compris les plaintes sensibles (SEA/SH) ;
- ✓ Au renforcement des mesures d'engagement sociales au bénéfice des communautés ;
- ✓ Aux activités de suivi, de reporting et de renforcement des capacités.

Le budget présenté ci-dessous couvre l'ensemble de la durée du Programme et constitue une estimation préliminaire. Il sera affiné lors de l'évaluation du programme, puis intégré dans les plans de travail et budgets annuels de l'Unité de Gestion du Projet (UGP) et de WAPCo. Il pourra être

révisé périodiquement afin de tenir compte de l'évolution des besoins et des enseignements tirés de la mise en œuvre. La majorité de ces fonds proviendront du financement de la Banque mondiale (fond IDA). Les ressources financières seront gérées par l'UGP du projet PRIME-GAS et par WAPCO, sous financement de la Banque mondiale sous la tutelle institutionnelle de la SBPE et du Ministère de l'Énergie, de l'Eau et des Mines (MEEM).

L'estimation globale du budget estimatif pour la mobilisation des parties prenantes dans le cadre du projet PRIME-GAS à la charge de WAPCO en cours de compilation et sera présentée dans la version finale du PMPP .

DRAFT

Tableau 8 : Coût des activités du PMPP à la charge de l'UGP du Prime Gas sur 5 ans

Catégorie budgétaire	Unité	Coût unitaire (USD)	Quantité / durée	Total (USD) Fond IDA	Observations
1. Ressources humaines et gestion					
Spécialiste Environnement UGP	Annuel	12 000	5 ans	60 000	Temps partiel (Complément de salaire pour les deux spécialistes en environnement du P2AE)
Spécialiste Social et Genre UGP	Annuel	12 000	5 ans	60 000	Temps partiel (Complément de salaire pour les deux spécialistes en social et genre du P2AE)
Sous-total 1					120 000
2. Suivi, reporting et documentation					
Missions de suivi terrain	Mission	2 500	10	25 000	Suivi MGP
Évaluations indépendantes du PMPP (mi-parcours)	Contrat	10 000	2	20 000	Apprentissage
Reporting et gestion documentaire	Annuel	3 000	5	15 000	Base de données
Sous-total 2					60 000
3. Formation et renforcement des capacités					
Formation autorités nationale	Sessions	20 000	4	80 000	Sensibilisation
Séminaires et ateliers avec les acteurs institutionnels	Sessions	20 000	3	60 000	Conformité
Séminaires et ateliers régionaux	Sessions	40 000	4	160 000	Sensibilisation
Formation OSC et acteurs communautaires	Sessions	15 000	4	60 000	Inclusion
Sous-total 3					360 000
TOTAL ESTIMATIF PMPP					540 000 USD

6.3. Fonctions et responsabilités de la coordination

L'UGP va incorporer les activités de mobilisation des parties prenantes dans le système de gestion du programme, dans le document de projet et dans le manuel de procédures du projet. L'équipe E&S ci-dessus décrite sera chargée de la mise en œuvre du PMPP et de la conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes.

Pour cela, ils seront appuyés par le Responsable Administratif et Financier, le Spécialiste Passation des Marchés (SPM), le Responsable Suivi-Evaluation (RSE).

Le Coordonnateur du projet jouera un rôle majeur de supervision dans la mise en œuvre du PMPP. À cet effet, le processus sera enregistré, suivi et géré à travers la mise en place d'une base de données des parties prenantes. Dans chacune des localités du programme, les structures impliquées dans la mise en œuvre aideront dans la sensibilisation et même le suivi des activités du programme.

