



## PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES DU PROJET DE MOBILITÉ URBAINE DE DOUALA



**JUIN 2025**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>2</b>
<b>LISTE DES TABLEAUX.....</b>	<b>6</b>
<b>LISTE DES FIGURES .....</b>	<b>6</b>
<b>1. DESCRIPTION DU PROJET .....</b>	<b>7</b>
1.1. BRÈVE PRÉSENTATION DU PROJET .....	7
1.2. CONTEXTE DU PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES .....	9
1.3. ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX POTENTIELS DU PMUD.....	11
1.4. ZONES TRAVERSÉES PAR LE PMUD .....	11
<b>2. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS ANTÉRIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>14</b>
2.1. MISE EN PLACE DES PLATEFORMES D'ACTEURS .....	14
2.1.1. PLATEFORME DES ACTEUR INSTITUTIONNELS.....	14
2.1.2. PLATEFORME DES ACTEURS DU SECTEUR INFORMEL.....	15
2.2. CONSULTATIONS PUBLIQUES ET ENQUÊTES RELATIVES À L'ÉLABORATION DES DOCUMENTS DE SAUVEGARDES ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE .....	15
<b>3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>17</b>
3.1. LES PARTIES TOUCHÉES OU AFFECTÉES .....	17
3.2. LES AUTRES PARTIES PRENANTES CONCERNÉES.....	19
3.3. LES GROUPES VULNÉRABLES .....	26
3.4. SYNTHÈSE DES PRÉOCCUPATIONS DES PARTIES PRENANTES.....	29
<b>4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES ET DE DIVULGATION DE L'INFORMATION .....</b>	<b>36</b>
4.1. OBJECTIFS ET CALENDRIER DU PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	36
4.1.1. OBJECTIFS .....	36
4.1.2. CALENDRIER/PHASAGE .....	36
4.2. STRATÉGIE DE DIFFUSION DE L'INFORMATION .....	38
4.2.1. OBJECTIFS .....	38
4.2.2. CANAUX DE COMMUNICATION .....	39
BROCHURE EXPLICATIVE SIMPLIFIÉE SUR LE PMUD.....	39
COMMUNIQUÉS DE PRESSE.....	40
SITE WEB DU PMUD .....	41
VISITE DES SITES DU PROJET.....	41
JOURNÉES PORTES OUVERTES .....	41
ATELIERS DE TRAVAIL .....	42
BANDEROLES.....	42
4.2.3. INFORMATIONS À DIFFUSER SUIVANT LES PARTIES PRENANTES .....	45
4.3. STRATÉGIE DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES.....	47
4.4. STRATÉGIE DE PRISE EN COMPTE DES POINTS DE VUE DES GROUPES VULNÉRABLES .....	49
4.5. CALENDRIERS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	50
4.5.1. ACTIONS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES DÉJÀ MENÉES.....	50
4.5.2. CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE DIFFUSION DE L'INFORMATION SUR LE PROJET.....	51
4.5.3. CALENDRIER DES INFORMATIONS À DIFFUSER SUIVANT LES PARTIES PRENANTES.....	52
4.6. EXAMEN DES COMMENTAIRES DES PARTIES PRENANTES.....	54
4.7. PHASES ULTÉRIEURES DU PROJET .....	54
<b>5. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>54</b>
5.1. RESSOURCES .....	54
5.2. FONCTIONS DE GESTION ET RESPONSABILITÉS .....	58

<b>6. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES ET LITIGES .....</b>	<b>59</b>
<b>7. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS .....</b>	<b>59</b>
7.1. PARTICIPATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS CONCERNÉS AUX ACTIVITÉS DE SUIVI.....	59
7.2. RAPPORTS AUX GROUPES ?.....	60
<b>8. CONCLUSION .....</b>	<b>62</b>
<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....</b>	<b>63</b>
1. DOCUMENTS DE CADRAGE ET DE PRÉPARATION DU PMUD .....	63
2. DOCUMENTS SUR LE PDVIR.....	63
3. DOCUMENTS SUR LE PDP .....	63
4. RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES SUR LA VILLE DE DOUALA .....	63
5. TEXTES ET RÈGLEMENTS .....	63
A. TEXTES ET RÈGLEMENTS NATIONAUX .....	63
B. RÉGLEMENTATION INTERNATIONALE .....	64
<b>ANNEXES.....</b>	<b>65</b>
<i>Annexes 1 : Outils de collectes des données.....</i>	<i>66</i>
<i>Annexes 2 Comptes rendus des concertations .....</i>	<i>68</i>
<b>ANNEXE 2.1. COMPTE-RENDU DES ENTRETIENS AVEC LES AUTORITÉS ADMINISTRATIVES.....</b>	<b>68</b>
<b>ANNEXE 2.2. COMPTE-RENDU DES ENTRETIENS AVEC LES RESPONSABLES DES SERVICES TECHNIQUES DÉCONCENTRÉS DE L'ÉTAT AU NIVEAU DÉPARTEMENTAL .....</b>	<b>69</b>
<b>ANNEXE 2.3. COMPTE-RENDU DES ENTRETIENS AVEC LES RESPONSABLES DES SERVICES TECHNIQUES À LA COMMUNAUTÉ URBAINE DE DOUALA(CUD) ET AUX CAD .....</b>	<b>73</b>
<b>ANNEXE 2.4. COMPTE-RENDU DES ENTRETIENS AVEC CERTAINS RESPONSABLES ET ÉQUIPES DE PROJETS.....</b>	<b>78</b>
<b>ANNEXE 2.5. COMPTE-RENDU DES ENTRETIENS AVEC CERTAINS REPRÉSENTANTS D'ENTREPRISES ET CONCESSIONNAIRES DU SECTEUR PRIVÉ .....</b>	<b>80</b>
<b>ANNEXES 2.6. COMPTES RENDUS DES ENTRETIENS AVEC LES ACTEURS DU TRANSPORT INFORMEL .....</b>	<b>82</b>
<b>ANNEXE 2.7. SYNTHÈSE DES CONSULTATIONS PUBLIQUES .....</b>	<b>86</b>
ANNEXE 2.7.1. COMPTES RENDUS DE LA CONSULTATION RÉALISÉE DANS LE CANTON AKWA .....	86
ANNEXE 2.7.2. COMPTE RENDU DE LA CONSULTATION PUBLIQUE RÉALISÉE À NEWTOWN AÉROPORT.....	88
ANNEXE 2.7.3. COMPTE RENDU DE LA CONSULTATION PUBLIQUE RÉALISÉE À PK14.....	89
<i>Annexes 3: Modèle Journal de consultation .....</i>	<i>90</i>
<i>Annexes 4 : Modèle de rapport de consultation.....</i>	<i>91</i>
<i>Annexes 5 : Modèle de formulaire pour le feed-back.....</i>	<i>92</i>
<i>Annexes 6 : Modèle de formulaire pour la boîte à questions .....</i>	<i>93</i>
<i>Annexes 7 : Termes de référence.....</i>	<i>94</i>
<b>GÉNÉRALITÉS.....</b>	<b>95</b>
<b>CONTEXTE ET COMPOSANTES DU PROJET .....</b>	<b>95</b>
1- CONTEXTE DU PROJET.....	95
2- CADRE DE MOBILITÉ URBAINE DE DOUALA .....	96
<b>OBJECTIFS DE LA PRESTATION .....</b>	<b>96</b>
1- IDENTIFICATION ET L'ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....	97
2- ANALYSE DES EFFETS RÉELS DES IMPACTS DU PROJET SUR LES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES .....	98
3- PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES.....	98
4- CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES .....	99
5- GESTION DES PLAINTES ET DES LITIGES.....	99
<b>RÉSULTATS ATTENDUS .....</b>	<b>100</b>
<b>QUALIFICATIONS ET EXPÉRIENCE PRÉALABLE .....</b>	<b>101</b>
<i>Annexes 7 : Liste des personnes rencontrées.....</i>	<i>103</i>

## SIGLES ET ACRONYMES

<b>ACFISA</b>	Association pour la Formation et l'insertion Sociale des Aveugles
<b>ACMS</b>	Association Camerounaise pour le Marketing Social
<b>AER</b>	Agence d'Electrification Rurale
<b>AFD</b>	Agence Française de Développement
<b>AHFA</b>	Association Hope For ALL
<b>APD</b>	Avant-Projet de Démarrage
<b>APS</b>	Avant-Projet Sommaire
<b>BRT</b>	Bus Rapid Transit
<b>BTP</b>	Bâtiment Travaux Publics
<b>CAD</b>	Commune d'Arrondissement de Douala
<b>CDS</b>	Corridor Development Strategy
<b>CCP</b>	Cellule de Coordination du Projet
<b>CGES</b>	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
<b>CHS</b>	Comité d'Hygiène et de Salubrité
<b>COVID 19</b>	Corona Virus
<b>CPR</b>	Cadre de Politique de Réinstallation
<b>CRTV</b>	Cameroon Radio Television
<b>CRP</b>	City Resilience Program
<b>CUD</b>	Communauté Urbaine de Douala
<b>DDTP</b>	Délégation Départementale des Travaux Publics
<b>DSCE</b>	Document de Stratégie pour la Croissance et l'Emploi
<b>EIES</b>	Etude d'Impact Environnementale et Sociale
<b>EAS</b>	Exploitation Abus Sexuels
<b>FFOM</b>	Forces Faiblesses Opportunités Menaces
<b>GES</b>	Gaz à Effets de Serre
<b>IDA</b>	International Development Association
<b>HYSACAM</b>	Hygiène et Salubrité du Cameroun
<b>IBM</b>	Iterative Beneficiary Monitoring
<b>INS</b>	Institut National de Statistique
<b>IST</b>	Infections Sexuellement Transmissibles
<b>ITS</b>	Intelligent Transport Système
<b>MAETUR</b>	Mission d'Aménagement et d'Equipeement des Terrains Urbains et Ruraux
<b>MICS5</b>	Multiple Indicator Cluster Survey Round 5
<b>MGPL</b>	Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges
<b>MINAS</b>	Ministère des Affaires Sociales
<b>MINAT</b>	Ministère de l'Administration Territoriale
<b>MINCOM</b>	Ministère de la Communication
<b>MINDCAF</b>	Ministère des Domaines, du Cadastre et des Affaires Foncières
<b>MINDDEVEL</b>	Ministère de la Décentralisation et du Développement Local
<b>MINEE</b>	Ministère de l'Eau et de l'Energie
<b>MINEPDED</b>	Ministère de l'Environnement, de la Protection de la Nature et du Développement Durable
<b>MINHDU</b>	Ministère de l'habitat et du développement urbain

<b>MINPROFF</b>	Ministère de la Promotion de la Femme et de la Famille
<b>MINTP</b>	Ministère des Travaux Publics
<b>MINT</b>	Ministère des Transports
<b>MINTSS</b>	Ministère du Travail et de la Sécurité Sociale
<b>NES</b>	Normes Environnementales et Sociales
<b>ONG</b>	Organisation Non Gouvernementale
<b>OAL</b>	Organisme d'Appui Local
<b>ODD</b>	Objectifs de Développement Durable
<b>ONG</b>	Organisation Non Gouvernementale
<b>OSC</b>	Organisation de la Société Civile
<b>PA</b>	Plan d'Action
<b>PAD</b>	Port Autonome de Douala
<b>PADUDY</b>	Programme d'appui au développement urbain de Douala et Yaoundé
<b>PAP</b>	Plan d'Action Prioritaire
<b>PMUD</b>	Plan de Mobilité Urbaine de la Ville de Douala
<b>PMUS</b>	Plan de Mobilité Urbaine Soutenable
<b>PDU</b>	Plan de Déplacement Urbain
<b>PDU</b>	Plan Directeur d'Urbanisme
<b>PDUE</b>	Projet de Développement des secteurs Urbain et de l'approvisionnement en Eau
<b>PDVIR</b>	Projet de Développement des Villes Inclusives et Résilientes
<b>PE</b>	Principe de l'Equateur
<b>PEES</b>	Plan d'Engagement Environnemental et Social
<b>PNDP</b>	Programme National de Développement Participatif
<b>POS</b>	Plan d'Occupation des Sols
<b>PPP</b>	Partenariat Public Privé
<b>PRECIS</b>	Prévention-Education-Contrôle-Information-Sanction
<b>PTFs</b>	Partenaires Techniques et Financiers
<b>REREC</b>	Royal Réhabilitation Renforce-ment Center Cameroon
<b>SCDP</b>	Société Camerounaise des Dépôts Pétroliers
<b>SDAU</b>	Schéma directeur d'aménagement et d'urbanisme
<b>SFI</b>	Société Financière Internationale
<b>SGES</b>	Système de gestion environnementale et sociale
<b>SIC</b>	Société Immobilière du Cameroun
<b>SIDA</b>	Syndrome d'Immuno Déficience Acquise
<b>SND30</b>	Stratégie Nationale de Développement 2020-2030
<b>SOCATUR</b>	Société Camerounaise de Transports Urbains
<b>SWOT</b>	Strenght-Weaknesses-Opportunities-Threats
<b>TOD</b>	Transit Oriented Development
<b>VIH</b>	Virus de l'Immuno déficience Humaine
<b>VBG</b>	Violence Basée sur le Genre
<b>ZIP</b>	Zone d'Influence du Projet

## LISTE DES TABLEAUX

---

Tableau 1 : Points particuliers suivant les itinéraires .....	7
Tableau 2: Liste des villages/quartiers traversés et leur répartition par Arrondissement .....	11
Tableau 3 : liste des parties prenantes affectées .....	18
Tableau 4 : Liste des autres parties prenantes concernées .....	19
Tableau 5 : liste des catégories de personnes et groupes vulnérables .....	28
Tableau 6 : Synthèse des attentes, craintes et exigences des parties prenantes lors des concertations .....	30
Tableau 7 : Plan de consultation des parties prenantes suivant le cycle du projet.....	36
Tableau 8: activités de mise en œuvre de la stratégie de diffusion de l'information sur le PMUD.....	42
Tableau 9 : Informations à diffuser suivant les parties prenantes.....	45
Tableau 10 : plan de consultation des parties prenantes .....	49
Tableau 11 : stratégie de prise en compte des points de vue des groupes vulnérables .....	49
Tableau 12: chronogramme de mise en œuvre de la stratégie de communication.....	51
Tableau 13: chronogramme de diffusion des informations selon les parties prenantes visées .....	52
Tableau 15:Fréquence de collecte des données d'évaluation de la conformité du projet en matière d'engagement des parties prenantes sur le feed-back des bénéficiaires .....	61
Tableau 16 : Synthèse de la consultation publique organisée au Canton Akwa .....	86
Tableau 17:Synthèse de la consultation publique organisée à New-Town Aéroport .....	88

## LISTE DES FIGURES

---

Figure 1 : Ligne BRT A1 & A3 et inter distances entre les stations.....	8
---	---

# 1. DESCRIPTION DU PROJET

## 1.1. Brève présentation du projet

Sur la base des recommandations du PMUS, l'État du Cameroun a engagé avec l'appui de la Banque mondiale, la réalisation du Projet de Mobilité Urbaine de Douala (PMUD). Celui-ci a pour objectif principal d'améliorer la mobilité urbaine à travers l'aménagement des couloirs de Transports en Communs en Site Propre par autobus notamment le Bus Rapid Transit (BRT), et de soutenir le développement économique et inclusif le long desdits couloirs et des lignes de rabattement.

Il s'articule autour de cinq composantes :

- (i) La Composante 1 finance les travaux, services et biens associés pour les activités en appui au renforcement institutionnel et à la professionnalisation des opérateurs de transport public existants ;
- (ii) La Composante 2 concerne le développement des infrastructures routières urbaines et des installations du système de BRT, l'acquisition de matériel roulant et la mise en œuvre des opérations de réinstallation involontaire des personnes ;
- (iii) La Composante 3 finance l'amélioration des infrastructures routières de transport et de déplacement non-motorisés le long des voies de rabattement et le déploiement du programme de développement axé sur le transit autour du système BRT ;
- (iv) La Composante 4 cible la gestion du projet et le renforcement des capacités ;
- (v) La Composante 5 concerne la réponse d'urgence contingente incluse pour apporter les ressources de crédit non engagées dans le cadre du projet afin de couvrir les interventions d'urgence.

**Deux itinéraires ont été retenus pour la mise en œuvre d'un corridor pilote de BRT pour un linéaire total de 28,2 km:**

- Place Leclerc (Carrefour ancienne Direction des Douanes) – Place Ahmadou AHIDJO - Carrefour Camp Yabassi - Carrefour Agip - Ndokoti-Marché PK14 ;
- Ndokoti-Carrefour Combi - Carrefour Nelson Mandela-Carrefour Yassa.

Tableau 1 : Points particuliers suivant les itinéraires

Itinéraire	Points particuliers	Longueur
Carrefour Leclerc – Carrefour Ndokoti – PK 14	<ul style="list-style-type: none"><li>- Carrefour Leclerc</li><li>- Bld Ahmadou Ahidjo,</li><li>- Un important pôle d'échanges à Ndokoti</li><li>- Place de la Bessèkè</li><li>- Place Ahmadou Ahidjo (lieudit Douche municipale)</li><li>- Carrefour Cité des Palmiers</li><li>- Marché PK 14</li></ul>	12 Km
Carrefour Ndokoti – Carrefour Nelson Mandela – Carrefour Yassa	<ul style="list-style-type: none"><li>- Carrefour CCC</li><li>- Marché Madagascar</li><li>- Carrefour Nelson Mandela</li><li>- Marché Ndogpassi</li><li>- Carrefour Yassa</li></ul>	16,8 Km

La figure suivante schématise le tracé du Corridor du BRT à mettre en œuvre dans le cadre du Projet de Mobilité Urbaine (PMUD).

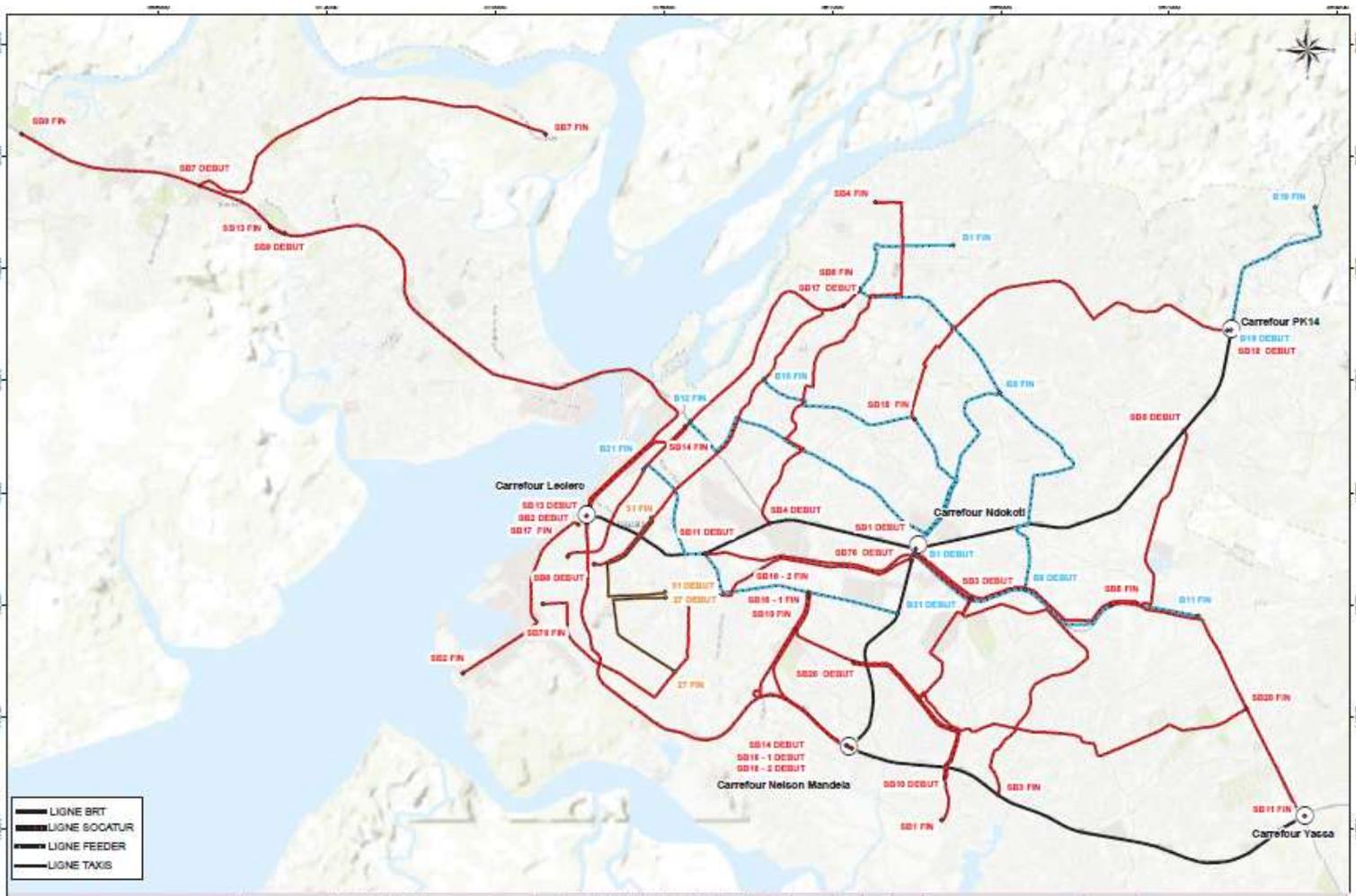


Figure 1 : Ligne BRT A1 & A3 et inter distances entre les stations 1

Outre le corridor de BRT, un réseau de 80 km de voies de rabattement a été identifié et a fait objet d'études et de priorisation en phase de préparation.