Par ailleurs, ce dispositif sera renforcé par :

- la mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, etc.) qui servira de moyen d'accéder à toutes les informations : articles, passation de marché, annonces, rapports finaux et documents relatifs au Projet, tandis que les réseaux sociaux permettront de diffuser des informations complémentaires.
- la création d'adresses électroniques et d'un numéro de téléphone vert, dédiés aux plaintes ; avec un dispositif spécifique pour les plaintes EAS-HS afin de garantir la confidentialité
- l'établissement des voies accessibles aux groupes vulnérables de la communauté, notamment : représentantes de comités villageois/quartiers (femmes) ou autres voies favorisées pour les plaintes EAS/HS qui pourrait soumettre des plaintes de la part de plaignants qui n'auraient peut-être pas accès aux voies proposées.

L'alimentation du système d'enregistrement et de suivi des griefs et de l'engagement des parties prenantes sera réalisé par les Spécialistes Sauvegarde Sociale du WAPCO et de l'UGP.

7. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) définit le dispositif par lequel toute partie prenante au projet désireuse de soumettre une plainte, une réclamation ou une doléance peut s'adresser librement au projet sans crainte de représailles et dans les conditions les plus favorables que possible. Selon les dispositions de la NES 10 du CES, le MGP doit répondre aux critères minimums suivant :

1. offrir différentes manières par lesquelles les parties prenantes peuvent déposer leurs plaintes, y compris en personne, par téléphone, par message court, par courrier, par courriel ou sur un site web ;
2. disposer d'un registre écrit pour l'enregistrement des plaintes qui sera conservé comme une base de données ;
3. des procédures annoncées publiquement, fixant les délais d'accusé de réception, de réponse et de traitement des plaintes ;
4. la transparence sur la procédure d'examen des plaintes, la structure de gouvernance et les décideurs ;
5. les possibilités de recours (y compris dans le système judiciaire national) que les plaignants insatisfaits puissent engager lorsque leurs préoccupations n'ont pas trouvé de réponse.

Le mécanisme de gestion des plaintes du projet P2AE existant et fonctionnel sera élargi au projet PRIME GAS avec une mise à jour. Il en est de même pour les 13 communautés gazières dans lesquels des comités seront installés par WAPCO, pour la mise en œuvre du présent MGP.

7.1. Objectifs du Mécanisme de Gestion des Plaintes

L'objectif du MGP est de renforcer la transparence du Programme, d'établir une communication fondée sur la confiance avec les parties prenantes, et de prévenir les conflits par l'identification précoce et la résolution des préoccupations liées aux activités du Programme.

Le MGP vise à :

- ✓ Offrir des canaux de plaintes sûrs, accessibles et inclusifs pour toutes les parties prenantes
- ✓ Assurer l'enregistrement et le suivi systématiques de toutes les plaintes dans le Système d'Information du MGP ;
- ✓ Résoudre les plaintes de manière équitable, transparente et dans des délais raisonnables;
- ✓ Orienter les cas sensibles (EAS/HS, corruption) selon des protocoles spécifiques confidentiels et vers des prestataires de services/structures de prise en charge accessibles
- ✓ Promouvoir le dialogue constructif et la cohésion sociale dans les zones d'intervention;
- ✓ Utiliser les tendances des plaintes pour améliorer la mise en œuvre et prévenir la récurrence;
- ✓ Les plaintes relatives à la fraude, à la corruption ou aux risques suivront un processus confidentiel distinct et pourront être référées aux autorités nationales compétentes;

- ✓ Les plaignants conservent le droit d'accéder à des voies de recours administratives et judiciaires à tout moment.

Le MGP s'applique à l'ensemble des composantes du projet PRIME-GAS et couvre notamment les plaintes relatives :

- ✓ Aux impacts environnementaux et sociaux ;
- ✓ À l'accès aux bénéficiaires du Programme ;
- ✓ À la qualité du service et aux pratiques des entreprises ;
- ✓ Aux questions de travail et de conditions d'emploi ;
- ✓ À l'accès au foncier ou aux sites d'implantation ;
- ✓ À l'exclusion des groupes vulnérables ;
- ✓ Aux contestations liées aux procédures de recrutement ;
- ✓ Aux questions d'intégrité (fraude, corruption) ;
- ✓ Aux cas de Violences Basées sur le Genre, y compris Exploitation et Abus Sexuels / Harcèlement Sexuel (EAS/HS).