**Des Voies de rabattement** seront réhabilitées et seront aménagées sur la base de l'existant. Il s'agira de : (i) reconstruction/réhabilitation de l'infrastructure routière, y compris les chaussées, le drainage, l'approvisionnement en eau et en égouts, l'éclairage, les systèmes de gestion du trafic, le déplacement des services publics, (ii) construction/réhabilitation des installations de transport non motorisé, y compris, mais sans s'y limiter, les trottoirs, les passages pour piétons et les sentiers, et (iii) aménagement de l'infrastructure spécifique pour fluidifier et optimiser les opérations de transport public formel et informel (taxi, minibus, bus et mototaxis), y compris, mais sans s'y limiter, les aires de stationnement et d'entretien, les installations de chargement/déchargement et le mobilier urbain associé.

Le réseau de rabattement qui fait objet d'études est constitué de **18 lignes**. Il s'agit des lignes : Sandaga-Carrefour Leclerc, Carrefour Leclerc-Carrefour Nelson Mandela ; Boulevard de la Liberté ; Boulevard de la République, Boulevard de la Réunion ; la Route de BEPANDA ; Charles de Gaulle-Carrefour Bassong ; Rond-Point Petit Pays-Carrefour Rhône Poulenc ; Carrefour Ndokoti- Ndogbong-Missoke-Rond-Point Petit Pays ; Total Logbaba-Carrefour Ndokoti ; Carrefour Total Logbaba-Carrefour Tradex Yassa, PK14-PK17 ;

1 Etudes techniques et économiques en vue de la mise en œuvre d'un corridor pilote de Bus Rapid Transit dans la ville de Douala rapport final de l'étude du choix de l'offre de service

Rondpoint Deido-Carrefour ISTAMA ; Rondpoint MAETUR-Carrefour Total Logbaba ; Marché Ndogpassi-Tunnel Logbaba ; Carrefour Bonakouamouang-Carrefour St Michel ; Marché PK12-Passage à Niveau Nyalla ; Mbang Bakoko- Carrefour ARI.

Le Projet est exécuté sur une durée de 6 ans et financé suivant les Accords de financement d'un montant de 420 millions de dollars (soit 261 milliards FCFA) sur fonds IDA/BIRD toutes taxes comprises, hormis les 100 millions de dollars qui pourraient être apportés par les partenaires privés pour la flotte BRT et 20 millions de dollars représentant les fonds de contrepartie de l'Etat du Cameroun. La contrepartie nationale couvre les coûts non pris en charge par l'IDA notamment les indemnités.

Pour sa mise en œuvre, la **Communauté Urbaine de Douala (CUD), Maître d'Ouvrage**, a institué en son sein une Cellule de Coordination du Projet (CCP).

## 1.2. Contexte du Plan d'Engagement des Parties Prenantes

La diversité d'intérêts, d'investissements et d'acteurs concernés par le Projet de Mobilité Urbaine de Douala et qui devraient être pris en compte dans le cadre de sa mise en œuvre, a suscité la nécessité d'élaborer un Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) et un Mécanisme de Gestion des Plaintes et Litiges (MGPL). Ceux-ci permettront de planifier l'implication, la mobilisation et la prise en compte continue des préoccupations des différentes parties prenantes tout au long du Projet.

De plus, le projet inclut un plan de communication axé sur la communication institutionnelle et de masse. Certains éléments de communication, tels que le site web et les brochures, seront également utilisés par le PEPP et le MGP.

L'engagement des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet et favorise le développement de relations solides, constructives et réactives avec les personnes affectées par le projet et les autres parties intéressées, qui sont importantes pour une gestion réussie des risques environnementaux et sociaux du projet.

Les Normes environnementales et sociales énoncent les obligations des Emprunteurs en matière d'identification et d'évaluation des risques et effets environnementaux et sociaux des projets appuyés par la Banque au moyen du Financement de projets d'investissement.

Quoique le PMUD soit encadré par les Politiques Opérationnelles (OP) et non par le nouveau Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale du fait de son antériorité, l'exploitation de cette dernière permet de façon plus appropriée de situer le contexte de l'élaboration du présent PEPP. Il s'agit en résumé de capitaliser à titre de bonne pratique, un instrument pertinent du CES pour un projet engagé avant son implémentation. La norme environnementale et sociale N°10 du nouveau Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale définit les obligations relatives à la mobilisation des parties prenantes et informations auxquelles l'Emprunteur et le projet devront se conformer tout au long du cycle de vie du projet. La NES 10 doit être lue conjointement avec la NES N°1.

Les normes environnementales et sociales N°1 et N°10 reconnaissent l'importance d'une collaboration ouverte et transparente entre le projet et les parties prenantes, comme élément essentiel de bonne pratique internationale. La mobilisation effective des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets, renforcer l'adhésion aux projets, et contribuer à une conception et une mise en œuvre réussies des activités du projet. La mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. La consultation et la participation des parties prenantes reposent sur une démarche inclusive et participative conduite durant tout le cycle du projet, dans le but de construire autour des parties prenantes, une adhésion et un engagement effectifs et efficaces pour l'évaluation et la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux du projet. La consultation des populations est partie

intégrante de l'évaluation environnementale et sociale, du processus de mise en œuvre du projet, du suivi et de l'évaluation des activités.

Les exigences énoncées par la NES n°10 sont les suivantes :

- Les emprunteurs s'engageront avec les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, en commençant la consultation le plus tôt possible dans le processus de développement du projet et dans un délai qui permet des consultations significatives avec les parties prenantes sur la conception du projet. La nature, la portée et la fréquence de l'engagement des parties prenantes sera proportionnelle à la nature, à l'échelle du projet, ses risques et impacts potentiels ;
- Les emprunteurs s'engageront dans des consultations significatives avec toutes les parties prenantes.
- Les emprunteurs fourniront aux parties prenantes avec des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et consulter d'une manière culturellement appropriée, sans manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation ;
- Le processus d'engagement des parties prenantes impliquera ce qui suit, comme indiqué plus en détail dans la NES 10 : (i) identification et analyse des parties prenantes ; (ii) planifier comment l'engagement avec les parties prenantes auront lieu ; (iii) la diffusion de l'information ; (iv) la consultation des parties prenantes;(v) le mécanisme de gestion des plaintes ; et (vi) rapports aux parties prenantes.
- L'Emprunteur maintiendra et diffusera dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale, un enregistrement documenté de l'engagement des parties prenantes, y compris une description des parties prenantes consultées, un résumé des commentaires reçus et une brève explication de la façon dont les commentaires sont pris en compte, ou les raisons pour lesquelles ils ne l'ont pas été.

Dans le cadre du PMUD l'élaboration du Plan d'Engagement des Parties Prenantes a consisté à :

- Identifier les principales parties prenantes qui seront informées et consultées au sujet du Projet, à savoir les individus, groupes ou communautés qui i) sont ou pourraient être affectés par le projet (parties touchées par le projet) ; ii) qui peuvent avoir un intérêt dans le projet (autres parties prenantes impactées par le projet).
- Identifier les individus, groupes, populations locales et autres parties prenantes susceptibles d'être touchés par le projet, directement ou indirectement, positivement ou négativement. Les groupes de femmes devront faire partie de ces parties prenantes.
- Identifier les autres acteurs qui pourraient être intéressés par le projet à cause de son emplacement, de ressources naturelles ou autres à proximité, ou encore en raison du secteur ou des acteurs participant au projet
- Identifier les personnes vulnérables ou groupes défavorisés pouvant être impactés par le projet et examiner les contraintes qui pourraient les empêcher de participer au projet ou d'en comprendre les informations ou encore de participer au processus de consultation. Dans ce volet, il faut assurer un espace spécifique pour l'engagement des femmes.
- Examiner les effets réels des impacts du Projet sur les différentes parties prenantes.
- Proposer un plan de mobilisation des parties prenantes. Le plan devra comprendre: les objectifs et le calendrier du programme, la stratégie proposée pour la diffusion des informations, pour les consultations, pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables.
- Proposer un calendrier de consultation des parties prenantes Définir les responsabilités de mise en œuvre du Plan.
- Proposer un mécanisme de gestion des plaintes, qu'est préparé en document séparé.
- Proposer le mécanisme de divulgation de l'information relative au projet

### 1.3. enjeux environnementaux et sociaux potentiels du PMUD

Le projet est classé en catégorie A et les principaux enjeux environnementaux et sociaux qui découlent des études de sauvegarde réalisées pendant la préparation du PMUD : Etude d'Impact Environnemental et Social (Novembre 2021, Cadre de Politique de Réinstallation BRT (Février 2022), Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (Novembre 2021), Plan d'Action de Réinstallation (Février 2022) sont : la gestion de l'érosion et des sédiments de la zone du projet ; la traversée et préservation des mangroves et zones inondables ; la préservation du cadre de vie, du patrimoine historique et culturel des riverains ; la préservation de la sécurité des populations ; l'amélioration de la mobilité ; la prévention des risques, la réinstallation des Personnes Affectées par le Projet (PAPs) et l'accompagnement des Déplacés Economiques ; la mobilisation des Parties Prenantes et la gestion des plaintes ; la prise en charge des VBG ;etc.

Le principal site sensible identifié dans le cadre des études de sauvegarde est le cimetière de Ndogbati qui pourrait donner lieu à des opérations d'exhumation et ré inhumation.

### 1.4. Zones traversées par le PMUD

Le tableau ci-dessous liste les quartiers ou villages traversés par le PMUD (Corridor BRT et voies de rabattement). Le point de référence étant les lignes de BRT, le listing s'est appuyé sur ses itinéraires.

**Tableau 2: Liste des villages/quartiers traversés et leur répartition par Arrondissement**

Tronçons	Douala 1 <sup>ier</sup>	Douala 2 <sup>ième</sup>	Douala 3 <sup>ième</sup>	Douala 5 <sup>ième</sup>
Corridor BRT				
Corridor Carrefour Leclerc (ancienne Direction des Douanes) - Ndokoti-PK14	1. Boneleke 2. Bonadibong 3. Bonamikengue 4. Akwa 5. Ngodi 6. Bonalembè	7. Mboppi 8. Camp Yabassi	9. Bassa 10. Ndogbati I 11. Ndokoti 12. Kondi Sud PK8 13. Sobikago PK 9 14. PK 10 15. PK 11 16. PK 12 17. PK 13 18. PK 14	19. Ndogbati II 20. Cité Sic 21. Joudain 22. Gentil 23. Kondi PK8 Nord 24. Bonamoussadi 25. Cité des palmiers 26. Pindo 27. Ndoghem II 28. Sodikombo
Corridor Carrefour Ndokoti-Carrefour Nelson Mandela-Carrefour Yassa	RAS	29. Newtown Aéroport 3 30. Newtown Aéroport 5	31. Ndokoti, 32. CCC, 33. Dakar, 34. Bilongue 35. Ndogpassi III Zone de recasement, 36. Yassa 37. Ndogpassi centre 38. Ndogpassi Plage 39. Ngodi Bakoko 40. Diboum 2 41. Diboum 3 42. Logpom 43. Logbessou 44. SongMahop 45. Ndogsimbi	
Voies Urbaines de rabattement				

<b>Tronçons</b>	<b>Douala 1<sup>ier</sup></b>	<b>Douala 2<sup>ième</sup></b>	<b>Douala 3<sup>ième</sup></b>	<b>Douala 5<sup>ième</sup></b>
Sandaga – Carrefour Leclerc T01	46.Akwa ;	47.Newtown Aéroport		
Leclerc-Carrefour Nelson Mandela (T02)	48.Akwa, 49.Bonadibong, 50.Bonadouma III	51.Newton Aéroport	52.Bonaloka	
Terminus St Michel – Échangeur de l'Aéroport (Autoroute de l'aviation T03)		53. Nkolmintag ; Bonadiwoto	54.Bonaloka	
Boulevard de la Liberté (T04)	55.Akwa ; 56.Bonamouti			
Boulevard de la République (T05)	57.Akwa ; 58.New Deido ; 59.Bepanda			
Boulevard de la Réunification (T06)	60.Bessengue ;			
Route-Stade Bepanda (T07)	61. Bepanda Omnisport ; 62.Carrefour Bon Fils			
Collège Charles De Gaulle - Carrefour Bassong (T08)			63.Logbessou ;	64. Logpom
Rond-Point Petit Pays - Carrefour Rhône Poulenc (T09)				65.Makèpè
Carrefour Ndokoti – Ndogbong - Missoke - Rond-Point Petit Pays (T10)			66.Ndokoti	67.Socaver 68.NdogBong ; 69.Missoke; 70.Bonamoussadi ; 71.Makepe
Carrefour Total Logbaba - Carrefour Ndokoti (T11)			72.Logbaba ; 73.Ndokoti	
Carrefour Total Logbaba -			74.Logbaba ; 75.Nyalla; 76.Entrée Ecole ;	

<b>Tronçons</b>	<b>Douala 1<sup>ier</sup></b>	<b>Douala 2<sup>ième</sup></b>	<b>Douala 3<sup>ième</sup></b>	<b>Douala 5<sup>ième</sup></b>
Carrefour Tradex Yassa (T12)			77.Nkolbong ;	
Carrefour Tradex Yassa – Stade Japoma (T13)			78.Nkolbong ; 79.Japoma	
Carrefour PK14 – PK17(T14)				80.Logbessou ; 81.Bomkoul ; 82.Nsape ;
Carrefour Rond-Point Deido – Carrefour ISTAMA (T15)	83. Deido/ ; 84.Grand Moulin ; 85.Bonabo			
Bonamoussadi (Rond-point MAETUR)-Logbaba (T16)			86.Logbaba	87.Bonamoussadi ; 88.Makepe ; 89.Malangue ; 90.Beedi ; 91.Cité Des Palmiers ; 92.Logbaba
Marché Ndogpassi-Tunnel Logbaba (T17)			93.Ndogpassi 3 ; 94.Ndogpassi 2; 95.Logbaba	
Carrefour Bonakouamouang -Terminus St Michel (T18)	96.Akwa ;	97. Bonakouamouang 98. Camp Yabassi ; 99. Nkouloloun ;		
PK12 – Passage à Niveau Nyalla (T19)			100. Pk 12 ; 101. Génie militaire ; 102. cité des nobles	

## 2. RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS ANTÉRIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

---

Les activités d'engagement des parties prenantes déjà menées à ce jour comprennent principalement :

- la mise en place d'une plateforme des d'acteurs (institutionnels et du secteur informel) ;
- les consultations publiques et les enquêtes relatives à l'élaboration des documents de sauvegarde ;
- les ateliers, réunions et sessions des entités de mise en œuvre ou supervision du Projet.

### 2.1. mise en place des plateformes d'acteurs

Le PMUD a engagé la mise en place de 02 plateformes : La plateforme des acteurs institutionnels et la plateforme des acteurs du secteur informel.

#### 2.1.1. Plateforme des Acteur Institutionnels

La plateforme des acteurs institutionnels a été mise en place en Septembre 2023. Elle a pour principal objectif global de suivre, sous la coordination de la Cellule de Projet, les études réalisées dans le cadre de la Préparation du Projet de Mobilité Urbaine de Douala. A long terme, cette plateforme pourrait être mise à contribution pour le suivi des différents projets de transport de la Ville de Douala.

Spécifiquement elle est chargée de :

- Mettre en cohérence les projets d'infrastructures et les aménagements prévus dans le cadre du PMUD ;
- Renforcer la coordination institutionnelle dans le suivi des activités liées aux projets de transport ;

La plateforme est constituée des administrations suivantes :

- La Délégation Régionale des Travaux Publics
- La Délégation Régionale des Transports
- La Délégation Régionale de l'Environnement, de la Protection de la Nature et du Développement Durable
- La Délégation Régionale de l'Habitat et du Développement Urbain
- La Délégation Régionale des Domaines, du Cadastre et des Affaires Foncières
- La Délégation Régionale de la Promotion de la Femme et de la Famille
- La Délégation Régionale des Affaires Sociales
- La Préfecture
- La Commune d'Arrondissement de Douala 1er
- La Commune d'Arrondissement de Douala 2ème
- La Commune d'Arrondissement de Douala 3ème
- La Commune d'Arrondissement de Douala 4ème
- La Commune d'Arrondissement de Douala 5ème

Dans le cadre du suivi des différentes études, il a été demandé aux administrations membres de la plateforme de désigner des "points focaux". En phase de préparation, les projets d'ASMI et de TDRs sont transmis aux différents points focaux pour avis avant la demande d'ANO de la Banque Mondiale, de même que les rapports

produits par les prestataires. Ceux-ci ont par conséquent participé aux divers ateliers de restitution des études et réunions spécifiques organisées pour recueillir leurs observations.

### **2.1.2. Plateforme des acteurs du secteur informel**

La plateforme des acteurs du secteur informel a été subdivisée en 02 plateformes : la plateforme des acteurs du transport informel et la plateforme des acteurs du commerce informel. Tandis que la 2<sup>ème</sup> reste en attente de mise en place, la 1<sup>ère</sup> est déjà fonctionnelle.

Outre la réunion de prise de contact, la plateforme des acteurs du transport informel a régulièrement été consultée dans le cadre des études réalisées dans la phase de préparation du Projet, ainsi que pendant les missions de la Banque mondiale et les réunions thématiques. Elle est constituée des représentants des différents modes de transport artisanal notamment :

- Les taxis
- Les mototaxis
- Les minibus
- Les camionnettes/fourgons

## **2.2. Consultations publiques et enquêtes relatives à l'élaboration des documents de sauvegardes environnementale et sociale**

Les documents de sauvegarde élaborés dans le cadre du PMUD sont : le CPR, le CGES, le PAR et les EIES. Les enquêtes et consultations publiques menées dans le cadre de leur élaboration ont permis la mobilisation de diverses parties prenantes à savoir :

- Les acteurs institutionnels (Préfecture du Wouri, Délégations Départementales MINDCAF, MINH DU, MINADER, MINAS, MINPROFF, MINEPDEDD, etc.) ;
- Les PAPs ;
- Les personnes vulnérables (personnes vivant avec un handicap, personnes âgées, etc.) ;
- Les femmes ;
- Les responsables des marchés et acteurs du commerce informel ;
- Les acteurs du transport formel et artisanal ;

Les résultats des différents échanges ainsi que les procès-verbaux y relatifs sont contenus dans les rapports de ces études.

De façon synthétique, ces études ont permis d'engager les parties prenantes sur les aspects de réinstallation, les impacts du projet sur l'environnement biophysique, économique et socioculturel, les violences basées sur le genre et la gestion des plaintes et litiges.

Dans le cadre de l'élaboration du CPR, du CGES et du PAR, les préoccupations des participants aux consultations ont porté sur les coûts d'indemnisations, la prise en compte des terrains non titrés pour l'accompagnement des PAPs, l'information aux locataires des bâtiments impactés, la prise en compte des personnes vulnérables (personnes vivant avec un handicap, veuves, etc.), la prise en compte de la période scolaire dans la planification de la libération des emprises.

Dans le cadre de la réalisation de l'EIES relative à la mise en œuvre d'un corridor pilote de BRT, les préoccupations des participants ont porté sur la gestion du trafic étant donné que le projet sera exécuté sur

des axes routiers majeurs de la ville, l'accès des riverains à leur domiciles, la gestion des ordures ménagères avec l'accès d'HYSACAM aux points de dépôt desdites ordures,

La présente mission d'élaboration du Plan d'Engagement des Parties Prenantes et du Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges, a également permis d'engager les parties prenantes préalablement catégorisées en parties prenantes affectées par le projet : populations riveraines installées dans les emprises du Projet, propriétaire fonciers, acteurs du commerce et transport informels, acteurs économiques et entreprises installés le long des itinéraires du Projet, etc. ; parties prenantes intéressées : administrations publiques, collectivités territoriales, syndicats et associations de la zone du Projet, autorités traditionnelles, etc. ; groupes et personnes vulnérables : personnes vivant avec le handicap (visuel, moteur, auditif, etc.), personnes âgées, femmes chef de ménage, etc.

### 3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

---

Le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui : a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

#### 3.1. les parties touchées ou affectées

Au sens de la Banque les «parties touchées par le projet» désignent les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales (NES 10).

Les impacts pour cette catégorie concernent de façon non exhaustive : la perte de terres et/ou des habitations, la perturbation des activités socio-économiques implantées à proximité ou dans un site du projet (difficultés d'accès, perte de clientèle, etc.), la perte partielle ou totale de revenus, la perte minimale de structures domestiques ou d'équipements communautaires (destruction de mur de clôture et autres installations).

Dans le cadre du PMUD, les parties prenantes identifiées sont réparties en 04 groupes :

- les personnes et les ménages installés dans les emprises du PMUD et qui, en raison des biens et/ou des activités qu'ils y possèdent, subiront un déplacement physique ou des pertes de revenu : les propriétaires fonciers possédant les terres visées du Projet, les Propriétaires des bâtiments à usage de commerce ou d'habitation, les usagers des services de transport en commun
- les personnes et groupes dont les activités économiques seront perturbées, par le PMUD, à savoir :
  - o les acteurs du transport en commun, public ou artisanal : SOCATUR, transporteurs par taxis, mototaxis, minibus, fourgons/camions qui pourraient perdre leurs points de ramassage et/ou de stationnement, et une part de clientèle et donc de recettes ;
  - o les acteurs économiques formels ou informels installés dans les emprises du Projet qui devront être déplacés ;
  - o les acteurs économiques formels ou informels opérant le long des itinéraires du Projet (commerçants, promoteurs et employés) ;
- les communautés riveraines du corridor du BRT et des voies de rabattement qui, durant les travaux et au-delà, seront exposées à des risques environnementaux et sociaux tels que des risques d'accident, les difficultés d'accès à leurs domiciles, etc. ;
- les entreprises riveraines du Projet notamment :
  - o les agences de voyage (TRANSCAM Voyage, FINEXs Voyage, TOURISTIQUE Express, LA KRIBIENNE, etc.) ;
  - o stations-services (TOTAL, TRADEX, OLA, MRS, GULFIN, BOCOM, etc.) ;
  - o les établissements financiers ;
  - o etc.

Le tableau ci-dessous répertorie les parties prenantes affectées ainsi que leurs intérêts dans le PMUD.

Tableau 3 : liste des parties prenantes affectées

Groupe	Partie Prenante	Intérêt pour le Projet	Niveau d'influence
<b>Individus et communautés</b>	Personnes habitant des constructions situées dans l'emprise du projet	- Les personnes installées dans les emprises du projet devront être déplacées dans le cadre de la libération des emprises pour la mise en œuvre des travaux.	<b>Très élevé</b>
	Populations riveraines du Projet	- Les populations riveraines subiront les impacts de la mise en œuvre des travaux pendant lesquels elles feront à diverses nuisances : sonores avec les bruits des engins, visuelles avec les mouvements de terre (excavations et dépôts de matériaux), montées de poussières, difficultés de se déplacer ou d'accéder à leurs domiciles notamment pour ceux disposant de véhicules.	<b>Très Élevé</b>
	Propriétaires fonciers	- Des particuliers possèdent des terrains ou constructions qu'ils font louer à des fins commerciales qui subiront les impacts s'ils sont situés sur l'emprise du corridor du BRT.	<b>Très Elevé</b>
	Acteurs du commerce formel	- Les commerçants occupant les bâtiments installés le long des itinéraires du projet seront directement affectés par les impacts du Projet. Ces impacts concernent soit les libérations d'emprises et les perturbations liées à la mise en œuvre des travaux	<b>Élevé</b>
	Acteurs du commerce informel	- Les acteurs du commerce informel sont omniprésents sur les itinéraires du Projet. Installés sur la voie publique et partant dans les emprises du Projet, ceux-ci devront être déplacés.	<b>Élevé</b>
	Acteurs du transport artisanal <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Taxis</li> <li>■ Mototaxis</li> <li>■ Minibus</li> </ul>	- Ces acteurs disposent de plusieurs points de regroupement sur les itinéraires du Projet. Installés pour la plupart sur la voie publique, ceux-ci devront être déplacés pour la mise en œuvre des travaux et même pendant la phase d'exploitation du BRT et des équipements aménagés	<b>Élevé</b>
<b>Entreprises riveraines</b>	Banques	- Les établissements installés le long des itinéraires du Projet connaîtront les impacts similaires à ceux des acteurs des commerces formels. Toutefois, des établissements de finance n'ont pas été répertoriés dans l'emprise des travaux, mais le long des itinéraires. Par conséquent, ils ne subiront que les perturbations liées à la mise en œuvre des travaux.	<b>Moyen</b>
	Stations-service : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ TOTAL ENERGIES</li> <li>■ TRADEX</li> <li>■ MRS</li> <li>■ OLA</li> <li>■ GULFIN</li> <li>■ BOCOM</li> </ul>	- Les stations-services situées le long des itinéraires du Projet disposent d'une clientèle qui aura besoin d'accéder aux pompes d'approvisionnement en carburant ou aux autres services. Lesdites stations auront besoin de rester accessibles aux automobilistes.	<b>Moyen</b>
	Agences de transport interurbain : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Touristique Express</li> <li>■ FINEXs</li> <li>■ GARANTI EXPRESS</li> <li>■ TRANSCAM</li> <li>■ LA KRIBIENNE</li> <li>■ Etc.</li> </ul>	- Les agences de transport interurbains situées le long des itinéraires du Projet effectuent une série de déplacements journaliers entre Douala disposent d'une clientèle qui aura besoin et les Villes des régions environnantes d'accéder aux pompes d'approvisionnement en carburant ou aux autres services. Lesdites stations auront besoin de rester accessibles aux automobilistes.	<b>Élevé</b>

### 3.2. Les autres parties prenantes concernées

Tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels. Le tableau ci-dessous liste les parties prenantes intéressées identifiées.

**Tableau 4** : Liste des autres parties prenantes concernées

Groupe	Partie Prenante	Intérêt pour le Projet	Niveau d'influence
Promoteur du Projet	Communauté Urbaine de Douala (CUD)	- La CUD, promoteur du Projet, en assure la Maîtrise d'ouvrage. Dans ce cadre elle a institué en son sein une Cellule de Préparation du Projet. Elle assure la coordination de la réalisation des activités du PMUD dans le respect des délais et dispositions requises; l'information et l'implication des parties prenantes le contrôle du respect des engagements pris en rapport avec les parties prenantes; veille à la prise en charge des besoins et intérêts des populations; veille à la transparence du processus de prise en compte des doléances des populations; assure la gestion et le suivi du mécanisme de gestion des plaintes et des litige	Très Élevé
Partenaire technique et financier (PTF)	Banque mondiale	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Financer et accompagner les activités du Projet et programmes s'inscrivant dans les priorités de la politique de l'Etat ;</li> <li>▪ Participer aux initiatives de développement sectoriel ;</li> <li>▪ Fournir un appui technique et financier dans le cadre de leur coopération avec le gouvernement ;</li> <li>▪ Valider/approuver les outils de planification relatifs aux projets de développement qu'ils financent ;</li> <li>▪ Assister et accompagner techniquement la mise en œuvre du projet ;</li> <li>▪ Evaluer la mise en œuvre du projet ;</li> </ul>	Très Élevé
Collectivités territoriales décentralisées	Communes d'Arrondissement de Douala 1 <sup>er</sup> , 2 <sup>e</sup> , 3 <sup>e</sup> , 4 <sup>e</sup> et 5 <sup>e</sup>	<p>Le Projet traverse les Communes d'Arrondissement de Douala 1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup>, Douala 4<sup>e</sup> n'étant concerné que par le réseau de rabattement. L'intégration du Projet dans l'environnement urbain desdites communes devra s'articuler aux perspectives de développement de celles-ci. À cet effet, elles devront être impliquées dans le projet depuis sa conception jusqu'à la fin des aménagements.</p> <p>Par ailleurs populations de ces communes feront face aux impacts du Projet. aussi devront-elles assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Information et implication des parties prenantes</li> <li>▪ Assurance du respect des engagements pris en rapport avec les parties prenantes</li> <li>▪ Veille à la prise en charge des besoins et intérêts des populations</li> <li>▪ Veiller à la transparence du processus</li> <li>▪ Gestion et suivi du mécanisme de gestion des plaintes et des litiges</li> </ul>	Élevé

Groupe	Partie Prenante	Intérêt pour le Projet	Niveau d'influence
Autorités administratives	Gouverneur de la région du Littoral	Dépositaire de l'autorité de l'Etat dans la Région, le Gouverneur assure le maintien de l'ordre public, en application des lois et règlement en vigueur ; prend les mesures nécessaires à la préservation de la paix sociale et au bon fonctionnement des services déconcentrés de l'état dans la région ; assure la supervision générale, la coordination et le contrôle de l'activité des services civils déconcentrés de l'Etat, à l'exception de ceux relevant de la justice.	Élevé
	Préfet du département du Wouri	<p>Le préfet est investi, pour le compte du gouvernement, d'une mission permanente et générale d'information et de coordination en matière sécuritaire, économique, sociale et culturelle à l'échelle du département.</p> <p>Dans le cadre du PMUD :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conduite des opérations des CCE dans les processus d'indemnisations et de gestion des expropriations ;</li> <li>▪ Gestion de l'ordre public</li> <li>▪ Présidence du comité départemental de surveillance administrative et technique des Plans de gestion environnemental et social.</li> <li>▪ Assister les autorités administratives pour les opérations afférentes à la libération des sites.</li> <li>▪ Traiter les réclamations.</li> <li>▪ Maintenir l'ordre pendant la phase d'exploitation du BRT</li> </ul>	Élevé
Autorités administratives	Sous-préfets des arrondissements de Douala 1 <sup>er</sup> , 2 <sup>e</sup> , 3 <sup>e</sup> , 4 <sup>e</sup> et 5 <sup>e</sup>	Comme le Préfet, le Sous-Préfet coordonne dans son arrondissement la mise en œuvre des actions de l'Etat et participe au développement local de celui-ci. Il garantit le maintien de l'ordre et la cohésion sociale tout en recherchant avec ses partenaires locaux le consensus adapté à chaque situation.	Élevé
Chefferies traditionnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Canton Bassa (et les villages concernés du Canton)</li> <li>■ Canton Bakoko (et les villages concernés du Canton)</li> <li>■ Canton Akwa (et les villages concernés du Canton)</li> <li>■ Canton Bele Bele (et les villages concernés du Canton)</li> </ul>	Les chefferies traditionnelles jouent un rôle important dans la reconnaissance des droits fonciers des familles qui composent les cantons, ainsi que dans la gestion des conflits locaux notamment en tant qu'instance de médiation locale Auxiliaires de l'administration dans leurs circonscriptions, c'est aux chefs traditionnels qu'incombera le rôle de facilitateur notamment à `travers la mobilisation des populations lors des concertations relatives au choix des infrastructures à réaliser par commune, mais aussi dans le cadre du suivi de leur réalisation et de leur mise en service. Les chefferies traditionnelles auront aussi un rôle à jouer dans la sensibilisation des populations et dans leur processus de réinstallation	Élevé

Groupe	Partie Prenante	Intérêt pour le Projet	Niveau d'influence
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cantons Bell (et les villages concernés du Canton)</li> </ul>		
Ministères	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ministère des Domaines, du Cadastre et des Affaires Foncières (MINDCAF)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordination du processus d'expropriation ;</li> <li>- Signature de la DUP ;</li> <li>- Préparation du Décret d'expropriation ;</li> <li>- Notification du Décret après signature par le Premier Ministre.</li> </ul>	Très élevé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ministère de l'Environnement, de la Protection de la Nature et du Développement durable (MINEPDED)</li> </ul>	<p>Le MINEPDED est chargé de l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi de la politique environnementale, de la protection de la nature et du développement durable.</p> <p>La Sous-Direction des Evaluations Environnementales est chargée entre autres de : i) de l'examen de la recevabilité des rapports d'études d'impact et d'audits environnementaux sur la base de leur consistance technique ; ii) de l'évaluation des mesures proposées dans le plan de gestion environnementale ; iii) de la préparation de rapports sur la compatibilité des projets avec les exigences de la protection de l'environnement ; iv) de la planification et de la conduite des audiences et consultations publiques ; v) du suivi et de l'évaluation de la mise en œuvre des plans de gestion environnementale et de l'exploitation de leurs résultats.</p> <p>Dans le cadre du Projet, le MINEPDED est chargé de : faire le suivi de la mise en œuvre des mesures du PGES, délivrer les autorisations environnementales et les Attestations de Respect des Obligations Environnementales.</p> <p>A ce titre, il devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valider les termes de références des EIES et délivrer un certificat de conformité environnementale</li> <li>▪ Assurer le secrétariat du comité technique d'approbation de l'EIES,</li> <li>▪ Surveillance administrative de la mise en œuvre effective du PGES.</li> <li>▪ Organiser les audiences publiques.</li> <li>▪ Contrôler et prévenir les pollutions et nuisances.</li> </ul>	Très élevé
Ministères	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ministère de la Promotion de la Femme et de la Famille (MINPROFF)</li> </ul>	<p>Responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des mesures gouvernementales relatives à la promotion et au respect des droits de la femme. Les délégations départementales et d'arrondissement du ministère de la promotion de la femme et de la famille (MINPROFF) assurent la vulgarisation des droits de la femme et la promotion de la famille. Dans la zone du projet, le département du Wouri abrite une délégation départementale du MINPROFF, sont suivis depuis la délégation départementale à Douala. L'organisation des sessions de formation dans les Centres de Promotion de la Femme et de la Famille entre autres sur l'importance de l'autonomisation économique de la femme en contexte de VBG.</p>	Élevé

Groupe	Partie Prenante	Intérêt pour le Projet	Niveau d'influence
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ministère des Travaux Publics (MINTP)</li> </ul>	Ingénieur de l'Etat en matière de routes et d'infrastructures, participe au suivi de la mise en œuvre du Projet et à la mise en cohérence des interventions entre le PMUD et les projets du MINTP.	Élevé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ministère de l'Economie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire (MINEPAT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Signature de la convention de financement pour le compte de l'Etat du Cameroun</li> <li>- Suivi de la mise en œuvre de la convention</li> <li>- Mobilisation des fonds de contrepartie le cas échéant ;</li> </ul>	Très élevé
Ministères	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ministère de l'Habitat et du Développement Urbain (MINHDU)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnement à la préparation du Projet (gestion des aspects fiduciaires) ;</li> <li>- Appui technique à la mise en œuvre du projet ;</li> <li>-</li> </ul>	Très élevé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ministère des Affaires Sociales (MINAS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bras séculier de l'état en matière de mise en œuvre de sa politique sociale, le MINAS est responsable de l'élaboration, de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière de prévention, d'assistance et de protection des personnes socialement vulnérables. À travers les Brigades de Contrôle de la Conformité Sociale des Projets, il surveillera la gestion des impacts et des risques humains et sociaux dans le cadre de la réalisation du PMUD.</li> </ul>	Élevé
Services techniques déconcentrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Délégation Départementale du MINEPDED du Wouri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La DDMINEPDED est chargée entre autres de l'examen de la recevabilité des rapports d'études d'impact et d'audits environnementaux sur la base de leur consistance technique ; de l'évaluation des mesures proposées dans le plan de gestion environnementale ; de la préparation de rapports sur la compatibilité des projets avec les exigences de la protection de l'environnement ; de la planification et de la conduite des audiences et consultations publiques; du suivi et de l'évaluation de la mise en œuvre des plans de gestion environnementale et de l'exploitation de leurs résultats.</li> </ul>	Très élevé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Délégation Départementale du MINDCAF du Wouri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans le cadre de ce Projet, le MINDCAF s'occupe de la délivrance de la déclaration d'Utilité Publique (DUP). Il préparera les projets de décrets d'indemnisation et de classement sur la base des rapports de la Commission départementale de Constat et d'Evaluation des biens mis en cause et les transmettra aux Services du Premier Ministre. Son Délégué Départemental pour le Wouri étant membre des Commissions départementales de Constat et d'Evaluation des biens.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Délégation Départementale du MINDMIDT du Wouri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La DDMINDMIDT assure le contrôle de l'exploitation des produits miniers, notamment le sable, le gravier et la latérite, en attribuant les permis d'exploitation et en incitant les acteurs de la filière à s'organiser.</li> <li>- Dans le cadre du PMUD, il sera responsable de la surveillance administrative et technique des installations industrielles du chantier ainsi que les différentes carrières et source de matériaux pour les travaux</li> </ul>	

Groupe	Partie Prenante	Intérêt pour le Projet	Niveau d'influence
Services techniques déconcentrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Délégation Départementale du MINTSS du Wouri Sociale (MINTSS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La DDMINTSS assurera le suivi du respect de la réglementation du Travail, notamment les conditions de travail et d'hygiène ; la lutte contre les Maladies Professionnelles ; le suivi de la qualité des relations entre les salariés et les employeurs dans la double perspective de la protection des travailleurs et de la compétitivité de l'économie.</li> </ul>	Très élevé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Délégation Départementale du MINSANTE du Wouri</li> </ul>	La DD du MINSANTE du Wouri sera associée dans le suivi de la mise en œuvre des mesures qui seront mises en place pour la santé des travailleurs et des populations riveraines du projet, notamment en matière de sensibilisation et de prévention des IST, VIH/SIDA, paludisme, COVID-19 et autres maladies infectieuses.	Très élevé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Délégation Départementale du MINHDU du Wouri</li> </ul>	La DD/MINH DU est responsable de la politique du gouvernement en matière d'habitat et du développement urbain et principal interlocuteur de la Banque mondiale, il aura la charge de coordonner l'ensemble des activités et des réalisations qui devront être effectuées dans le cadre de la mise en œuvre du Projet de corridor pilote BRT, en conformité avec les principes d'aménagement des espaces urbains et d'amélioration de l'accès des populations aux services urbains. Le représentant du MINH DU est membre de la Commission de Constat et d'Evaluation (CCE) des mises en valeurs impactées dans le cadre de la réalisation du projet. La DDMINH DU du Wouri en qualité de membre de la CCE, responsable de l'évaluation des biens bâtis (constructions)	Très élevé
Services techniques déconcentrés	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Délégation Départementale du Ministère des Transport du Wouri</li> </ul>	Le MINT est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique du Gouvernement en matière de transport et de sécurité routière. A ce titre, il est chargé : d'étudier et de participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des mesures législatives ou réglementaires relatives aux transports ; d'étudier et de participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des mesures législatives ou réglementaires relatives à la sécurité et à la prévention routières en liaison avec les autres administrations concernées ; de veiller au développement coordonné de tous les modes de transport ; d'assurer ou de contrôler l'organisation et le fonctionnement des transports routiers et de la sécurité routière en liaison avec les administrations concernées ; du suivi de la mise en œuvre et l'exécution du plan sectoriel des transports ; de concourir à la formation professionnelle des personnels des transports.	Très élevé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Délégation Départementale du MINAS du Wouri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La DD/MINAS du Wouri s'impliquera directement dans le contrôle de la conformité sociale des entreprises de travaux et l'assistance aux populations vulnérables subissant l'impact négatif du PMUD</li> </ul>	Très élevé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Délégation Départementale du MINPROFF du Wouri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La DD/MINPROFF du Wouri veillera à la prise en compte de la dimension Genre dans la mise en œuvre des projets de développement et qui suit particulièrement la sauvegarde des</li> </ul>	Très élevé

Groupe	Partie Prenante	Intérêt pour le Projet	Niveau d'influence
Services techniques déconcentrés		intérêts des femmes, la protection de la famille et des droits de l'enfant	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Délégation Départementale du MINTP du Wouri</li> </ul>	La DD/MINTP est chargé à l'échelle du département de la mise en œuvre de la politique de construction, de maintenance et d'entretien des infrastructures, bâtiments publics et des routes ; du contrôle de l'exécution des travaux de construction des infrastructures et des bâtiments publics conformément aux normes établies ; d'apporter son concours à la construction et à l'entretien des routes, y compris les voiries urbaines.	<b>Très élevé</b>
Organisations confessionnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Eglises</li> <li>■ Mosquées</li> </ul>	participation à l'information et la sensibilisation des riverains.	<b>élevé</b>
Syndicat et associations des conducteurs de moto taxis de Douala	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ RAPSEMOL</li> <li>■ SYNACOMOTAC</li> <li>■ AMTEICY</li> <li>■ Syndicat des mototaxis du Cameroun (SYMOTOCAM)</li> <li>■ Syndicat national des transporteurs par mototaxis du Cameroun (SYNATRAMOCAM)</li> <li>■ Rassemblement des mototaxis du Cameroun (RASMOC)</li> <li>■ Organisation syndicale du bien-être des conducteurs de motos et tricycles assimilés du Cameroun (OSBICOMOTTAC)</li> <li>■ Syndicat national des Exploitants de Mototaxis (SYNEXMOTACAM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- défense des intérêts de leurs membres impactés par le Projet ;</li> <li>- participation à la détermination et mise en œuvre des mesures de prise en compte des préoccupations de leurs membres ;</li> <li>- participation à la mobilisation et l'information et la sensibilisation des membres.</li> </ul>	<b>Très élevé</b>
Syndicat de Chauffeurs de Taxis de Douala	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ SN/CHAUTAC</li> <li>■ SYNACTUICAM</li> </ul>	- défense des intérêts de leurs membres impactés par le Projet	<b>Très élevé</b>