Le mécanisme actuel du P2AE est mis en œuvre à l'échelle nationale avec quelques comités dans les communes d'Abomey-Calavi et Ouidah. Ces comités seront élargis aux quartiers et villages traversés par les infrastructures gazières. Le MGP s'appuie sur un dispositif centralisé d'enregistrement et de suivi des plaintes au niveau de l'UGP, afin de garantir l'indépendance, la cohérence et la traçabilité du processus. Les plaignants conservent, à tout moment, le droit de recourir aux voies administratives ou judiciaires nationales, ainsi qu'au Service de Règlement des Plaintes (GRS) de la Banque mondiale.

7.2. Parties prenantes concernées par le Mécanisme de Gestion des Plaintes

L'UGP est responsable de la coordination globale du MGP, y compris l'enregistrement, le suivi et la clôture des plaintes. L'entreprise WAPCo offrira des points d'entrée opérationnels pour les plaintes liées aux travaux d'extension et à la qualité du service, aux installations et aux impacts locaux. Le traitement de ces plaintes s'effectue sous la coordination et la supervision de l'UGP, qui demeure l'autorité centrale du mécanisme.

Les Agents de Liaison Communautaire (ALC) et, le cas échéant, les autorités locales, facilitent l'accès au MGP au niveau local, en particulier pour les groupes vulnérables. Les plaintes non résolues peuvent être escaladées vers les entités régionales compétentes du Programme.

Les plaintes sensibles seront dirigées vers les structurés spécifiques tels que les GUPS (Guichets Unique de Protection sociale) au niveau communal ; l'IFN (Institut National pour la Femme) au niveau national et d'autres ONG spécifiques. Pour ce faire, WAPCO et l'UGP établiront des protocoles d'accord avec la Direction générale des affaires sociales pour le référencement des plaintes sensibles liées au projet et leur prise en charge.

Tableau 9 : Dispositif institutionnel et responsabilités pour le MGP

Institution / Acteur	Rôle dans le Mécanisme de Gestion des Plaintes
Entreprise WAPCo	Points d'entrée opérationnels pour les plaintes liées aux travaux d'extension, à la qualité du service, aux installations et aux impacts locaux ; assure le traitement des réclamations et le reporting.
Unité de Gestion du Programme (UGP)	Coordination générale du MGP ; enregistrement centralisé et suivi des plaintes ; orientation vers les entités compétentes ; validation de la résolution et clôture des plaintes ; reporting.
Agents de Liaison Communautaire (ALC)	Facilitation de l'accès local au MGP au niveau communal; information et sensibilisation ; appui au dépôt des plaintes, notamment pour les groupes vulnérables ; transmission des plaintes à l'UGP.
Autorités locales / collectivités territoriales	Appui à la communication et au dialogue local, en coordination avec l'UGP, lorsque cela est pertinent dans les communes.

7.3. Organisation et fonctionnement du MGP

7.3.1. Canaux de dépôt des plaintes

Le MGP prévoit plusieurs canaux de dépôt, permettant aux parties prenantes de soumettre des plaintes de manière sûre et accessible :

- Dépôt en personne (ALC, autorités locales, WAPCo) ;
- Ligne téléphonique dédiée ;
- SMS / messagerie électronique ;
- Courrier électronique;

Le dépôt anonyme est autorisé, afin de réduire les risques de représailles.

Des mesures spécifiques sont prévues pour :

- ✓ L'information en langues locales ;
- ✓ L'appui aux personnes à faible alphabétisation ;

L'inclusion des femmes, des jeunes et des personnes en situation de handicap.