Groupe	Partie Prenante	Intérêt pour le Projet	Niveau d'influence
		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">- participation à la détermination et mise en œuvre des mesures de prise en compte des préoccupations de leurs membres.</div> <p>- participation à la mobilisation et l'information et la sensibilisation desdits membres.</p>	
Organisations de la Sociétés Civile	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ AHFA (Association Hope For ALL) Association Handicapés moteurs, visuels et auditifs</li> <li>■ Association Hope For ALL (Association Handicapés moteurs, visuels et auditifs)</li> <li>■ REREC (Royal Rehabilitation Reinforcement Center Cameroon) structure de prise en charge des personnes vivant avec le handicap e les malades mentaux</li> <li>■ ACFISA (Association pour la Formation et l'insertion Sociale des Aveugles)</li> <li>■ ANAJEHCAM (Association Nationale des Jeunes Handicapés du Cameroun)</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">- défense des intérêts de leurs membres impactés par le Projet</div> <p>- participation à la détermination et mise en œuvre des mesures de prise en compte des préoccupations de leurs membres.</p> <p>- participation à la mobilisation et l'information et la sensibilisation desdits membres.</p>	Très élevé
Service public de transport en commun	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ SOCATUR</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Participera au réaménagement et à la réorganisation du réseau de transport autour du BRT.</div>	Très élevé
Concessionnaires de services publics (eaux, électricité, hygiène et salubrité)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ CAMWATER</li> <li>■ ENEO</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">- présence de leurs réseaux dans les emprises du PMUD ;</div> <p>- devront être impliqués dans le déplacement desdits réseaux ;</p>	Très élevé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ HYSACAM</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">- permanence du service dans les quartiers traversés par le projet ;</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">- utilisation des itinéraires pendant les travaux</div> <p>- devra être consulté par la détermination des voies d'accès dans les quartiers</p>	Très élevé

Groupe	Partie Prenante	Intérêt pour le Projet	Niveau d'influence
Opérateurs de télécommunications	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ORANGE</li> <li>■ MTN</li> <li>■ NEXTEL</li> <li>■ CAMTEL</li> </ul>	Mobilisation pour l'information et la sensibilisation des populations (numéro vert, sms, etc.).	moyen
Médias	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ CRTV</li> <li>■ EQUINOXE</li> <li>■ VISION 4</li> <li>■ CANAL 2</li> <li>■ STV</li> <li>■ LTM</li> <li>■ BALAFON</li> <li>■ DBS</li> <li>■ InfosTV</li> <li>■ CAMEROON TRIBUNE</li> <li>■ NOUVELLE EXPRESSION</li> <li>■ MUTATIONS,</li> <li>■ MESSENGER</li> <li>■ L'ANECDOTE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation à la mise en œuvre de la stratégie de communication du projet.</li> <li>- Participation à l'information et la sensibilisation des populations</li> </ul>	<p>Elevé</p> <p>Elevé</p>
FMO	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Police</li> <li>■ Gendarmerie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- maintien de l'ordre public</li> <li>- maintien de la sécurité des personnes et des biens</li> <li>- maintien de la circulation pendant les travaux</li> </ul>	
Investisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Partenaires privés</li> <li>■ Constructeurs et concessionnaires automobiles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opportunités d'investissements offertes (PPP)</li> <li>- Fourniture du matériel roulant</li> </ul>	Elevé

### 3.3. Les groupes vulnérables

La notion de groupe « désavantagé ou vulnérable » désigne les personnes ou les groupes qui, en raison, par exemple, de leur âge, de leur sexe, de leur race, de leur origine ethnique, de leur religion, de leur handicap physique, mental ou autre, de leur statut social, civique ou sanitaire, de leur orientation sexuelle, de leur identité sexuelle, de leurs désavantages économiques ou de leur statut d'indigène, et/ou de leur dépendance

à l'égard de ressources naturelles uniques, sont plus susceptibles d'être affectés négativement par les incidences du projet et/ou plus limités que d'autres dans leur capacité à tirer parti des avantages du projet. Ces personnes/groupes sont également plus susceptibles d'être exclus de participer pleinement au processus de consultation général ou d'être dans l'incapacité de le faire et, à ce titre, ils peuvent avoir besoin de mesures spécifiques et/ou d'une assistance pour y parvenir. Ces mesures tiendront compte de considérations liées à l'âge, y compris des personnes âgées et des mineurs, et notamment des circonstances dans lesquelles ces personnes peuvent être séparées de leur famille, de la communauté ou d'autres personnes dont elles dépendent.

A travers le présent PEPP, il s'agit d'identifier toutes les PAPs qui présentent davantage le risque de rencontrer des difficultés inhérentes à leur vulnérabilité, quelle que soit la nature de cette fragilité ou son degré d'importance.

Néanmoins, pour rendre le concept plus opérationnel et l'inscrire dans une perspective des risques redoutés dans le cadre de la mise en œuvre du PMUD, il est important de le lier à un autre concept, celui de résilience.

Ainsi, l'un des enjeux d'un PEPP 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.

Dans la zone d'implantation du PMUD, les groupes vulnérables sont principalement ceux dont l'identification est en cours notamment par le biais des investigations des structures facilitatrices. Les principaux critères qui président à leur identification sont :

- l'âge;
- le handicap;
- la taille du ménage;
- le sexe du chef de ménage;
- le nombre d'enfants mineurs en charge ;
- le revenu du ménage, notamment celui tiré du bien ou de l'activité affectée.

Le tableau ci-dessous présente la liste des types de personnes et groupes vulnérables identifiés

**Tableau 5 : liste des catégories de personnes et groupes vulnérables**

Groupe	Partie Prenante	Intérêt pour le Projet	Contraintes éventuelles pouvant empêcher leur participation
Groupes reconnus comme vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Personnes vivant avec un handicap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prise en compte de leurs préoccupations spécifiques : mobilité réduite, difficultés d'accès à l'information sur le projet, difficultés de suivi physique du processus d'indemnisation ;</li> <li>- aménagement d'infrastructures prenant en compte leur handicap ;</li> <li>- participation à la détermination et mise en œuvre des mesures de prise en compte desdites préoccupations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobilité réduite</li> <li>- éloignement des structures de gestion des activités du Projet</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Personnes âgées dépendantes ;</li> <li>■ Mineurs ;</li> <li>■ Femmes enceintes,</li> </ul>		Difficultés de se mouvoir vers les sites dédiés aux concertations ou informations
Groupes rendus vulnérables en raison du Projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Femmes chefs de ménage et sans ou avec faible assistance</li> <li>■ Veuves et orphelins qui auront perdu leurs habitations dans le cadre des expropriations</li> <li>■ Personnes dont l'accès aux services sociaux de base pourra être limité (malades, élèves, etc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte de leurs besoins spécifiques d'accompagnement notamment l'aide à la réinstallation et facilitation de l'admission des enfants scolarisés dans les établissements publics riverains;</li> </ul>	Déplacement physique du fait de la destruction de leurs habitations et éloignement de sites des activités du Projet

Les groupes vulnérables identifiés indiquent n'avoir pas souvent été considérés comme catégorie sociale à part entière dans le cadre des projets. De même, au sein de leurs quartiers, ils s'informent auprès de la chefferie du quartier lors des rencontres convoquées par les chefs sur les questions concernant la vie en communauté. Pour les questions d'actualité, ils recourent aux différents types de médias.

Le nombre de personnes vulnérables identifiées étant assez faible par quartier traversé par le Projet, les consultations qui leur seront dédiées pendant la mise en œuvre du projet exposent au risque de les réunir sans distinction du type de vulnérabilité. Il apparaît donc judicieux pendant ces consultations, de les regrouper dans la mesure du possible, non par localisation géographique, mais par type de vulnérabilité. Le choix des lieux et autres commodités à mobiliser pour permettre leur participation devront être minutieusement déterminés.

Des organisations dédiées aux types de vulnérabilités identifiées dans la zone d'influence du Projet n'ont pas été identifiées. Toutefois, il en existe à l'échelle de la ville. Les personnes vivant avec un handicap sont affiliés à des associations qui pourraient être mises à contribution si des difficultés de communications avec ses personnes se présentent.

À date, les consultations avec les personnes vulnérables se sont effectuées uniquement dans le cadre de la réalisation des études de sauvegarde environnementale et sociale.

La liste des parties prenantes se veut dynamique à mesure que le projet évolue, tant pendant la mise en œuvre des travaux que pendant la phase d'exploitation l'exploitation des équipements. Des groupes d'intervenants supplémentaires pourraient inclure les fournisseurs et les entreprises.

### **3.4. Synthèse des préoccupations des parties prenantes**

Les consultations publiques et entretiens individuels menés lors de la phase d'enquête de terrain visant l'élaboration du présent rapport portaient sur l'appréhension globale du projet par les différentes parties prenantes.

L'outil retenu, à savoir le guide d'entretien, a été conçu de manière identique pour toutes parties prenantes autour de quatre axes : l'appréciation générale du projet, les craintes, les attentes et les engagements potentiels. Chaque partie prenante en fonction de sa position (sociale, administrative ou traditionnelle) et de sa relation au projet a pu s'exprimer en fonction de ses centres d'intérêt.

Comme points positifs, les parties prenantes sont toutes favorables au Projet qui viendra améliorer les conditions de déplacements des populations, réduire leurs expositions aux accidents, et transformer le paysage urbain ; elles apprécient l'initiative de la CUD de les associer à la réalisation du Projet.

Comme points négatifs, certaines parties prenantes à l'occurrence les commerçants sont inquiétées quant aux conditions de leur relocalisation. Aussi les mototaxis craignent que le BRT accélère la cessation de leur activité.

Cette synthèse est faite dans le tableau 6 ci-dessous.

**Tableau 6 : Synthèse des attentes, craintes et exigences des parties prenantes lors des concertations**

Parties Prenantes	Qualité	Appréciation	Attentes	Craintes	Exigences
Sous-préfets d'arrondissements de Douala	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Autorité administrative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Faire du projet une opportunité pour les populations locales en termes d'opportunités d'emploi et d'accès à l'énergie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Greffer l'activité des mototaxi autour de celles du BRT</li> <li>■ Sécuriser le corridor de passage du BRT pour qu'ils puissent récupérer les usagers à chaque hub</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Problèmes à anticiper pendant l'exécution du projet</li> <li>■</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nécessité d'informer les motos taxis organisés par secteur</li> <li>■ Procéder au recensement et à l'identification des personnes touchées</li> <li>■ Nécessité d'évaluer les détenteurs des titres fonciers</li> <li>■ Nécessité pour le PMUD de s'arrimer à la légalité en formulant une DUP</li> </ul>
Délégation Départementale du Ministère des Transports du Wouri	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Services techniques déconcentrés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Que le BRT vienne résorber les problèmes criards de mobilité liés au flux de passager, mais à l'absence de mode de transport fiable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Créer un espace pour corridor du BRT lui-même</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Que le système de transport du BRT ne soit pas moins cher que le dispositif prévu pour les bus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pour la réussite du PMUD, tenir compte de Ndokoti, et Pk14 où il y a beaucoup de population</li> </ul>
Délégation Départementale du MINHDU du Wouri	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Services techniques déconcentrés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La vision du MINHDU est de fluidifier la mobilité dans la ville de Douala en permettant à tous les autres systèmes de transport de venir se greffer au BRT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le projet doit contribuer à une réorganisation du secteur des mototaxis</li> <li>■ Nécessité de mettre en place les stations relai du BRT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Situation de saturation du domaine privé de l'Etat qui limite les possibilités de recasement en l'absence d'espace dans la ville de Douala</li> <li>■ Problème de recasement posé par l'obstruction des voies du fait des constructions anarchiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Il y a besoin de communiquer en sensibilisant et en mettant à disposition des notices explicatives du PMUD</li> <li>■ Sensibiliser les communes à ne plus délivrer les occupations temporaires de la voie publique</li> </ul>

Parties Prenantes	Qualité	Appréciation	Attentes	Craintes	Exigences
Délégation Départementale du MINEPDED du Wouri	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services techniques déconcentrés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le MINEPDED s'engage à assurer le suivi environnemental</li> <li>Faible niveau d'implication de son département ministériel au projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que les fonds soient mis à disposition pour un meilleur suivi du projet au plan environnemental</li> <li>trouver les mesures pour minimiser les blocages des circulations ;</li> <li>informer le MINEPDED du début de du projet ;</li> <li>mettre à disposition des fonds pour le suivi environnemental du projet ;</li> <li>bien établir un bon plan de communication afin de bien communiquer sur le projet affiches, radio, télévision, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beaucoup de plaintes ;</li> <li>perturbation de la circulation ;</li> <li>indemnités qui ne sont jamais complètes ;</li> <li>manque d'information au début des travaux pour le suivi environnemental ;</li> <li>déplacements des réseaux qui entraînent la perturbation du courant électrique et le ravitaillement en eau.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qu'un plan de communication soit bien établi pour communiquer régulièrement sur le PMUD</li> </ul>
Délégué Départemental promotion de la Femme et de la Famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services techniques déconcentrés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Besoin d'être plus associé au niveau départemental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Désintéresser toutes les personnes sur l'emprise surtout les femmes au petit commerce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non prise en compte des groupes vulnérables comme les femmes</li> <li>Durée très long pour le dédommagement</li> <li>Faible prise en charge des VBG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer leurs capacités et les impliquer pour un meilleur accompagnement des femmes</li> <li>Les impliquer dans la prise en charge des VBG</li> <li>Identifier clairement les structures responsables de la prise en charge des VBG et renforcer leurs capacités</li> </ul>
Délégué départemental des affaires sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services techniques déconcentrés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation à certaines réunions</li> <li>Faible niveau d'information sur le projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>les impliquer pour un meilleur accompagnement de leurs cibles</li> <li>Renforcement de leurs capacités</li> <li>Que soient pris en compte les besoins des personnes vivant avec le handicap toutes catégories et des personnes âgées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marginalisation des personnes vulnérables (enfants, personnes âgées, handicapées) sur le site ;</li> <li>Développement des fléaux sociaux (prostitution, grossesses non désirées, abandon d'enfants, drogue) sur le site du projet ;</li> <li>Exploitation des enfants (main d'œuvre facile) ;</li> <li>Destruction des familles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagnement psychosocial des populations ;</li> <li>Action de sensibilisation des populations sur le terrain.</li> </ul>

Parties Prenantes	Qualité	Appréciation	Attentes	Craintes	Exigences
Délégation Départementale MINTP du Wouri	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services techniques déconcentrés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire du projet une opportunité pour les populations locales en termes d'opportunités d'emploi et d'accès à l'énergie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir un bon plan de communication autour du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>perturbation des activités ;</li> <li>pollutions (acoustique, aire,...) ;</li> <li>augmentation du niveau de la prostitution ;</li> <li>déguerpissement des populations ;</li> <li>non recasement des déplacés ;</li> <li>non éducation des populations par rapport aux impacts.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Véritable recasement des populations vers les zones de « nouveau Douala » : vers Yabassi, Dibamba,... ;</li> <li>répartir les commerçants déguerpis vers les autres marchés.</li> </ul>
Délégation Départementale du MINCOM du Wouri	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services techniques déconcentrés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le problème de la mobilité urbaine ne sera pas résolu si toutes les initiatives u projet partent de Bonandjo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que le destinataire du projet soit informé en temps réel</li> <li>S'assurer qu'il y a un message unique</li> <li>S'assurer de la périodicité de la communication</li> <li>Quel les cibles soient identifiées en même temps que les canaux de communication adaptés à ces derniers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que le PMUD fasse une communication globale qui ne tienne pas compte des préoccupations des cibles différentes selon les quartiers de Douala</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le PMUD dans sa phase pilote doit être lancé dans les quartiers reculés</li> <li>Utiliser les canaux institutionnels dans les réseaux sociaux pour éviter que la communication aille dans tous les sens</li> </ul>
Communauté Urbaine de Douala	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direction de la Planification du Développement Urbain, de l'Aménagement et de la Mobilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le PMUD est un projet social qui va améliorer la qualité de vie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prévoir des mesures d'accompagnement pour apaiser ceux qui ne seront pas content et les convaincre d'être déplacées au nom de la DUP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risques de résistances des personnes affectées par le projet qui seront obligées de déguerpir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de réinsertion pour toutes les personnes le long du corridor BRT</li> <li>En dehors des médias s'appuyer sur les chefs de quartiers, de villages et de blocs pour la sensibilisation parviennent à tout le monde</li> </ul>
Commune d'arrondissement de Douala 5 <sup>e</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collectivité territoriale décentralisée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de réserve à avoir à l'égard du PMUD étant donné les problèmes de mobilité à Douala</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rassurer les personnes touchées par le PMUD qu'elles seront indemnisées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune crainte exprimée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Besoin d'une campagne de sensibilisation</li> </ul>

Parties Prenantes	Qualité	Appréciation	Attentes	Craintes	Exigences
Moto Afrique OSBICOMOTTAC M. NTSILA MOUMBOK (camionneur) SYNATRAMOCAM SYMOTOCAM	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Méconnaissance du PMUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Que le BRT contribue à réduire les accidents et à garantir la sécurité routière</li> <li>■ Que l'accompagnement des motos taxis soit perceptible parce que ces conducteurs de motos taxis qu'on va déplacer doivent savoir quelle sera leur compensation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Que les points de rattachement des motos au niveau du corridor du BRT ne soient pas pris en compte</li> <li>■ Que toutes les informations sur le PMUD ne soient pas portées à la connaissance des mototaxis</li> <li>■ Que le projet vienne annuler le secteur des mototaxis et diminue leur clientèle.</li> <li>■ Que le projet mette les transporteurs au chômage (M. NTSILA MOUMBOK) ;</li> <li>■ Que le projet écarte les mototaxis de la ville en leur en privant l'accès (SYMOTOCAM)</li> <li>■ Que la concurrence avec le BRT soit déloyale (SYNATRAMOCAM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Que la cellule d'exécution du PMUD ne diffuse pas les informations sur le projet trop tôt parce qu'ils vont le combattre</li> </ul>
Syndicat des Transporteurs par Mini Bus Syndicat des exploitants des stations-services	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Partenaire au transport</li> <li>■ Opérateurs économiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aménagement des axes</li> <li>■ Bon projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Que le PMUD aménage des aires de ramassage dédiées aux minibus</li> <li>■ Diminution du nombre de moto taxis ;</li> <li>■ utilisation des acteurs (MPE) locaux pour la réalisation des travaux ;</li> <li>■ transfert de compétences pour les locaux ;</li> <li>■ souscription des assurances de garanti de bonne fin par les entreprises des travaux (assurer la maintenance pendant au moins 5 ans après la réalisation) ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Perturbation de la circulation</li> <li>■ Diminution des revenus ;</li> <li>■ Destruction de plusieurs stations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Etre impliqués dans l'identification des points de ramassage de la ligne BRT</li> <li>■ Dégager les axes pendant la phase des travaux pour permettre aux consommateurs d'avoir accès aux stations) ;</li> <li>■ communiquer par rapport au début effectif des travaux.</li> </ul>

Parties Prenantes	Qualité	Appréciation	Attentes	Craintes	Exigences
Communautés affectées	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Populations affectées par le projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Faible niveau de communication sur le projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Communiquer aux populations les différents points d'accès à l'information ;</li> <li>■ bien définir les critères des indemnisations ;</li> <li>■ mettre à disposition de toute la documentation relative au projet ;</li> <li>■ créer une plateforme pour faire passer les informations ;</li> <li>■ impliquer les dignitaires religieux dans le projet ;</li> <li>■ relocalisation des activités ;</li> <li>■ recasement effectif</li> <li>■ éducation civique des riverains</li> <li>■ prévoir une sécurité publique pour la sauvegarde des infrastructures ;</li> <li>■ mettre une équipe permanente de gestion de la circulation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Déguerpissement des populations ;</li> <li>■ Perte des biens ;</li> <li>■ perturbation de la vie ;</li> <li>■ non prise en compte des dommages ;</li> <li>■ non sensibilisation des riverains avant le recensement</li> <li>■ mauvais recensement des biens et des personnes ;</li> <li>■ la destruction avant le paiement des indemnisations pour les informations, adresser les correspondances aux chapelles, mosquées et autres lieux de culte, faire le porte à porte, mettre sur pied les relais de communication, utiliser les secrétariats et standardistes des mosquées et chapelles ;</li> <li>■ communiquer les sites de publication des documents du projet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Bonne programmation des réunions : toujours se rapprocher des chefs de quartiers pour choisir les jours et heures des réunions qui peuvent convenir aux riverains.</li> <li>■</li> </ul>
Les femmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Personnes vulnérables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Faible connaissance du projet et non implication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Impliquer les femmes dans les mécanismes mis en place pour le projet</li> <li>■ Tenir compte du calendrier des activités des femmes</li> <li>■ Mettre en place des mesures d'accompagnement pour les petits commerçants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Faible accessibilité aux informations concernant le projet</li> <li>■ Faible prise en compte des besoins spécifiques des femmes qui mènent des activités moindre que les gros exploitants</li> <li>■ Non prise en compte du calendrier des activités des femmes lors des consultations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Impliquer les réseaux d'association des femmes à toutes les phases du projet</li> </ul>

Parties Prenantes	Qualité	Appréciation	Attentes	Crainces	Exigences
Les personnes vivant avec un handicap	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes vulnérables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faible connaissance du projet et non implication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impliquer les représentants des personnes vivant avec le handicap dans les différentes instances Former le personnel à la prise en compte des personnes vivant avec le handicap</li> <li>Veiller à produire des outils de communication prenant en compte les différents handicaps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faible prise en compte des besoins spécifiques des personnes vivant avec le handicap</li> <li>Insuffisance des mesures assurant leur sécurité</li> <li>Faible Implication des représentants des personnes vivant avec le handicap dans les différentes instances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instituer les prix préférentiels</li> <li>Avoir des bus avec des fonctionnalités inclusives (bus sonorisés,</li> <li>Priorité d'embarquement pour les personnes vivant avec le handicap</li> </ul>
Les jeunes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes affectées par le projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faible connaissance du projet</li> <li>Non implication des jeunes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Associer les représentants des jeunes dans le recrutement de la main d'œuvre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exclusion des jeunes des processus de recrutement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les représentants des jeunes et les associer aux différentes instances</li> </ul>
Les chefs traditionnels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes concernées par le projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilité du projet qui va améliorer la mobilité des populations et réduire des embouteillages et les congestions habituelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insuffisance de communication sur le projet et des axes concernés par le corridor du BRT</li> <li>Lenteurs dans le processus d'indemnisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à leur disposition des documents d'information sur le projet et la carte définissant l'itinéraire concerné par le projet</li> </ul>
Les ménages	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes affectées par le projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonne connaissance du projet par les ménages qui apprécient la pertinence : ce projet va améliorer la mobilité des populations et réduire des embouteillages et les congestions habituelles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une meilleure communication sur le projet, la mise à disposition des documents à l'attention des leaders pour faciliter l'information des populations, la connaissance des différents acteurs intervenant dans le projet et le rôle de chacun</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>l'incertitude sur le démarrage effectif du projet, lenteurs dans l'effectivité du projet, l'identification pas transparente des personnes à indemniser, la mauvaise évaluation des aspects à indemniser, la complaisance dans les indemnisations observée dans les précédents projets , non prise en compte des personnes vulnérables,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un plan de communication soit élaboré et largement diffusé. Tous les canaux doivent être mis à contribution : affichage lisible, groupe whatsapp, plateforme d'information, correspondances écrites, dépliants, porte à porte, des relais de communications dans la communauté, radios locales</li> </ul>
OSC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes concernées par le projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Claire perception de l'utilité du projet</li> <li>Faible connaissance du projet et non implication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les impliquer dans la sensibilisation des populations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insuffisance de communication sur le projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à leur disposition des documents d'information sur le projet</li> <li>Renforcer leurs capacités pour une meilleure sensibilisation de populations</li> <li>Identifier les représentants des OSC et les impliquer à toutes les étapes</li> </ul>
FMO			<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre l'accent sur l'éducation des populations pour le respect de l'ordre public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incivisme des populations</li> </ul>	

## 4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES ET DE DIVULGATION DE L'INFORMATION

Tel que préconisé par la Banque mondiale, l'engagement des parties prenantes met l'emphase sur les populations qui se verront affectées par le projet. Par cela, l'on entend celles qui subiront un impact socioéconomique et environnemental lié au PMUD. Étant donné la diversité des parties prenantes, plusieurs méthodes d'engagement sont proposées afin de tenir compte des spécificités propres à chaque partie prenante.

### 4.1. Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

Aux termes de la NES 10, Un processus de mobilisation sans exclusive devrait fournir à toutes les parties prenantes — par exemple, les femmes, les enfants, les jeunes, les personnes âgées, les personnes handicapées et les autres groupes vulnérables et défavorisés — les moyens de participer.

#### 4.1.1. Objectifs

Le programme de mobilisation des parties prenantes vise à accroître leur participation de manière à garantir la prise en compte de leurs préoccupations et avis à toutes les étapes du PMUD.

Spécifiquement, il s'agira de :

- Donner l'occasion aux parties prenantes (affectées et intéressées) d'exprimer leurs opinions, intérêts et préoccupations sur le Projet ;
- Faire participer directement ou indirectement les parties prenantes à toutes les étapes du Projet ;
- favoriser la formation continue des parties prenantes à toutes les étapes du Projet ;
- établir une approche de communication entre les parties prenantes durant toute la vie du Projet ;
- partager la vision du Projet au sein des parties prenantes.

De façon synthétique, le programme de mobiliser de permettre de répondre aux questions : qui consulter ? À quel moment ? À quel sujet ? Où ? Comment ?

#### 4.1.2. Calendrier/phasage

Tableau 7 : Plan de consultation des parties prenantes suivant le cycle du projet

Phase	Parties prenantes Visées	Thématique de l'engagement	Méthode Utilisée	Lieu/Fréquence	Entités Responsables
Préparation et mise en œuvre du plan de réinstallation	<b>Parties affectées par le Projet :</b> - Propriétaires fonciers touchés par l'acquisition de terres ; - Personnes habitant la zone du projet ; - Ménages vulnérables	Recensement et évaluation des biens impactés par le Projet	Réunions publiques, Communication dans la presse et sur les réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp ; diffusion d'informations écrites et radio, communiqués Bureaux d'information proposant des Brochures/affiches dans les municipalités	- Chefferie des quartiers/villages ;	- Équipe sociale et environnementale - CCE

Phase	Parties prenantes Visées	Thématique de l'engagement	Méthode Utilisée	Lieu/Fréquence	Entités Responsables
	<b>Parties affectées par le Projet :</b> - Propriétaires fonciers touchés par l'acquisition de terres ; - personnes habitant la zone du projet ; - personnes et ménages vulnérables - acteurs du commerce informels éligibles à la réinstallation ;	Procédure de paiement des indemnités ; (pièces à fournir pour les ayants droit) ; Procédures de réclamation ; Mécanisme de gestion des plaintes et litiges ; Assistance pour réunir les documents nécessaires en cas de succession de l'ayant droit ; Procédure de réinstallation ou de rétablissement des moyens de subsistance.	Réunions publiques ; Communication dans la presse/sur les réseaux sociaux Facebook, WhatsApp ; diffusion d'informations écrites brochures, affiches, Prospectus, site web ; bureaux/pôles d'information le long et itinéraires, à la CUD, dans les mairies concernées et au siège du Projet ; Enquête auprès des personnes touchées par le projet une fois la réinstallation terminée	- Chefferies des quartiers traversées ; - CUD - Préfecture de Douala	-Équipe chargée des sauvegardes sociale et environnementale - Equipe de la liaison Communautaire)
	<b>Parties prenantes intéressées :</b> Chefs traditionnels, responsables des mairies, personnels de la Préfecture, etc.	- Sensibilisation des populations sur le processus de réinstallation - Mécanisme de gestion des plaintes et litiges	Réunions publiques, formations/ateliers ; Communication dans la presse/sur les réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp) ; publication d'informations écrites brochures, affiches, prospectus, dossiers de relations publiques, site web	- Chefferies de Canton/villages - CUD	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementales (SSS, SSE, Expert PAR) - Equipe de liaison Communautaire
Libération des emprises	<b>Parties prenantes intéressées :</b> Chefs traditionnels, responsables des mairies, personnels de la Préfecture, etc.	-Sensibilisation des populations sur le processus de réinstallation -Mécanisme de gestion des plaintes et litiges	Réunions publiques, formations/ateliers ; Communication dans la presse/sur les réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp) ; publication d'informations écrites brochures, affiches, prospectus, dossiers de relations publiques, site web	- Chefferies de Canton/villages - CUD	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementale - équipe de liaison Communautaire

Phase	Parties prenantes Visées	Thématique de l'engagement	Méthode Utilisée	Lieu/Fréquence	Entités Responsables
Construction des équipements de la ligne	Parties prenantes intéressées : Entrepreneurs, ONG, société civile, secteurs privés et les bénéficiaires,	Sécurité des équipements, Aménagement des voies d'accès aux sites, Codes de bonne conduite, Gestion des plaintes, Question environnementale et sociale susceptible d'affecter les bénéficiaires, préoccupation des bénéficiaires Information sur les risques de VBG et d'EAS au cours de la mise en œuvre du projet et les mesures de gestion	Discussion avec les populations locales/Administration locales Réunion Radio/télévision	Chefferies de Canton/villages - CUD	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementales (SSS, SSE, Expert PAR) - équipe de liaison Communautaire
Phase de fonctionnement	Investisseurs, Partenaires privés et constructeurs concessionnaires automobiles  Usagers des transports, acteurs du secteur privé, transporteurs, commerçants, fournisseurs des équipements et services et organisations de la société civile	Investissement sur la flotte BRT et fourniture des bus  Appropriation des acquis, Besoins et contraintes pour assurer la maintenance et le remplacement des équipements, Gestion des plaintes, Question environnementales et sociales	Participation aux événements de mobilité, régionaux, sous-régionaux et nationaux. Réunion, Panneaux d'affichages; Site Web ; Communiqué de presse et de radio à la réception du projet ; Brochures d'information ;	À définir par les Institutions de coordination de mise en œuvre du PMUD	- CUD - Coordonnateur PMUD - Equipe de liaison communautaire

## 4.2. Stratégie de diffusion de l'information

### 4.2.1. Objectifs

La stratégie de diffusion des informations vise à décrire comment la communication avec les parties prenantes sera gérée tout au long du Projet, la portée et le calendrier de l'information à communiquer aux parties prenantes, ainsi que le type d'information qui doit leur être demandé. Les méthodes de communication pourront être revues et évoluer en fonction des priorités (et des événements importants) au cours de la mise en œuvre du PMUD, et aussi par les leçons acquises au cours des diverses actions de communication menées.

- il s’agira globalement de : informer les parties prenantes sur les différentes actions planifiées dans le cadre de la mise en œuvre du Projet ;
- informer les parties prenantes sur les mesures mises en place en vue de la prise en compte de leurs intérêts respectifs ;
- recueillir l’avis des parties prenantes sur la mise en œuvre desdites mesures ;
- favoriser et maintenir l’adhésion des parties prenantes;
- obtenir la participation, la collaboration et la facilitation des parties prenantes,
- résoudre de façon inclusive et participative les problèmes sociaux et environnementaux découlant de la mise en œuvre du projet ;
- impliquer les groupes sociaux vulnérables (les personnes vivant avec un handicap, les personnes âgées, etc.) dans la détermination des mesures de prise en compte de leurs préoccupations spécifiques, et la mise en œuvre desdites mesures ;

#### **4.2.2. Canaux de Communication**

Le plan de communication veillera à déterminer les messages appropriés à véhiculer à travers les canaux les plus pertinents tels que :

- les réunions d’information avec des groupes ciblés notamment les personnes affectées, les représentants des communautés, les associations, les groupements de femmes, les syndicats etc.
- les séances de travail avec les ONG, Services déconcentrés, autorités administratives, collectivités locales, etc. ;
- les médias de communication de masse et les réseaux sociaux ;
- des ateliers périodiques avec les parties prenantes.

Les informations recueillies ainsi que les questions, commentaires et suggestions sont notés par un des moyens préétablis : procès-verbal de la rencontre, documents individuels signés ou enregistrement audio-vidéo.

Ce répertoire sera partagé à tout le personnel et les partenaires de l’Unité de Coordination technique du projet afin d’assurer l’uniformité des réponses données par ces derniers à une même préoccupation des populations. Pour ce faire, un rappel de la nécessité de garder sur soi le recueil des messages et questions clés, doit être fait à l’endroit de toute équipe qui entreprend une mission sur le terrain ou sur une séance de communication.

#### **Brochure explicative simplifiée sur le PMUD**

Le PMUD élaborera une brochure simplifiée de présentation du Projet (2 pages A4) et des brochures spécifiques pour les sous-projet présentant les informations essentielles à diffuser notamment :

- objectifs du projet ou sous-projet, caractéristiques clés, localisation et les principales activités à mettre en œuvre et la durée globale du Projet ;
- les principaux risques et impacts environnementaux et sociaux identifiés du projet ;
- les mesures et actions envisagées pour les éviter ou atténuer ;
- l’organisation de la structure de mise en œuvre du Projet

- le mécanisme de consultation du projet ;
- le mécanisme de gestion des plaintes du projet y compris les plaintes liées aux VBG/EAS/HS;
- les canaux d'accès à l'information et la documentation disponible ;
- le contact du Projet

Cette brochure sera divulguée auprès de toutes les parties prenantes et sur le site internet du projet, le site Internet de la Communauté Urbaine de Douala, et dans la mesure du possible sur les site internet des autres administrations parties prenantes notamment : le Ministère des domaines du cadastre et des affaires foncières(MINDCAF), le Ministère des Transports(MINT), le Ministère de l'Habitat de et du Développement Urbain(MINHDU) , le Ministère des Affaires Sociales(MINAS), le Ministère de la Promotion de la Famille et de la Femme (MINPROFF), le Ministère des Travaux Publics, etc. Elle pourrait également être rendue disponible en version physique, dans les bureaux des administrations locales ou déconcentrées (Services du gouverneur, Conseil régional, Préfecture de Douala, mairies d'arrondissement, délégations départementales MINDCAF, MINT, MINHDU, MINAS, MINTP, MINPROFF), ainsi qu'auprès des syndicats des transporteurs, des chefferies des quartiers/villages riverains, les bureaux d'information du Projet, etc. Le PMUD devrait préparer à intervalle de temps régulier (trimestriellement ou semestriellement) un état d'avancement des activités du Projet, à l'attention des parties prenantes. :

- réalisations clés du projet (ouvrages aménagés, sécurité des travailleurs, investissement communautaire ou autres), avec illustrations et photographies pertinentes ;
- principales activités de consultation au dernier trimestre réalisées ;
- événements importants (comme la participation du Projet à des foires ou des expositions);
- activités de responsabilité sociétale ou autres ;
- recrutement de la main d'œuvre locale pour l'exécution des activités et tâches des chantiers ;
- nouveaux documents disponibles ;
- Traitement des plaintes et litiges

### Communiqués de presse

Le PMUD, peut recourir à des communiqués de presse pour apporter des informations ou répondre à des préoccupations particulières exprimées par voie de presse ou autrement. Il peut également répondre aux sollicitations directes des journalistes (presse écrite, radio, TV et sites internet d'information nationaux). Les communiqués de presse sont remis directement aux organes de presse pour diffusion, et peuvent être véhiculés par la presse écrite, la radio et la télévision, ainsi que sur les réseaux sociaux à l'instar de Facebook ou Twitter, selon la nature de l'information.

Les radios locales seront largement mises à contribution, en particulier celles jouissant d'une forte audience dans la ville de Douala, à savoir : CRTV-SUELABA FM 105, RADIO BALAFON, RADIO CAMPUS, EQUINOXE RADIO, Pena mundi radio et les radios communautaires potentielles à identifier pendant les activités du Projet Les communiqués devront tenir compte des principales langues locales des communautés riveraines du projet. Ils devront être diffusés sur une période d'au moins une semaine, étant entendu que les durées des communiqués devront tenir compte de l'enjeu de l'action à mener.

## Site web du PMUD ou de la CUD

Le PMUD devra ouvrir un site Web dédié où les informations sur le projet seront mises à la disposition du public, et seront régulièrement mises à jour avec de nouveaux messages informatifs, communiqués de presse et offres d'emploi. À défaut de créer ce site, la CUD devra prendre toutes les dispositions pour que les informations du projet soient régulièrement insérées et tenues à jour dans son site web [www.douala.cm](http://www.douala.cm). Le spécialiste chargé de la communication au sein de l'UGP sera chargé de la liaison avec l'entité de la CUD chargée de la gestion de ce site web.

Le site Web du projet comprendra une feuille de commentaires où toute partie touchée ou intéressée pourra déposer une requête ou une plainte. Ces fiches seront suivies quotidiennement (alerte par e-mail aux personnes concernées de l'équipe du projet), avec l'obligation d'accuser réception dans un délai maximum de 7 jours calendaires et de répondre dans un délai maximum de 30 jours calendrier.

## Visite des sites du projet

Les visites sur les sites des chantiers du PMUD consisteront à amener des groupes de parties prenantes (députés, élus locaux, journalistes, représentants des organisations de la société civile) suivant les intérêts, à visiter les sites du projet et à transmettre des informations sur les impacts environnementaux et sociaux et les mesures d'atténuation. La visite des installations du projet par des groupes de jeunes et de femmes pourra également être efficace car elle donnera une idée de l'objectif général du projet, susciter l'intérêt, l'appropriation locale et fournir des informations sur les formations techniques soutenues par le projet.

## Journées Portes Ouvertes

Les Journées Portes Ouvertes sont des événements qui seront organisées afin de présenter au grand public le PMUD. Celles-ci mobilisent les responsables des différents aspects et composantes du Projet qui se chargeront de fournir aux usagers désireux, les informations sollicitées sur le Projet. Lesdites journées seront utilisées comme un outil de marketing du Projet. Concrètement, elles se dérouleront de la façon suivante :

- ◇ Pendant deux à trois jours, la Cellule de Projet organise un événement qui permet de présenter le Projet au public. Le lieu est choisi en fonction de l'accessibilité et des objectifs à atteindre.
- ◇ Des documents, graphiques, vidéos, photos, cartes, affiches, présentations sont disposés dans ce point d'information et sont mis à la libre disposition des participants, qui peuvent circuler librement entre des panneaux d'affichage ou suivre des vidéos ou présentations sur ordinateur sous la conduite de représentants du Projet ;
- ◇ Le personnel du Projet est présent et contribue à guider les visiteurs, présenter les informations et matériaux disponibles, et à répondre aux questions éventuelles ;
- ◇ Les passages de membres du public sont consignés dans un registre (nominatif, sauf si la personne concernée s'y oppose), de même que leurs questions ou préoccupations, voire plaintes ;
- ◇ Dans le cas où le personnel présent ne peut répondre à une question, celle-ci est consignée pour qu'une réponse puisse lui être apportée plus tard ;
- ◇ Le point d'information peut être mis en place dans un bureau de l'Administration si disponible, dans un conteneur aménagé à cette fin, voire dans une caravane ou similaire ;
- ◇ La présence du point d'information sur le site est notifiée aux populations concernées par toutes voies appropriées (presse, radio, affichage, communication directe dans les villages) ;

- ◇ La Journée Portes Ouvertes est documentée par la prise de photos, vidéos, et les registres mentionnés plus haut, qui doivent faire l'objet d'une synthèse permettant de faire ressortir les principales préoccupations des populations et les réponses apportées ou demeurant à apporter.

### Ateliers de travail

L'atelier de travail est une méthode de consultation destinée essentiellement aux cadres de l'administration publique ou d'ONGs. Elle consiste à travailler pendant une demi-journée à une journée sur une question spécifique posée à l'initiative du Projet, et sur lequel le Projet souhaite obtenir les points de vue des cadres de l'administration publique et/ou d'autres parties prenantes. Les ateliers peuvent également être utilisés pour améliorer la connaissance des cadres locaux de l'Administration sur un point spécifique, par exemple l'EIES ou le Plan d'Actions de Réinstallation Complète.

### Banderoles

Les banderoles sont des bannières géantes portant des messages de portée générale ou destinés à une communauté spécifique. Elles seront également utilisées pour annoncer des événements relatifs à la mise en œuvre du Projet.

Le tableau ci-dessous récapitule les actions préconisées pour la diffusion de l'information sur le Projet.