Tableau 10 : Canaux de dépôt des plaintes et entités responsables

Canal de dépôt	Description / Modalité	Entité facilitatrice
Base WAPCo	Dépôt en personne lors des réunions communautaires ou utilisation du numéro vert ou autres canaux disponibles	Spécialiste sauvegarde sociale WAPCo
Agents de Liaison Communautaire (ALC)	Dépôt en personne lors des réunions communautaires, visites de terrain ou permanences locales	ALC (transmission à l'UGP)
Autorités locales	Dépôt via les mairies, arrondissements ou autorités locales compétentes	ALC / UGP
Ligne téléphonique dédiée	Appels téléphoniques vers une ligne MGP dédiée	UGP (Point focal MGP)
SMS / messagerie électronique	Dépôt simplifié et discret par message	UGP (Point focal MGP)

Canal de dépôt	Description / Modalité	Entité facilitatrice
Courrier électronique	Envoi de plainte via une adresse email dédiée	UGP (Point focal MGP)
Formulaire en ligne	Soumission via un formulaire accessible sur un support institutionnel	UGP
Boîtes à plaintes	Boîtes sécurisées installées dans des lieux publics accessibles	ALC (collecte et transmission)
Courrier écrit	Dépôt ou envoi à l'adresse officielle de l'UGP	UGP
Référencement externe	Plaintes référées par OSC, ONG, leaders communautaires ou Banque mondiale	UGP

Mesures d'accessibilité :

- ✓ Information MGP en langage simple, en français et relayée oralement en langues locales pertinentes.
- ✓ Formation des ALC à l'appui au dépôt inclusif, y compris pour les personnes ne sachant pas lire/écrire.
- ✓ Sessions ciblées pour groupes vulnérables (femmes, jeunes, personnes handicapées, zones éloignées).
- ✓ Acceptation du dépôt anonyme pour prévenir les représailles.
- ✓ Canaux confidentiels spécifiques pour les plaintes sensibles (EAS/HS et intégrité financière).

7.3.2. Dispositif du mécanisme de gestion des plaintes

Le MGP suit un processus structuré et borné dans le temps afin d'assurer cohérence, traçabilité, équité et transparence. Aucune plainte ne peut être rejetée sans enregistrement et suivi par l'UGP.

Le MGP suit un processus structuré, comprenant :

- Réception de la plainte ;
- Enregistrement et accusé de réception ;
- Tri et catégorisation ;
- Orientation vers l'entité compétente ;
- Investigation et proposition de résolution ;
- Notification de la résolution proposée et validation avec le plaignant ;
- Clôture ou escalade si nécessaire.

Des délais indicatifs sont appliqués afin d'assurer la réactivité du mécanisme, tout en tenant compte de la complexité des plaintes.

Tableau 8 : Processus de résolution des plaintes

Étape	Description	Délai indicatif	Responsabilité principale
1. Réception	Réception de la plainte via l'un des canaux disponibles	Jour 0	ALC / WAPCo/UGP
2. Enregistrement et accusé de réception	Enregistrement dans le système de suivi du MGP et accusé de réception au plaignant	≤ 2 jours ouvrables	Point focal MGP WAPCO/UGP
3. Tri et catégorisation	Analyse de la nature de la plainte (service, environnementale, sociale, EAS/HS, intégrité, etc.)	≤ 2 jours ouvrables	Point focal MGP WAPCO/UGP
4. Orientation	Transmission à l'entité compétente pour traitement (opérateur DRE, autorité, etc.)	Immédiat après tri	WAPCO/UGP
5. Analyse et proposition de résolution	Examen de la plainte et proposition de solution adaptée	Environ 10–15 jours ouvrables	Entité concernée
6. Validation avec le plaignant	Vérification de la satisfaction du plaignant	≤ 5 jours ouvrables	WAPCO/UGP
7. Clôture ou escalade	Clôture du dossier ou escalade selon le mécanisme d'appel	Selon le cas	WAPCO/UGP
8. Vérification indépendante (si nécessaire)	Contrôles ponctuels de la qualité du traitement des plaintes	Périodique	Entité indépendante

Un plaignant peut déposer un grief à tout moment sans craindre de représailles. Les plaintes peuvent également être déposées anonymement, bien que cela puisse limiter la capacité de fournir un retour d'information au plaignant.