Tableau 8: activités de mise en œuvre de la stratégie de diffusion de l'information sur le PMUD

ACTIONS/OUTILS	PARTIES IMPLIQUEES	TEMPS ESTIME	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<b>Création de la Charte graphique du PMUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spécialiste communication</li> <li>■ CUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Création de l'identité visuelle (logo avec charte graphique adapté au projet), Validation et adoption par l'équipe du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Permet de créer une image rapidement identifiable du projet et d'harmoniser l'ensemble de la communication. Cette –charte graphique sera notamment appliquée pour le site Internet et sur tous les documents de communication du projet</li> </ul>
<b>insertion des contenus du PMUD dans le site Web de la CUD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spécialiste communication PMUD</li> <li>■ CUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ permanent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualité d'ergonomie et de navigation,</li> <li>■ pertinence dans le choix des menus,</li> <li>■ qualité des contenus et de la vulgarisation des informations,</li> <li>■ nombre de visiteurs sur le site</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le site doit aussi être bien référencé : choix « mots clés » pour la balise <b>métayage</b> permet de fournir facilement les informations à jour régulières capitalisation/mémoire PMUD</li> </ul>
<b>Conception et réalisation des supports audiovisuels d'information/sensibilisation</b> : - Dépliant de sensibilisation - Brochure informationnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spécialiste communication</li> <li>■ Equipes PMUD</li> <li>■ Agence communication ou infographiste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2 semaines</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualité de vulgarisation des infos</li> <li>■ Choix des illustrations (photos, dessins, graphiques...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mentionner l'adresse Web sur supports à diffuser auprès des partenaires et candidats potentiels. Identifier et s'appuyer sur</li> </ul>

ACTIONS/OUTILS	PARTIES IMPLIQUEES	TEMPS ESTIME	INDICATEURS	OBSERVATIONS
- Préparation des présentations PowerPoint (infos/vulgarisation) - Articles & kit médias...	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Imprimeurs</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pertinence des contenus et messages</li> <li>■ Attractivité des supports communication</li> <li>■ Nombre d'outils produits et diffusés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ des relais pour la diffusion (voir point suivant).</li> <li>■ Ces supports seront disponibles sur le site web</li> <li>■ Langage accessible, précis et concis. A diffuser sur le site internet en ce qui concerne les brochures, dépliants et présentation powerpoint et envoyés par emailing ciblés</li> </ul>
<b>Préparation de bases de données classifiées</b> (PTF, Institutions de l'Etat, Entrepreneurs, ONG, Médias...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spécialiste communication</li> <li>■ Equipes PMUD</li> <li>■ Partenaire</li> <li>■ CUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2 semaines (Actualisation régulière des listes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualité des modules de formation</li> <li>■ Nombre d'Agents formés</li> <li>■ Dynamique des travaux (jeux de rôles...) Qualité vulgarisation</li> <li>■ aide-mémoire</li> <li>■ Satisfaction des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pour faciliter la diffusion des informations et l'organisation des événements. Des listes seront aussi conçues pour les « acteurs/partenaires » au niveau régional et international</li> </ul>
<b>Identifier et organiser la visibilité du projet</b> sur internet et les réseaux sociaux (nationaux & internationaux)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spécialiste communication</li> <li>■ Equipes PMUD</li> <li>■ CUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réparti sur les 3 mois de lancement du projet</li> <li>■ 3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nombre et pertinence des sites/réseaux sociaux répertoriés</li> <li>■ Adhésion au PMUD et nombre de partage de liens (adresse web PMUD)</li> <li>■ Nombre de contacts et demandes pertinentes générées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Pour le PMUD, il est suggéré de ne pas démultiplier les réseaux sociaux pour assurer Il est plus pertinent de s'appuyer sur les réseaux sérieux déjà présents sur Internet (partage de liens).</li> </ul>
<b>Préparation des lettres d'information trimestrielles</b> (Avancées du projet, résultats, dossiers thématiques...).	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spécialiste communication</li> <li>■ Equipes PMUD</li> <li>■ Infographiste &amp; imprimeur</li> <li>■ CUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 semaine selon une périodicité trimestrielle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualité de réalisation</li> <li>■ Pertinence des infos et contenus</li> <li>■ Intérêt des visuels et graphiques</li> <li>■ Qualité rédactionnelle</li> <li>■ Participation des partenaires</li> <li>■ Diffusion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diffusion au format PDF sur site Internet et par emailing</li> </ul>

ACTIONS/OUTILS	PARTIES IMPLIQUEES	TEMPS ESTIME	INDICATEURS	OBSERVATIONS
<b>Veille informationnelle</b> (TV, radio, presse écrite et numérique).	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spécialiste communication</li> <li>■ Equipes PMUD</li> <li>■ CUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Régulier (en fonction des besoins &amp; avancées du projet)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réactivité en matière d'information</li> <li>■ Pertinence des thématiques</li> <li>■ Nombre diffusions et/ou publications</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Différents types d'actions : mailing, communiqués et conférences de presse, événementiels...</li> <li>■ Présentation des avancées et résultats</li> </ul>
<b>Production de « success stories »</b> et les leçons apprises	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spécialiste communication</li> <li>■ Equipes PMUD</li> <li>■ CUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2 jours par témoignage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Intérêt des témoignages</li> <li>■ Impacts sociaux &amp; environnementaux</li> <li>■ Témoignages de populations vulnérables</li> <li>■ Attractivité du « Success story »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diffusions diverses : Site Web, emailing partenaires, médias... Fiches, enregistrement vidéo et audio....</li> </ul>
<b>Production des supports de capitalisation:</b> - Brochure sur les leçons à tirer (Plaquette des témoignages des bénéficiaires (success stories) - Présentations PPT (Kit de capitalisation du projet)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spécialiste communication</li> <li>■ Equipes PMUD</li> <li>■ CUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tous les 2 à 3 mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualité de vulgarisation des informations</li> <li>■ Pertinence des contenus et résultats</li> <li>■ Choix des visuels (vidéos, photos, dessins, graphiques...)</li> <li>■ Attractivité des supports communication</li> <li>■ Nombre d'outils produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ces supports seront notamment diffusés lors de l'Atelier de clôture du projet.</li> </ul>
<b>Revue de presse et suivi médias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spécialiste communication</li> <li>■ Equipes PMUD</li> <li>■ CUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Régulières</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualité synthèse des revues presse</li> <li>■ Diffusion auprès de l'équipe</li> <li>■ Exhaustivité des médias consultés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Permet de voir la visibilité du projet et la qualité des informations diffusées (réponses/corrections possibles si nécessaire)</li> </ul>
<b>Suivi, capitalisation et rapports communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spécialiste communication</li> <li>■ Equipes PMUD</li> <li>■ CUD</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réguliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Qualité de synthèse et d'analyse du travail réalisé</li> <li>■ Bases d'informations collectées et traitées</li> <li>■ Mesure correctives prises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Utile aussi pour l'actualisation du plan de communication.</li> </ul>

### 4.2.3. Informations à diffuser suivant les parties prenantes

Tableau 9 : Informations à diffuser suivant les parties prenantes

Phase du Projet	Parties prenantes Visées	Thématique	Moyens préférentiels	Entités Responsables
Préparation et mise en œuvre du plan de réinstallation	- Propriétaires fonciers touchés par l'acquisition de terres ; - Personnes habitant la zone du projet ; - Ménages vulnérables	Recensement et évaluation des biens impactés par le Projet	Réunions publiques, Communication dans la presse et sur les réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp ; diffusion d'informations écrites et radio, communiqués Bureaux d'information proposant des Brochures/affiches dans les municipalités	- Équipe sociale et environnementale - CCE
	- Propriétaires fonciers touchés par l'acquisition de terres ; - personnes habitant la zone du projet ; - ménages vulnérables - acteurs du commerce informels éligibles à la réinstallation ;	Procédure de paiement des indemnités ; (pièces à fournir pour les ayants droit) ; Procédures de réclamation ; Mécanisme de gestion des plaintes et litiges; Assistance pour réunir les documents nécessaires en cas de succession de l'ayant droit; Procédure de réinstallation ou de rétablissement des moyens de subsistance.	Réunions publiques ; Communication dans la presse/sur les réseaux sociaux Facebook, WhatsApp ; diffusion d'informations écrites brochures, affiches, Prospectus, site web ; bureaux/pôles d'information le long et itinéraires, à la CUD, dans les mairies concernées et au siège du Projet ; Enquête auprès des personnes touchées par le projet une fois la réinstallation terminée	-Équipe chargée des sauvegardes sociale et environnementale - Equipe de la liaison Communautaire)
	Chefs traditionnels, responsables des mairies, personnels de la Préfecture, etc.	- Sensibilisation des populations sur le processus de réinstallation - Mécanisme de gestion des plaintes et litiges	Réunions publiques, formations/ateliers; Communication dans la presse/sur les réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp) ; publication d'informations écrites brochures, affiches, prospectus, dossiers de relations publiques, site web	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementales (SSS, SSE, Expert PAR) - Equipe de liaison Communautaire
Libération des emprises	Chefs traditionnels, responsables des mairies, personnels de la Préfecture, etc.	-Sensibilisation des populations sur le processus de réinstallation -Mécanisme de gestion des plaintes et litiges	Réunions publiques, formations/ateliers; Communication dans la presse/sur les réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp) ; publication d'informations écrites brochures, affiches, prospectus, dossiers de relations publiques, site web	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementale - équipe de liaison Communautaire

Phase du Projet	Parties prenantes Visées	Thématique	Moyens préférentiels	Entités Responsables
Construction des équipements	FMO, Communautés urbaine de Douala et communes d'arrondissement (police municipales)	Planning des travaux et gestion de la circulation pendant les travaux	Réunions d'information	Équipes de sauvegardes sociale et environnementales (SSS, SSE, Expert PAR) ; Responsables infrastructures PMUD
	OSC, ONG, acteurs du transport artisanal et commerce informel de la zone du Projet.	Sécurité des équipements, Aménagement des voies d'accès aux sites, Codes de bonne conduite, Gestion des plaintes, Question environnementale et sociale susceptible d'affecter les bénéficiaires, préoccupation des bénéficiaires Information sur les risques de VBG :EAS/HS au cours de la mise en œuvre du projet et les mesures de gestion	Discussion avec les populations locales/Administration locales Réunion Radio/télévision	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementales (SSS, SSE, Expert PAR) - équipe de liaison Communautaire
	Investisseurs, Partenaires privés et concessionnaires automobiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opportunités d'investissements offertes (PPP)</li> <li>- Besoin en matériel roulant</li> </ul>	<b>Participation aux événements au Cameroun, au niveau sous-régional ou régional</b> sur les modes de transport utilisant les énergies propres (ou fortement liés) et respectant le développement durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spécialiste communication</li> <li>■ Equipes PMUD</li> <li>■ CUD</li> </ul>
	Représentants des différentes catégories de parties prenantes	Capitalisation des expérience du PMUD et lancement de la phase d'exploitation	Organisation et tenue de l'Atelier de clôture du PMUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spécialiste communication</li> <li>■ Equipes PMUD</li> <li>■ CUD</li> </ul>
Phase de fonctionnement	Usagers des transports, acteurs du secteur privé, transporteurs, commerçants, fournisseurs des équipements et services et organisations de la société civile	Appropriation des acquis, Besoins et contraintes pour assurer la maintenance et le remplacement des équipements, Gestion des plaintes, Question environnemental es et sociales	Réunion, Panneaux d'affichages; Site Web ; Communiqué de presse et de radio à la réception du projet ; Brochures d'information ;	- CUD - Equipe de liaison communautaire

### 4.3. Stratégie de consultation des parties prenantes

La stratégie proposée pour la consultation des parties prenantes est tributaire du type de partie prenante, de l'étape du projet et des objectifs à atteindre.

Le tableau ci-dessous recense les principales activités préconisées pour la consultation des parties prenantes:

Phase	Parties prenantes Visées	Thème de la consultation	Méthode Utilisée	Lieu/Fréquence	Entités Responsables
Préparation et mise en œuvre du plan de réinstallation	<b>Parties affectées par le Projet :</b> - Propriétaires fonciers touchés par l'acquisition de terres ; - Personnes habitant la zone du projet ; - Ménages vulnérables	Recensement et évaluation des biens impactés par le Projet	Réunions publiques, discussion de groupe, ateliers	- Chefferie des quartiers/villages ; - domiciles des PAPs	- Équipe sociale et environnementale - CCE
	<b>Parties affectées par le Projet :</b> - Propriétaires fonciers touchés par l'acquisition de terres ; - personnes habitant la zone du projet ; - personnes et ménages vulnérables - acteurs du commerce informels éligibles à la réinstallation ;	Procédure de paiement des indemnités ; (pièces à fournir pour les ayants droit) ; Procédures de réclamation ; Mécanisme de gestion des plaintes et litiges ; Assistance pour réunir les documents nécessaires en cas de succession de l'ayant droit ; Procédure de réinstallation ou de rétablissement des moyens de subsistance.	Réunions publiques, discussion de groupe, entretiens	- Chefferies des quartiers/villages/blocs traversés ; - domiciles des PAPs - Préfecture de Douala - CUD	-Équipe chargée des sauvegardes sociale et environnementale - Equipe de la liaison Communautaire)
	<b>Parties prenantes intéressées :</b> Chefs traditionnels, responsables des mairies, personnels de la Préfecture, etc.	- Sensibilisation des populations sur le processus de réinstallation - Mécanisme de gestion des plaintes et litiges	Réunions publiques, formations/ateliers ;	- Chefferies de Canton/villages/blocs - CUD	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementales (SSS, SSE, Expert PAR) - Equipe de liaison Communautaire
Libération des emprises	<b>Parties prenantes intéressées :</b> Chefs traditionnels, responsables des mairies, personnels de la Préfecture, etc.	-Sensibilisation des populations sur le processus libération des emprises ; -Mécanisme de gestion des plaintes et litiges	Réunions publiques, formations/ateliers ; entretiens.	- Chefferies de Canton/villages/blocs - CUD	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementale - équipe de liaison Communautaire

	FMO, Communautés urbaine de Douala et communes d'arrondissement (police municipales)	gestion de la circulation pendant les travaux	Réunions de concertations	CUD	Équipes de sauvegardes sociale et environnementales (SSS, SSE, Expert PAR) ; Responsables infrastructures PMUD
Construction des équipements de la ligne	<b>Parties prenantes intéressées :</b> Entrepreneurs, ONG, société civile, secteurs privés et les bénéficiaires,	Sécurité des équipements, Aménagement des voies d'accès aux sites, Codes de bonne conduite, Gestion des plaintes, Question environnementale et sociale susceptible d'affecter les bénéficiaires, préoccupation des bénéficiaires Information sur les risques de VBG :EAS/HS au cours de la mise en œuvre du projet et les mesures de gestion	Discussion avec les populations locales/Administration locales Réunion Radio/télévision	Chefferies de Canton/villages - CUD	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementales (SSS, SSE, Expert PAR) - équipe de liaison Communautaire
	<b>société de ramassage des ordures ménagères (HYSACAM)</b>	<b>gestion des ordures ménagères pendant la mise en œuvre des travaux :</b> plans de circulation proposés, planification du ramassage des ordures dans les zones en chantier	réunions de concertation	base vie chantier	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementales (SSS, SSE) - Entreprises
	<b>Populations riveraines</b>	<b>perturbations liées à la mise en œuvre des travaux :</b> difficultés d'accès aux habitations notamment pour les riverains véhiculés, plans de circulation proposés, gestions des ordures ménagères pendant les travaux.	réunion publiques	chefferies des quartiers	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementales (SSS, SSE) - Entreprises - Société Hysacam
	Investisseurs, Partenaires privés et constructeurs concessionnaires automobiles	- Opportunités d'investissements offertes par le PMUD ; - Conditions de financement de la flotte BRT	<b>Participation aux évènements au Cameroun au niveau régional</b> sur les modes de transport utilisant les énergies	Suivant les évènements	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Spécialiste communication</li> <li>■ Equipes PMUD</li> <li>■ CUD</li> </ul>

		- Conditions de fourniture du matériel roulant	propres (ou fortement liés) et respectant le développement durable		
<b>Phase d'exploitation</b>	Usagers des transports, acteurs du secteur privé, transporteurs, commerçants, fournisseurs des équipements et services et organisations de la société civile	Appropriation des acquis, Besoins et contraintes pour assurer la maintenance et le remplacement des équipements, Gestion des plaintes, Question environnementales et sociales	Réunion, Panneaux d'affichages; Site Web ; Communiqué de presse et de radio à la réception du projet ; Brochures d'information ;	À définir par les Institutions de coordination de mise en œuvre du PMUD	- CUD - Equipe de liaison communautaire

**Tableau 10 : plan de consultation des parties prenantes**

#### 4.4. Stratégie de prise en compte des points de vue des groupes vulnérables

La prise en compte des points de vue des groupes vulnérables, intéressés ou affectés, passera par des consultations suivant leurs besoins spécifiques aux différentes phases de réalisation du Projet :

**Tableau 11 : stratégie de prise en compte des points de vue des groupes vulnérables**

Phase	Action à mener	Méthode Utilisée	Lieu/Fréquence	Entités Responsables
<b>Préparation du Projet</b>	Identification des personnes vulnérables et des types de vulnérabilité	Recensement physique lors des différentes activités du Projet	- Chefferies traditionnelles  - domicile des personnes cibles	- Équipe sociale et environnementale (Spécialiste Social, Expert PAR)
<b>Préparation et mise en œuvre du plan de réinstallation</b>	Identification des difficultés liées au processus de réinstallation (indemnisations, déménagement, options de réinstallation)	Réunions publiques avec les PAPs, entretiens individuels.	- Chefferies traditionnelles  - domicile des personnes cibles	- Équipe sociale et environnementale (Spécialiste Social, Expert PAR)
	identification des mesures d'accompagnement efficaces et  Le Mécanisme de gestion des plaintes et litiges	Réunions publiques, entretiens individuels	- Chefferies traditionnelles  - domicile des personnes cibles	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementales (SSS, Expert PAR)  - Equipe de liaison Communautaire
<b>Libération des emprises</b>	-Sensibilisation sur le calendrier et les opérations de libération d'emprises	réunions d'information	- Chefferies de Canton/villages - CUD	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementale  - équipe de liaison Communautaire

Phase	Action à mener	Méthode Utilisée	Lieu/Fréquence	Entités Responsables
Construction des équipements du corridor	- Identification des difficultés liées à la modification de leur environnement (accès aux domiciles, accès aux commodités et services sociaux de base, etc.) ;	Discussions de groupe	Chefferies de Canton/villages  - CUD	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementales (SSS, SSE, Expert PAR)  - équipe de liaison Communautaire
	- suivi de la mise en œuvre des actions décidées	Mobilisation auprès des parties prenantes interpellées	Sites en chantier	- Équipe chargées des sauvegardes sociale et environnementales (SSS, SSE, Expert PAR)  - équipe de liaison Communautaire
Phase d'exploitation	Suivi de la conformité des équipements avec les attentes des personnes vulnérables	Mobilisation auprès des parties prenantes interpellées ;  Visite des équipements.	Equipements aménagés	- CUD  - Equipe de liaison communautaire

## 4.5. Calendriers de mobilisation des parties prenantes

### 4.5.1. Actions de mobilisation des parties prenantes déjà menées

Plusieurs actions de mobilisation des parties prenantes ont été menées dans le cadre des études de sauvegarde environnementale et sociale. Le tableau ci-dessous représente les actions déjà menées.

**Tableau 12 : actions de mobilisation des parties prenantes menées à date**

Actions menées	Objectifs	Lieux
Consultation publique	élaboration du Cadre de Gestion Environnementale et Sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefferie du village Ngodi-Bakoko</li> <li>• Chefferie Bonaloka</li> <li>• Chefferie Ndogbati 2</li> <li>• Chefferie du Canton Bassa</li> </ul>
Consultation publique	élaboration du Cadre de Politique de Réinstallation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefferie du village Ngodi-Bakoko</li> <li>• Chefferie Bonaloka</li> <li>• Chefferie Ndogbati 2</li> <li>• Chefferie du Canton Bassa</li> </ul>
Consultations publiques	Etudes d'Impact Environnemental et Social en vue de la mise en œuvre d'un corridor pilote de BRT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chefferie du Canton Bassa</li> <li>• Chefferie du Canton Akwa</li> <li>• Chefferie du Canton Bell</li> </ul>

Actions menées	Objectifs	Lieux
Consultations publiques	Etudes d'Impact Environnemental et Social relative au réaménagement et à la réorganisation du réseau de transport autour du corridor pilote de BRT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chefferie du Canton Bassa</li> <li>Chefferie du Canton Akwa</li> <li>Chefferie du Canton Bell</li> <li>Chefferie du Canton Bakoko</li> <li>Chefferie du Canton Bele Bele</li> </ul>
Consultations publiques	élaboration du Plan d'Action de Réinstallation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elf/Nelson Mandela</li> <li>Chefferie Village Ndokoti</li> <li>Chefferie du Village Logbessou</li> <li>Chefferie Ndogbati 2</li> </ul>
Consultation des femmes	élaboration du Plan d'Action de Réinstallation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elf/Nelson Mandela</li> <li>Chefferie Village Ndokoti</li> <li>Chefferie du Village Logbessou</li> </ul>
Réunions avec les acteurs du transport informel	information sur le PMUD	Cercle Municipal et Municipal de Bonanjo

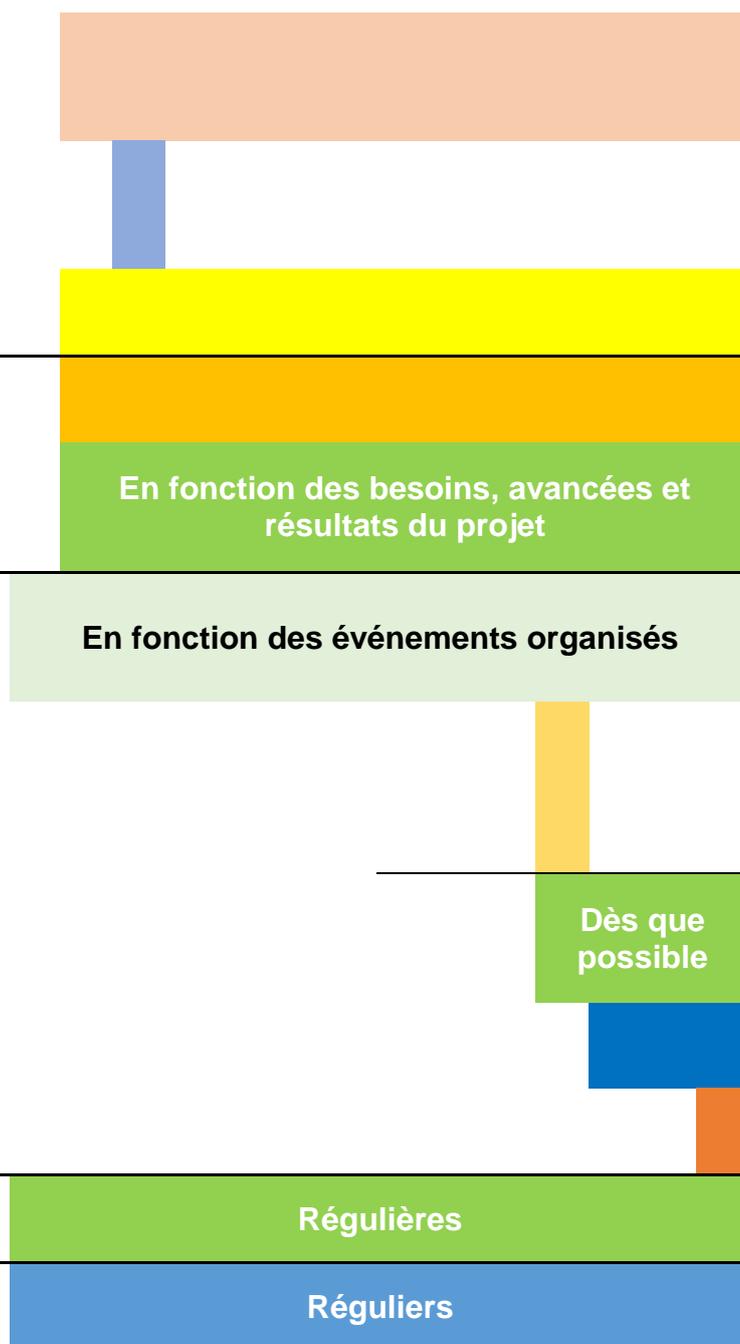
#### 4.5.2. Calendrier de mise en œuvre du plan de diffusion de l'information sur le projet

Le chronogramme de mise en œuvre décliné dans le tableau 13 permet de visualiser les activités de communication dans le temps. Cela permet aussi de déterminer la bonne répartition des actions tout au long de la période fixée. Pour ne pas surcharger ce tableau, l'option d'une répartition des activités par trimestre (T1, T2, T3 et T4) a été retenue. De plus, les actions de communication seront évolutives au fur et à mesure de l'avancement du projet.