Détail des étapes de traitement des plaintes

Le processus de traitement des plaintes décrit dans le Tableau 12 est mis en œuvre à travers un système structuré, traçable et centralisé, administré par WAPCO et l'UGP. Les huit étapes fonctionnent comme suit :

Étape 1 – Réception

Les plaintes peuvent être soumises par plusieurs canaux accessibles, notamment par l'intermédiaire des Agents de Liaison Communautaire (ALC), d'une ligne téléphonique dédiée, par SMS/WhatsApp, par courriel, via le site internet, par dépôt écrit ou par boîte à plaintes.

Les plaintes peuvent être déposées de manière anonyme à la station WAPCo. Aucune plainte ne peut être rejetée au stade de la réception.

Étape 2 – Enregistrement et accusé de réception

Dès réception, le Point Focal du MGP au sein de WAPCO et de l'UGP enregistre la plainte dans le Système d'Information du Mécanisme de Gestion des Plaintes (SIMGP).

Un numéro unique de suivi est attribué et un accusé de réception est communiqué au plaignant dans un délai de deux (2) jours ouvrables, sauf en cas de plainte anonyme.

Étape 3 – Examen et classification

Le Point Focal du MGP examine la plainte afin de déterminer :

- La nature de la plainte (service, foncier, travail, environnement, EAS/HS, questions fiduciaires, etc.) ;
- Le sous-projet ou l'entité concernée ;
- Le niveau d'urgence et les risques ;
- Si la plainte relève du périmètre du Programme.

Les plaintes liées à l'Exploitation et aux Abus Sexuels ou au Harcèlement Sexuel (EAS/HS) sont traitées de manière confidentielle, conformément au protocole spécifique du Programme, garantissant une approche centrée sur la survivante ou le survivant et des mécanismes de référencement sécurisés.

Étape 4 – Transmission

Sur la base de la classification effectuée, la plainte est officiellement assignée à l'entité compétente (entreprise contractante, entreprise WAPCo et BGTS, autorité locale ou unité pertinente de l'UGP). L'UGP conserve un rôle de supervision et de contrôle tout au long du processus.

Étape 5 – Investigation et proposition de résolution

L'entité désignée procède à l'examen de la plainte, consulte les parties concernées si nécessaire, et propose des mesures correctives conformes aux normes du Programme, aux obligations contractuelles et aux exigences des Normes Environnementales et Sociales (NES).

Une réponse formelle doit être transmise à l'UGP dans un délai de dix (10) à quinze (15) jours ouvrables.

Étape 6 – Vérification de la résolution

L'UGP contacte le plaignant afin de vérifier si la solution proposée est jugée satisfaisante.

- En cas d'accord, la plainte peut être clôturée.
- En cas d'insatisfaction, les mécanismes d'escalade sont activés.

Étape 7 – Clôture ou escalade

Si la plainte est résolue, le dossier est formellement clôturé dans le SIMGP.

En cas de désaccord persistant ou de non-résolution, la plainte est transmise au niveau supérieur.

À tout moment, le plaignant peut saisir le Service de Gestion des Plaintes de la Banque mondiale.

Étape 8 – Vérification indépendante

La SBPE effectue périodiquement des contrôles aléatoires et des missions de terrain afin de vérifier que les procédures de traitement des plaintes sont respectées et que les résolutions sont équitables et correctement documentées.

❖ Accès aux recours judiciaires et externes

Le recours au Mécanisme de Gestion des Plaintes du Programme ne limite en aucun cas le droit des plaignants de saisir les juridictions nationales ou les instances administratives compétentes à tout moment, s'ils ne sont pas satisfaits du traitement de leur plainte dans le cadre du MGP.

Les plaignants peuvent également soumettre leurs préoccupations au Service de Gestion des Plaintes de la Banque mondiale, conformément aux procédures applicables.

Dispositions spécifiques pour les plaintes sensibles

Certaines catégories de plaintes nécessitent des protocoles de traitement spécifiques afin de garantir la confidentialité, la protection des survivant(e)s et le respect des exigences nationales et internationales en matière de sauvegardes. Deux types sensibles de plaintes relèvent de cette catégorie : les cas liés à l'Exploitation et Abus Sexuels / Harcèlement Sexuel (EAS/HS) et les plaintes relatives aux risques d'intégrité financière, y compris la fraude, la corruption et la Lutte contre le Blanchiment de Capitaux et le Financement du Terrorisme (LBC/FT).

Plaintes EAS/HS

Les plaintes relatives à l'Exploitation et aux Abus Sexuels ou au Harcèlement Sexuel (EAS/HS) seront traitées selon une approche centrée sur la survivante ou le survivant, conformément à la Note de bonnes pratiques de la Banque mondiale relative à la gestion des risques d'EAS/HS dans les projets d'investissement impliquant des travaux civils majeurs. Ces cas seront gérés selon des procédures spécialisées intégrées au Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) du Programme.

Plaintes liées à l'intégrité (fraude, corruption, AML/CFT)

Les plaintes liées à l'intégrité sont traitées de manière confidentielle et peuvent être référées aux entités compétentes du Programme et, le cas échéant, aux autorités nationales ou aux mécanismes d'intégrité de la Banque mondiale.

Escalade et recours (processus d'appel)

Si le/la plaignant.e n'est pas satisfait.e de la résolution proposée, la plainte peut être escaladée selon un mécanisme d'appel structuré.

Tableau 9 : Niveaux d'escalade du MGP

Niveau	Description	Responsabilité
Niveau 1	Résolution par l'entité assignée (entreprise WAPCo autorité locale, prestataire), sous supervision UGP	Entité assignée / WAPCO/UGP
Niveau 2	Appel au comité/management MGP de l'UGP pour réexamen	WAPCO/UGP + Point focal MGP
Niveau 3	Escalade vers la SBPE pour revue indépendante	DGHRE
Système légal national	Les plaignants peuvent à tout moment recourir au système juridique national.	Plaignant
Voie optionnelle intégrité	Transmission aux mécanismes d'intégrité de la Banque mondiale, si applicable	Plaignant

Dispositif institutionnel d'escalade et de recours

Le système d'escalade des plaintes repose sur des instances formellement désignées afin de garantir l'impartialité, l'équité procédurale et la redevabilité.

Niveau 2 – Comité de gestion des plaintes de l'UGP ou de WAPCO

Un Comité de gestion des plaintes au sein de l'Unité de Gestion du Projet (UGP) est institué et formellement désigné par le Coordonnateur du Projet. De même, WAPCO recrutera un spécialiste en sauvegardes sociales en charge de la réception et de la gestion des plaintes.

Le Comité au niveau de l'UGP comprend :

- Le Coordonnateur de l'UGP (Président) ;
- Le Spécialiste environnemental et social ;
- Le Spécialiste social et violences basées sur le genre (le cas échéant) ;
- Le Point Focal du MGP (Secrétaire, sans droit de vote) / niveau département ;
- Un représentant de l'unité technique concernée (si nécessaire).

Le Comité examine les plaintes escaladées de manière indépendante par rapport à l'entité ayant traité la plainte au premier niveau.

WAPCO impliquera sa direction opérationnelle présente au Bénin dans la gestion des plaintes reçues.

Tout membre ayant participé à la décision initiale doit se récuser afin d'éviter tout conflit d'intérêts.

Le quorum requis pour la délibération est fixé à au moins trois (3) membres disposant du droit de vote, incluant le Président ou son suppléant désigné.

Les décisions sont prises à la majorité simple et consignées formellement dans un procès-verbal.

Le Comité rend une décision écrite dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception du recours.

Niveau 3 – Service de Gestion des Plaintes de la Banque mondiale

Les plaignants peuvent saisir directement le Service de Gestion des Plaintes de la Banque mondiale à tout moment. L'accès à ce mécanisme ne nécessite pas l'épuisement préalable des voies de recours au niveau du Programme.