Tableau 13: chronogramme de mise en œuvre de la stratégie de communication

ANNEES	2025				2026				2027				2028			
Trimestres	T1	T2	T3	T4												
<b>Activités</b>																
2. Création et mise en ligne des contenus du PMUD sur le site Web																
3. Conception et production des supports de communications																
4. Préparation de bases de données classifiées																

5. Identifier et organiser la visibilité du projet sur web et réseaux sociaux
6. Médiatisation lancement de la mise en œuvre du PMUD
8. Lettre d'information trimestrielle
9. Mise à jour des informations du PMUD dans le site Internet
10. Veille informationnelle (TV, radio, presse écrite et numérique).
12. Participation aux événements nationaux et régionaux
13. Organisation et animation d'un atelier sur la capitalisation et la collecte de « success stories »
14. Production et diffusion de « success stories » et les leçons apprises
15. Production des supports de capitalisation
16. Organisation et tenue de l'Atelier de clôture du PMUD
17. Revues de presse et suivi médias
18. Suivi, capitalisation et rapports communication



#### 4.5.3. Calendrier des informations à diffuser suivant les parties prenantes

Ce chronogramme qui se distingue du plan de communication déroulé précédemment dans le tableau 13, indique à quel moment diffuser le type

Tableau 14: chronogramme de diffusion des informations selon les parties prenantes visées

ANNEES	2025				2026				2027				2028	
Trimestre	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	

**Informations à diffuser**

**Phase de préparation du projet**

1. Document de l'avant-projet ou du projet y compris les enjeux, les activités, les résultats
2. Outils de sauvegardes ES du projet : CGES-PEPP-MGPL
3. Liste des associations de luttes contre les VBG identifiées ainsi que le plan de réponse aux VBG, EAS, HS

**Phase de mise en œuvre du projet**

4. -Etat de mise en œuvre du projet
5. Données sur les risques environnementaux et sociaux identifiés et les mesures prévues
6. Plans d'action des différents instruments de sauvegarde environnementale et sociale
7. Rapports de suivi trimestriel
8. Liste des associations de luttes contre les VBG identifiées ainsi que le plan de réponse aux VBG, EAS, HS

**Phase de clôture du projet**

9. Résultats et leçons apprises du projet
10. Bilan d'exécution du projet

11. Bilan de mise en œuvre des plans de gestion environnementaux et sociaux du PEPP, du MGPL et autres supports de sauvegardes

#### 4.6. Examen des commentaires des parties prenantes

Les commentaires formulés par les parties prenantes seront systématiquement consignés dans un aide-mémoire et insérés dans le plan de travail du spécialiste de sauvegarde social du PMUD chargé de la mobilisation desdites parties, suivant l'échéancier défini. Il sera chargé du suivi de l'exécution de ces préoccupations auprès des responsables interpellés. Une copie du rapport dressé lors de chaque consultation sera transmise aux parties prenantes concernées afin de leur permettre d'en assurer le suivi. A cet effet, les engagements pris par le Projet seront adossés à un calendrier de mise en œuvre communiqué aux parties prenantes. Le responsable social sera chargé d'informer lesdites parties de la façon dont leurs commentaires ont été pris en compte.

#### 4.7. Phases ultérieures du Projet

Les populations, seront informées de l'évolution du Projet par voie de rapports sur sa performance environnementale et sociale consultables auprès des administrations locales, autorités traditionnelles et organisations de la société civile, et publiés sur le site internet du PMUD. Aussi, des interventions périodiques seront effectuées sur les médias classiques et chaque nouvelle étape du projet sera communiquée sur les réseaux sociaux. Les autres parties prenantes recevront un rapport sur l'avancement du Projet tous les trimestres. Cependant, elles recevront des rapports spécifiques à certaines phases du Projet lorsque les effets sur le public sont plus intenses ou lors du passage à une nouvelle phase.

### 5. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

#### 5.1. Ressources

Le budget indicatif de mise en œuvre du PEPP par an est estimé à la somme de **82 000 000 FCFA**. Sur la durée du Projet jusqu'en 2028, **soit 3 ans**, le budget prévisionnel est estimé à **246 000 000 FCFA**. À ce montant peut s'ajouter les coûts de production des supports de communication pour la mise en œuvre du PEPP et MGPL de 24 400 000 FCFA.

Le budget de mise en œuvre du MGPL (document séparé) quant à lui est estimé à 105 000 0000 FCFA.

Il convient de noter que le budget annuel estimé prend en compte la période d'activités la plus intense alors que les activités du projet iront en s'amenuisant. De même, les activités de concertation, consultation et communication n'auront pas la même intensité tout au long du Projet.

Certaines activités à réaliser dans le cadre de la mise en œuvre du PEPP n'ont pas été budgétisées car elles seront réalisées par les responsables à recruter au sein de l'unité de gestion du projet, il s'agit notamment du suivi-évaluation de la mise en œuvre du PEPP.

Globalement, les activités de mobilisation des parties prenantes seront assignées à l'ONG chargée de la liaison communautaire tandis que les actions de communication de masse seront prises en charge dans la stratégie de communication. Ces dernières ne sont pas prises en compte dans le budget de mise en œuvre du PEPP.

Activités	indicateurs	unités	Quantités par an	Coût unitaire	Coût par an
<b>Mobilisation des parties prenantes- Recrutement d'une ONG chargée de la liaison communautaire</b>					
<b>Rencontres avec les autorités traditionnelles</b>	Nombre de rencontres tenues	U	3	3 000 000	9 000 000
<b>Création et mise en fonctionnement au niveau des quartiers traversés par le corridor de BRT des bureaux d'information, dans les communes d'arrondissement de Douala, les sous-préfectures et la préfecture du Wouri</b>	Nombre de bureaux fonctionnel	U	16	1 000 000	16 000 000
<b>Rencontres avec les acteurs institutionnels (autorités administratives, locales et administrations sectorielles)</b>	Nombres de rencontres	U	16	500 000	8 000 000
<b>Rencontre avec les FMO</b>	Nombre de rencontres	U	4	500 000	2 000 000
<b>Rencontres avec les médias et les OSC</b>	Nombre de médias mobilisés	U	4	500 000	2 000 000
<b>Rencontres avec les personnes affectées par le Projet (populations)</b>	Nombre de rencontres organisées	U	10	2 000 000	20 000 000
<b>Rencontres spécifiques avec les personnes vulnérables</b>	Nombre de rencontres organisées	U	10	800 000	8 000 000
<b>Rencontres avec les acteurs du commerce formel et informel affectés par le Projet</b>	Nombre de personnes engagées	U	4	1 000 000	4 000 000
<b>Rencontres avec les entreprises et structures riveraines (stations-service,</b>	Nombre de structures rencontrées	U	4	500 000	2 000 000

agences de voyage, banques, etc)					
<b>Rencontres avec les acteurs du transport informels</b>	Nombre d'acteurs touchés	U	4	1 000 000	<b>4 000 000</b>
<b>rencontres avec les concessionnaires de services publics (eaux, électricité, hygiène et salubrité)</b>	Nombre de concessionnaires engagés	U	4	500 000	<b>2 000 000</b>
<b>Organisation de l'Atelier de clôture du PMUD</b>	Tenue effective de l'atelier	forfait	1	5 000 000	<b>5 000 000</b>
<b>Sous-total 1 : Mobilisation des parties prenantes-Recrutement d'une ONG chargée de la liaison communautaire</b>				<b>82 000 000</b>	
<b>Total durée du projet (03 ans)</b>				<b>246 000 000</b>	
<b>Acquisition supports de communication et diffusion des informations (potentiellement à prendre en compte dans la stratégie de communication)</b>					
<b>Activités</b>	<b>indicateurs</b>	<b>unités</b>	<b>Quantités</b>	<b>Coût unitaire</b>	<b>Coût total</b>
<b>Production et distribution des supports de communication sur le projet, à utiliser pendant les concertations</b>	Disponibilité Calendriers, posters, stylos, agenda, etc.	Forfait	1	5 000 000	5 000 000
<b>Mise en service d'un numéro vert</b>	numéro vert fonctionnel	Forfait	1	6 000 000	6 000 000
<b>production de brochures, plaquettes et dépliants</b>	nombre de support produits	Forfait	1	5 000 000	5 000 000
<b>Animation des plateformes du PMUD sur les réseaux sociaux (nationaux &amp; internationaux)</b>	Nombre de visiteurs sur les plateformes	Forfait	1	3 000 000	3 000 000

<b>Participation aux évènements en vue de la rencontre avec les investisseurs potentiels</b>	Événements externes auxquels le projet a participé	Forfait	3	1 000 000	3 000 000
<b>Edition et diffusion des rapports d'activités annuels du projet</b>	Nombre d'exemplaires sur la durée du Projet	Exemplaire	120	20 000	2 400 000
<b>TOTAL durée du Projet</b>			<b>24 400 000</b>		

## 5.2. Fonctions de gestion et responsabilités

La mise en œuvre du PEPP est de la responsabilité du Maître d'Ouvrage à travers la CCP du PMUD. A ce titre, elle attribue à un Spécialiste de l'équipe environnementale et sociale la mission de mise en œuvre des différentes activités y relatives. Le Spécialiste des sauvegardes sociales (SSS) devra être chargé de cette mission qui devra figurer dans sa feuille de route. Il devra initier toutes les actions relatives à la mise en œuvre du PEPP, tant pour la mise en œuvre de la stratégie de communication, que pour la consultation des parties prenantes. Pour l'accomplissement de cette mission, des agents de liaison communautaires (ALC) devront être recrutés. Afin de garantir l'unicité du reporting des activités des ALC, un superviseur devra être désigné. Il sera par conséquent plus judicieux de recruter une Organisation Non-Gouvernementale (ONG) ou une association qui assurera la liaison communautaire en mobilisant les ALC et fédérant leurs activités.

Le SSS peut selon les cas, solliciter les autres spécialistes du Projet afin de mobiliser des parties prenantes spécifiques.

Ce dispositif sera par ailleurs renforcé par :

- La mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, page Twitter, etc.) servira de moyen d'accéder à toutes les informations : articles, passation de marché, annonces, rapports finaux et documents relatifs au PMUD. Tandis que les réseaux sociaux permettront de diffuser des informations complémentaires.
- La création d'adresses email et postale et d'un numéro de téléphone, dédiés aux plaintes ;
- Le recrutement d'une ONG chargée de la liaison communautaire ;
- le recrutement d'un assistant au spécialiste chargé de l'engagement des parties prenantes.

Concernant les formations, il s'agira d'en organiser dans chaque commune d'arrondissement de la ville de Douala, un atelier de formation regroupant les diverses structures techniques impliquées dans la mise en œuvre du CPR et des PAR au niveau du département du Wouri. La formation pourra être assurée par des personnes ressources appropriées. Les thématiques suivantes, sans être exhaustif, pourraient être déclinées en module de renforcement des capacités :

- Mécanisme de Gestion des Plaintes et Litiges du Projet ;
- Prévention des conflits ;
- Contribution des parties prenantes à la réussite des activités du Projet ;
- Prévention et gestion des violences basées sur les genres liés au PMUD ;
- Monitoring de la mise en œuvre des mesures prévues dans les instruments de sauvegarde environnementale et sociale,
- Renforcement le rôle des ONG et des associations pour relayer l'information et mobiliser les populations locales ;
- Etc.

S'agissant de la sensibilisation, des campagnes seront menées dans les communes traversées sur les questions foncières, l'acquisition des terres, la gestion des conflits, à travers un plan d'engagement.

Du fait des difficultés de mobilisation des ressources financières, les activités de mobilisation des parties prenantes pourraient être budgétisées dans le contrat de l'ONG ou l'association à recruter.

## 6. Mécanisme de gestion des plaintes et litiges

---

Les activités de mise en œuvre des travaux du PMUD (construction et exploitation du réseau de transport en commun par BRT) entraîneront le déplacement des populations, la perte des biens, la perturbation et perte des activités économiques, les perturbations dans le cadre de vie des populations riveraines. La gestion de ces impacts pourrait donner lieu à des plaintes, réclamations, voire des litiges que le projet devra adresser, d'où la nécessité de la mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes et des litiges.

L'objectif du Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges (MGPL) est de fournir aux parties prenantes qui se sentent lésées par les activités du Projet, un cadre accessible, inclusif et culturellement adapté leur permettant d'exprimer leurs revendications et plaintes liées à la mise en œuvre du Projet. Ce mécanisme permet également d'anticiper les recours judiciaires en permettant à la structure mise en place de privilégier les procédures amiables.

Le MGPL sera aussi un outil pour sensibiliser le public au Projet de Mobilité Urbaine de Douala, décourager la fraude et la corruption, atténuer le risque, fournir à cet organe des commentaires qui lui permettent d'être plus responsable, plus transparent et plus réceptif envers les intervenants et encourager leur participation au projet.

Afin de faciliter l'opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges, et son appropriation par les parties prenantes, la Banque mondiale (Partenaire Technique et Financier) a recommandé qu'il soit extrait du PEPP et produit séparément par le Consultant. Le MGPL a par conséquent été élaboré en document séparé.

Le MGPL élaboré décrit la procédure de gestion des plaintes et recommande à cet effet la mise en place d'un Comité des Gestion des Plaintes et Litiges (CGPL) dont il définit les missions et la structuration. La procédure de gestion des plaintes liées au VBG/EAS/HS est l'objet d'un plan de gestion distinct.

Aussi il est important que les acteurs impliqués à tous les niveaux, y compris le personnel du Projet, bénéficient des formations appropriées, sur leur rôle et sur les outils, y compris le rapportage. De même, le plan de communication informera sur la mise en place du MGPL auprès des différentes parties prenantes du PMUD. Ce plan de communication sera étendu au numéro vert qui sera mis en place. Le budget de mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges, fourni en document séparé, est estimé à la somme de cent cinq millions (105 000 000) Francs CFA.

## 7. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS

---

L'implication des parties prenantes constitue une obligation à remplir par la CEP à travers les mécanismes de participation communautaires et d'autres canaux de mobilisation, partage les avancées et les défis qui s'observent dans le processus de mise en œuvre. Si les parties prenantes ne sont pas satisfaites, elles peuvent utiliser le MGPL pour présenter des plaintes relatives au PEPP ou au projet.

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis dans les sections précédentes.

### 7.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

Le suivi de du PEPP s'appuiera sur le programme de mobilisation des parties prenantes présenté plus haut. C'est dire que le suivi de la mise en œuvre du PEPP fera intervenir différents acteurs suivant les différentes étapes du Projet. Leur participation sera par conséquent fonction de l'étape du Projet, des parties prenantes interpellées, et de leur niveau d'implication. A cet effet, la Cellule de Coordination du Projet devra mettre en place un système de suivi itératif axé sur les bénéficiaires (IBM ou Iterative Beneficiary Monitoring), qui sera utilisé pour suivre l'état d'avancement des activités du projet et pour mettre en place un mécanisme de

rétroaction pour les bénéficiaires du projet. L'IBM est un moyen souple et rentable de collecter des retours d'information sur l'exécution du projet, en particulier pour les éléments concernant des bénéficiaires ou des institutions bénéficiaires clairement identifiables. Le projet créera aussi un mécanisme solide pour s'assurer que les retours d'information des bénéficiaires déclencheront une réponse de la Cellule de Projet

L'IBM est un mécanisme de collecte de données et de retours d'informations des bénéficiaires agile et peu onéreux. Il est constitué par plusieurs éléments :

- (i) un questionnaire est conçu avec un nombre de question restreints et focalisé sur les informations prioritaires à collecter par le projet ;
- (ii) un échantillon représentatif des bénéficiaires, sélectionné au hasard ;
- (iii) une plateforme de collecte de données – un centre d'appel et la distribution de téléphones portables aux bénéficiaires dans l'échantillon ;
- (iv) et une équipe d'analyse des données. La plateforme de collecte de données est également outillée par un numéro de téléphone vert et une messagerie électronique accessible à toute personne et communiqué régulièrement et de façon exhaustive.

Un mécanisme de gestion et de réponse aux questions, griefs et sujets soulevés par les bénéficiaires est également mis en place afin que l'ensemble des questions, griefs, et sujets reçoivent une réponse et une réaction appropriée. Le projet aura pour objectif que l'ensemble des questions, griefs et sujets soulevés par les bénéficiaires auront une réponse dans un délai ne dépassant pas cinq (05) jours.

L'équipe d'analyse des informations produira des rapports régulièrement sur les données collectées et au minimum une fois par trimestre. Des rapports trimestriels seront également produits sur les questions, griefs et sujets soulevés par les bénéficiaires.

Enfin, l'équipe mettra en place une plateforme de communication sur internet et via les réseaux sociaux à l'instar de Facebook ou de tout autre réseau social qui pourrait être plus approprié sur lequel seront postées des informations sur le projet dont les rapports sur la mise en œuvre et sur la gestion des questions, griefs et sujets soulevés par les bénéficiaires. L'équipe de projet recevra et répondra également aux questions des parties prenantes et bénéficiaires sur cette plateforme. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés. L'existence du mécanisme de gestion des plaintes sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes.

## **7.2. Rapports aux groupes ?**

Les activités relatives à l'engagement des parties prenantes seront déclinées dans les Plans (annuels, trimestriels et mensuels) de mise en œuvre du PMUD. Ces plans préciseront entre autres pour chaque action ou activité prévue, le responsable, la période d'exécution, les acteurs qui participeront aux programmes de suivi, les ressources nécessaires et les délais de mise en œuvre. Des outils de suivi correspondant (rapports annuels, trimestriels et mensuels) seront élaborés pour être capitalisés dans le document global de suivi des activités courantes du Projet. Ces plans seront partagés avec les différentes suivant les aspects ou phases du Projet qui les intéressent.

Les rapports périodiques d'exécutions suivants seront préparés par l'Unité de gestion du PMUD :

- Bref rapport mensuel de suivi interne des activités de consultation (2 pages), pouvant être intégré dans le rapport mensuel du Spécialiste de Sauvegarde Sociale (SSS), sur la base d'un plan type à préparer en début d'exécution, et incluant les indicateurs précisés au 8.2. ;
- Bref rapport semestriel de suivi interne des activités de consultation (10-12 pages), consolidant les informations données dans les rapports mensuels et en présentant une analyse en termes d'efficacité des actions entreprises, d'enseignements à tirer, et d'actions correctives éventuelles.

Ces rapports seront également partagés avec les parties prenantes afin de faciliter les activités de suivi. Les canaux utilisés pour la diffusion de l'information seront mis à contribution pour la diffusion de ces rapports qui constitueront d'ailleurs un objet de communication.

Les rapports de suivi mettront en exergue les préoccupations formulées par les parties prenantes, les actions définies pour y répondre, l'état de mise en œuvre de ces actions ou les résultats obtenus et les perspectives. 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. Le Spécialiste de Sauvegarde Sociale (SSS) assisté d'un Spécialiste en Suivi Évaluation (SSE) du projet pourra être responsabilisé dans le suivi de la mise en œuvre des activités inscrites dans le Plan d'Engagement des Parties Prenantes du PMUD.