8. SUIVI PARTICIPATIF ET RAPPORTS

8.1. Modalité de suivi et l'établissement de rapports sur la mise en œuvre du PMPP

L'UGP et WAPCO ont garanti la participation de toutes les parties prenantes aux activités de suivi du projet ou des impacts qui lui sont associés. Dans ce cadre du projet, les parties prenantes participeront aux programmes de suivi et d'atténuation des impacts du projet, notamment ceux contenus dans le PMPP.

Des outils de suivi (rapports mensuels, trimestriels et annuels) seront élaborés par l'UGP et le WAPCO pour être capitalisés dans le document global de suivi des activités courantes du projet. Les rapports de suivi mettront en exergue les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les acquis de la mise en œuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées. Les responsables du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au PMPP sont les spécialistes en sauvegarde environnementale et en développement social du projet appuyés des spécialistes junior au niveau local ainsi que le spécialiste en suivi évaluation du projet.

Des approches participatives de suivi et d'évaluation seront intégrées autant que possible pour recueillir des informations auprès des parties prenantes autour des thématiques suivants :

- Niveau et qualité de l'information reçue sur le projet ;
- Conformité des activités et objectifs du projet avec les attentes exprimées ;
- Degré de connaissance et de confiance dans le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP), y compris pour le traitement des plaintes sensibles (VBG, EAS/HS).

Des stratégies seront élaborées avec les comités de gestion des plaintes et à tous les niveaux sur la façon d'utiliser des méthodes participatives pour évaluer le rendement du PMPP. Des missions régulières de l'UGP sur le terrain seront organisées pour un suivi rapproché.

8.2. Indicateurs

Les indicateurs suivants seront utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités d'engagement des parties prenantes :

- nombre de réunions de différentes sortes (consultations publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux, dialogues sectoriels et intersectoriels...) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;
- nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- nombre de contributions, suggestion, recommandations prises en compte par l'UGP dans les mécanismes de prise de décision
- nombre de publications traitant du projet dans les médias ;
- nombre de plaintes reçues ;
- nombre de plaintes traitées à la satisfaction des plaignants ;
- nombre de campagnes de sensibilisation organisées ;

- délai moyen de traitement des plaintes ;
- nombre de séances de diffusion du MGP ;
- nombre de séances de formation organisées ;
- nombre de supports de renforcement de capacités produits (présentations, études, synthèses...) ;
- nombre de salicultrices appuyées ;
- adéquation du budget alloué au niveau d'exécution des activités prévues ;
- nombre de personnes formées, sensibilisées, consultées ; et
- nombre de personnes informées du mécanisme de gestion des plaintes relatives aux
- EAS/HS
- nombre de plaintes sensibles reçues et traitées.
- Niveau de satisfaction des parties prenantes impliquées dans les activités du PMPP

8.3. Rapports aux groupes de parties prenantes

L'UGP assurera un retour d'information systématique afin de maintenir la transparence, la redevabilité et la confiance pendant la mise en œuvre. Les retours seront fournis via des canaux accessibles et culturellement adaptés, notamment :

- Réunions communautaires et rencontres locales ;
- Programmes radio communautaires ;
- Tableaux d'affichage au niveau communal/arrondissement ;
- Divulgence publique via les canaux institutionnels pertinents.

Des synthèses publiques annuelles présenteront des informations agrégées sur : les consultations menées, les principales préoccupations soulevées, les plaintes reçues et résolues via le MGP, ainsi que les actions correctives mises en œuvre. Aucune donnée personnelle ne sera divulguée, et les exigences de confidentialité seront strictement appliquées, en particulier pour les cas EAS/HS et les plaintes d'intégrité financière.

Ce processus garantit que les parties prenantes comprennent comment leurs préoccupations ont été prises en compte et comment leurs contributions ont influencé la mise en œuvre, conformément à la NES 10.