Le suivi des actions d'engagement des parties prenantes sera interne, et concernera les principaux indicateurs suivants :

- les parties prenantes affectées expriment leur satisfaction concernant la communication du projet ;
- les plaintes concernant le projet sont résolues dans un délai optimal avec feedback au plaignant ;
- les décisions prises en consultation avec les parties prenantes et exécutées dans les délais ;
- La satisfaction des parties prenantes de la mise en œuvre des activités du cahier de charges de l'engagement.
- Pourcentage (%) de plaintes d'EAS/HS enregistrées aux services de prise en charge.
- Nombre de plaintes en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois.

La fréquence de collecte des données relatives au feedback des bénéficiaires est déclinée dans le tableau 15.

Tableau 15: Fréquence de collecte des données d'évaluation de la conformité du projet en matière d'engagement des parties prenantes sur le feed-back des bénéficiaires

INDICATEURS DU FEED-BACK DES BÉNÉFICIAIRES	UNITES	SOURCES DE VERIFICATIONS	FREQUENCE DE COLLECTE DES DONNÉES
■ Parties prenantes affectées qui expriment satisfaction avec la communication du projet	Nombre	■ Registre, ■ rapports d'activités	■ Mensuel, Bimestriel, Trimestriel
■ Plaintes concernant le projet qui sont résolues et communiquées au plaignant	Nombre	■ PV et rapports d'activités	■ Semaine, Mensuel, Trimestriel
■ Réunions organisées avec les parties prenantes pour discuter des suggestions	Nombre	■ Comptes rendus de réunions	■ Semaine, Mensuel
■ Décisions prises en consultation avec les parties prenantes et exécutées dans les délais	Nombre	■ PV de réception, de règlement ou de non conciliation	■ Semaine, Mensuel
■ Incidents communautaires résolus par le Mécanisme de Gestion des Plaintes et communiqué aux parties prenantes	Nombre	■ PV et rapports d'activités	■ Semaine, Mensuel, Trimestriel
■ Parties prenantes satisfaites de la mise en œuvre des activités du cahier de charges de l'engagement citoyen	Nombre	■ Archives et rapports d'activités	■ Semaine, Mensuel
■ Plaintes d'EAS/HS ayant été référées aux services de prise en charge	Nombre	■ PV et rapports d'activités des prestataires VBG	■ Mensuel

INDICATEURS DU FEED-BACK DES BÉNÉFICIAIRES	UNITES	SOURCES DE VERIFICATIONS	FREQUENCE DE COLLECTE DES DONNÉES
■ Plaintes en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois	Nombre	■ Registres, rapports d'activités	■ Mensuel

## 8. CONCLUSION

Le présent Plan d'Engagement-des Parties Prenantes pose les bases du processus de mobilisation des parties prenantes notamment la stratégie de leur consultation et de l'implication, la stratégie de diffusion de l'information, la gestion des plaintes, la prise en compte des personnes et groupes vulnérables, les ressources à mobiliser et la stratégie de reporting aux parties prenantes.

Ce Plan se veut opérationnel, flexible et dynamique, afin de prendre en compte les préoccupations des parties prenantes dont les actions pourront apporter une plus-value à l'atteinte des objectifs du projet.

Un grand nombre de parties prenantes a été identifié. Toutefois, une attention particulière devra être portée sur certaines parties prenantes touchées par le Projet, notamment les déplacés économiques et les personnes ou groupes vulnérables qu'ils soient affectés ou intéressés.

Le principal défi sera pour le Projet de parvenir à mettre en place un mécanisme de coordination des actions définies dans le PEPP qui devra créer les conditions d'une synergie entre les parties prenantes en vue d'un dialogue inclusif, constructif, transparent et respectueux des préoccupations de chacune d'elles. Un tel mécanisme garantira le succès du plan d'engagement des parties prenantes et partant du projet.

Les évolutions du contexte social ainsi que l'identification de nouvelles parties prenantes le cas échéant, devront donner lieu à l'actualisation du présent PEPP. À chaque fois, le plan d'engagement des parties prenantes actualisé devra être diffusion à travers les mêmes canaux de communication avec les parties prenantes.

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

---

### 1. Documents de cadrage et de préparation du PMUD

- Douala, ville compétitive: Préparation du Projet de Mobilité Urbaine de Douala, septembre 2019
- Communication de l'Equipe de préparation du PMUD dans la plateforme du secteur institutionnel
- Cadre de gestion environnementale et sociale (CGES) PMUD, Rapport Final
- Cadre de politique de réinstallation (CPR) du PMUD, Version Finale
- Plan de Mobilité Urbaine Soutenable (PMUS) de Douala, Document réalisé par le Groupement Systra, BJ Group et VisualStat Consulting, Version initiale - Juillet 2018
- Etudes techniques et économiques en vue de la mise en œuvre d'un corridor pilote de Bus Rapid Transit dans la ville de Douala, rapport de l'étude du choix de l'offre de service (Design conceptuel) – Version finale

### 2. Documents sur le PDVIR

- **Rapport du Mécanisme de Gestion des Plaintes au Projet de Développement des Villes Inclusives et Résilientes, septembre 2020 ;**
- Rapport 2019 de la Mise en œuvre du Mécanisme de Gestion des Plaintes au Projet de Développement des Villes Inclusives et Résilientes

### 3. Documents sur le PDP

- Rapport diagnostic du Projet de Drainage Pluvial de La Ville de Douala (PDP) Maitrise d'Œuvre (Elaboration et Mise en Œuvre) des Campagnes D'information, D'éducation Et De Communication (IEC) dans le cadre du Projet de Drainage Pluvial de la Ville de Douala Mission 1 , Centre Africain de Recherches Forestières(CARFAD), Novembre 2021

### 4. Références bibliographiques sur la ville de Douala

- Plan Directeur d'Urbanisme de Douala à l'horizon 2025
- Communauté Urbaine de Douala, Plans d'Occupation des Sols des Communes de Douala, Groupe Huit / AS Consultants - DEPUDD – 2012
- Communauté Urbaine de Douala, Monographie de la Ville de Douala (Arrondissements de Douala 1<sup>er</sup>, Douala 2<sup>ème</sup>, Douala 4<sup>ème</sup>), Rapport final de la mission n° 1(PHASE II), Octobre 2015
- Communauté Urbaine de Douala, Monographie de la Ville de Douala (PHASE II), Janvier 2016
- EKONGOLO MBALLA Joséphine Colette Marguerite, Implication des collectivités territoriales dans le fonctionnement du transport urbain: le cas de la communauté urbaine de Douala, Université de Yaoundé II SOA - DESS en transport et logistique des échanges 2008.
- **NOUBOUWO Antoine, Développement urbain et stratégies d'acteurs dans les quartiers précaires de Douala au Cameroun, Maitrise en urbanisme, Thèse de Doctorat, PH., Études urbaines, Programme offert conjointement par l'INRS et l'UQAM, Septembre 2014**

### 5. Textes et Règlements

#### a. Textes et Règlements nationaux

- Constitution du 18 janvier 1996

- Loi n° 2019/024 du 24 décembre 2019 portant Code Général des collectivités territoriales décentralisées
- Loi n°2004/017 du 22/07/04 d'orientation de la décentralisation.
- Loi n°2004/018 du 22/07/04 fixant les règles applicables aux communes.
- Loi n°90/030 fixant les conditions d'exercice de la profession du transporteur routier.

**b. Réglementation internationale**

- P.André, G.Lanmafankpotin, K.Samoura, L.Côté, R.Beaudet, M.Bernier(2013). «La participation publique dans l'évaluation environnementale en Afrique francophone », OIF, IFDD, 2013, 188p
- Banque mondiale (2016). « Cadre environnemental et social de la Banque mondiale.», Washington, D.C., Licence:Creative Commons Attribution CCBY3.0
- Normes de performance en matière de durabilité environnementale et sociale, International Finance Corporation, 1er janvier 2012

## ANNEXES

---

## Annexes 1 : Outils de collectes des données



### ELABORATION DU PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES ET DES LITIGES

#### GUIDE D'ENTRETIENS

##### **Thématique 1 : Perceptions, attentes, craintes**

- Avez-vous entendu parler du PMUD ?
- Pensez-vous être bien informé sur le projet ?
- Quelles sont vos attentes et besoins prioritaires à l'égard de ce projet ?
- Quels sont vos craintes par rapport à ce projet ?
- Y a-t-il des erreurs que vous avez constaté dans d'autres projets antérieurement mis en œuvre dans la zone que le PMUD ne devrait pas commettre pour garantir son succès ?

##### **Thématique 2 : Besoins d'implication par rapport au projet**

- De quelle manière souhaiteriez-vous être impliqués dans le projet et à quelles étapes ?
- Comment entendez-vous contribuer à la réussite de ce projet ?
- Quels sont les acteurs qui devraient jouer un rôle déterminant pour la réussite de ce projet ?
- Que devrait faire le projet pour mobiliser l'ensemble des parties prenantes ?
- Quels sont les obstacles à la mobilisation des parties prenantes ?

##### **Thématique 3: Communication sociale**

- Que devrait faire le projet pour se faire connaître et impliquer l'ensemble des parties prenantes ?
- En termes d'information et de communication quels sont les canaux à privilégier par le projet ?
- Quelle contribution êtes-vous prêt à apporter en qualité de partie prenante pour la réussite de la communication sur le projet ?

##### **Thématique 4: Violences Basées sur le Genre**

- Quelles sont les Violences Basées sur le Genre les plus observées dans votre zone ?
- Existe-t-il des structures de prise en charge ?
- Quelle contribution êtes-vous prêt à apporter en qualité de partie prenante pour lutter contre les violences basées sur le genre ?
- Que proposez-vous comme mesures et approches à adopter pour favoriser une large inclusion sociale et une accessibilité pour tous aux avantages du projet (l'information, les soins de prévention et de prises en charge) ?

##### **Thématique 5: Personnes vulnérables / Parties prenantes en situation de handicap**

- Avez-vous connaissance des personnes vulnérables dans l'emprise du projet ?
- Quelle est votre souhait pour leur implication, prise en charge ?

##### **Thématique 6: Gestion des plaintes et des litiges**

- Quels sont les litiges et les plaintes que le PMUD devrait anticiper
- Quels sont les mécanismes de gestion et des litiges et des plaintes qui existent dans la zone du projet ?
- Que pensez-vous de ces mécanismes de gestion des plaintes et des litiges ?
- Comment entendez-vous vous impliquer à la réussite de la gestion des plaintes et litiges?

### **Thématique 6: Risques environnementaux et sociaux du projet**

- Quels sont les impacts et risques potentiels environnementaux négatifs que vous envisagez ?  
(Pollution du sol, Pollution des eaux, Nuisances sonores, Pollution de la nappe)
- Quels sont les impacts et risques sociaux négatifs que vous envisagez (perte des terres, des bâtis, des biens culturels, des infrastructures sociocommunautaires (écoles, centre de santé, pompe forage...) perte des revenus et la reconstitution des moyens d'existence, perte des revenus liés à la perte du site de certaines activités)
- Quelle pourrait être votre contribution en qualité de partie prenante pour atténuer chacun de ces impacts ?

## Annexes 2 Comptes rendus des concertations

### Annexe 2.1. Compte-rendu des entretiens avec les autorités administratives

#### *Annexe 2.1.1. Compte-rendu de l'entretien avec Monsieur le Sous-Préfet de Douala 2<sup>e</sup>*

- Date : 20/01/2022 à 10H00.
- Lieu : Sous-préfecture de Douala 2<sup>e</sup>
- Personnes rencontrées : M. NKE NDJANA Stéphane, Sous-préfet de Douala 2<sup>e</sup>
- Synthèse :
  - Nécessité d'informer les motos taxi qui sont organisés par secteur puisque leur positionnement est lié à leur lieu de résidence.
  - L'activité des motos taxi va se greffer tout autour de celle des bus.
  - Organiser les premières réunions de sensibilisation, procéder aux recensements et à l'identification des personnes et espaces qui seront touchés.
  - Forte présence de ressortissants nigériens à Camp Yabassi.
  - Nécessité d'évaluer les détenteurs de titres fonciers.
  - Problèmes à anticiper pendant l'exécution du projet.
  - Sur le Mécanisme de gestion des plaintes : déposer un registre pour une durée déterminée où les parties prenantes impactées peuvent exprimer leurs réserves.
  - Nécessité d'informer les autorités administratives sur le tracé et déterminer le corridor.
  - Sécuriser le corridor de passage du bus.

#### *Annexe 1.1.2. Compte-rendu de l'entretien avec Monsieur le Sous-Préfet de Douala 1<sup>er</sup>*

- Date : 21/01/2022 à 11H30.
- Lieu : Sous-préfecture de Douala 1<sup>er</sup>
- Personnes rencontrées : M. FOFIE Christophe, Sous-préfet et M.NTEDE OTABELA, Adjoint au Sous-préfet de Douala 1<sup>er</sup>
- Synthèse :
  - Nécessité de s'arrimer à la légalité en formulant des démarches de DUP et aux indemnités.
  - Associer et impliquer les chefs traditionnels dans la sensibilisation.
  - Les moto taximen doivent être prioritaires en cas de mande d'emploi dans le projet.
  - Que les mototaxis qui récupèrent les usagers à chaque hub soient agréés.
  - Privilégier l'arrangement au niveau local à la saisine des tribunaux pour gérer les plaintes
  - Préparer un projet de lettre à faire signer au sous-préfet avant chaque consultation publique sur son territoire de commandement.

## **Annexe 2.2. Compte-rendu des entretiens avec les responsables des services techniques déconcentrés de l'Etat au niveau départemental**

### ***Annexe 2.2.1. Compte-rendu de l'entretien avec Monsieur le Délégué Départemental des Transports du Wouri***

- Date : 21/01/2022 à 13H00.
- Lieu : Délégation Départementale des Transports du Wouri
- Personnes rencontrées : M. DOUME Guillaume, Délégué départemental des transports du Wouri
- Synthèse :
  - Deux conditions à remplir pour la réussite du projet : 1) tenir compte de Bonaberi-Ndokoti et PK14 où il y a beaucoup de population ; 2) créer un corridor pour le BRT lui-même ;
  - Les mototaxis sont devenues une force parce que le problème de mobilité sont criards avec le flux de trafic, le plein de passagers mais pas de véhicules ;
  - Est-ce que le système de transport du BRT sera moins cher que le dispositif prévu pour les bus ?
  - Etude de rentabilité à mener.

### ***Annexe 1.2.2. Compte-rendu de l'entretien avec Monsieur le Délégué Départemental du Ministère de l'Habitat et du Développement Urbain du Wouri***

- Date : 24/01/2022 à 10H00.
- Lieu : Délégation Départementale du MINHDU du Wouri
- Personnes rencontrées : M. KOUNDA KOUNDA, Délégué départemental du MINHDU du Wouri
- Synthèse :
  - Le MINHDU se bat pour mettre en place une ville résiliente et il a proposé un canevas pour y parvenir ;
  - Il y a des projets en cours comme celui du tramway ;
  - La question du désordre urbain, du blocage des bretelles, appelle des réponses ;
  - La pénétrante Est se retrouve bloquée à cause des axes embouteillés, des constructions anarchiques qui perturbent la mobilité urbaine au niveau des routes, le niveau de la mer qu'on n'arrive pas à draguer ;
  - Le coût des routes ne peut plus être le même d'où le choix des pavés ;
  - Au niveau des riverains il y'a des problèmes sociaux liés aux constructions anarchiques ; les voies sont obstruées par les personnes qui aspirent à une vie meilleure ;
  - Problèmes de recasement en l'absence de lotissement ;
  - Les mesures d'accompagnement ne sont pas encadrées par les textes ;
  - Les personnes déguerpies peuvent faire l'objet d'un texte spécifique ;
  - Même lorsqu'on les déplace, les personnes déguerpies cherchent d'autres voies à obstruer ;
  - Le plus gros problème est celui du foncier ;
  - Le transport clandestin découle du chômage et du manque d'emploi, ce qui appelle des aménagements en termes de parcs à mototaxis, des systèmes d'identification ;

- De nombreuses activités sont illicites ;
- Interdire certaines zones de congestion ne résous pas le problème mais le crée ailleurs.
- Les itinéraires du BRT sont connus avec un axe nord-sud ; le tramway a un itinéraire partant de Bonaberi pour le carrefour AGIP ; le point de jonction entre le BRT et le tramway est le carrefour AGIP.
- L'objectif est de diviser la ville en deux pour que la ligne BRT soit la ligne de convergence d'un grand nombre d'usagers avec pour effet de réduire le transport clandestin et diminuer les gaz à effets de serre grâce au transport de masse ;
- Le MINH DU a pour vision de fluidifier la mobilité dans la ville ;
- Le projet doit contribuer à une réorganisation du secteur des mototaxis ;
- Il y a besoin de communiquer en sensibilisant, en mettant à disposition les notices explicatives du projet en démontrant que le projet ne lèse pas leurs intérêts ;
- Il y a nécessité de leur demander comment se comporter face au nouveau projet ;
- Nécessité de sensibiliser les communes à ne plus délivrer les occupations temporaires de la voie publique ;
- Le système de communication nécessite d'expliquer par les mégaphones, la radio, les vidéos pour que la population puisse s'approprier le projet ;
- Nécessité de mettre en place des stations relais.

*Annexe 2.2.3. Compte-rendu de l'entretien avec Monsieur le Délégué Départemental du Ministère de l'Environnement, de la Protection de la Nature et du Développement Durable du Wouri*

- Date : 24/01/2022 à 13H00.
- Lieu : Délégation Départementale du MINEPDED du Wouri
- Personnes rencontrées : M. LEMNYUY William, Délégué départemental du MINEPDED du Wouri
- Synthèse :
  - Le projet va s'installer dans un environnement complexe au niveau de la mobilité en termes de blocage des routes, ce qui va générer de nombreuses plaintes ;
  - Il faudra s'attendre à gérer des plaintes concernant la question des indemnités.
  - En termes d'engagement le MINEPDED va intervenir dans le cadre du suivi environnemental du projet.
  - Le MINEPDED souhaite que des fonds soient mis à disposition pour un meilleur suivi du projet au plan environnemental.
  - Qu'un plan de communication soit bien établi pour communiquer régulièrement sur le projet.
  - L'autre gêne est que le projet va occasionner des coupures et des routes qu'on va créer pour le BRT sont sur les terre-pleins qui aujourd'hui servent à faire passer le courant ;
  - Que le projet voit dans quelle mesure limiter les plaintes qui surviendront du fait des coupures ;
  - Les litiges qui vont survenir seront source de plaintes énormes ;
  - Le meilleur mécanisme de gestion des plaintes et des litiges doit prévoir des numéros verts, des adresses spécifiques sur des lieux où il faut se plaindre.

- Les embouteillages vont contribuer à exacerber le climat de tensions sociales ambiant durant la phase des travaux avec les commerçants, les élèves qui vont très tôt le matin et dont les activités subiront des perturbations durant les travaux.

#### *Annexe 2.2.4. Compte-rendu de l'entretien avec le Délégué Départemental de la Promotion de la Femme et de la famille du Wouri*

- Date : 23/01/2021 à 10H.
- Lieu : Délégation départementale
- Personnes rencontrées : Mme KINGUE née BEMA EWOMBE Hortense, Déléguée
- Synthèse :
  - Mme le Délégué reconnaît avoir pris part à un atelier de restitution du rapport de L'EIES mais déplore tout de même leur faible implication dans le processus consultation dès le départ. Aussi, elle souhaite une plus grande implication pour la suite. Elle a exprimé comme craintes : la non prise en compte des groupes vulnérables comme les femmes, la durée très longue pour le dédommagement et la faible prise en charge des VBG.
  - Mme le Délégué a recommandé le Renforcement de leurs capacités et leur implication pour un meilleur accompagnement des femmes, l'implication des structures du MINPROFF dans la prise en charge des VBG et l'identification des structures responsables de la prise en charge des VBG et le renforcement de leurs capacités, le désintéressement de toutes les personnes sur l'emprise surtout les femmes qui exercent le petit commerce

#### *Annexe 2.2.5. Compte-rendu de l'entretien avec le Délégué Départemental des Affaires Sociales famille du Wouri*

- Date : 23/01/2021 à 12H.
- Lieu : Délégation départementale
- Personnes rencontrées : NGO BANINGUI Madeleine Maeva, Cadre d'appui à la délégation
- Synthèse :
  - En lieu et place de Mme le Déléguée, la susnommée reconnaît avoir pris part à certaines réunions relatives au lancement du projet mais avoue ne pas disposer d'informations suffisantes pour pouvoir édifier la cible qui relève du Ministère des Affaires Sociales notamment les personnes vivant avec le handicap.
  - Elle a exprimé comme craintes : la marginalisation des personnes vulnérables (enfants, personnes âgées, handicapées) sur le site, le développement des fléaux sociaux (prostitution, grossesses non désirées, abandon d'enfants, drogue) sur le site du projet, l'exploitation des enfants (main d'œuvre facile) et la destruction des familles.
  - Elle a formulé comme recommandation : l'accompagnement psychosocial des populations, la sensibilisation des populations sur le terrain pour une meilleure appropriation des enjeux du projet, le renforcement des capacités des structures du MINAS et les pour un meilleur accompagnement de leurs cibles et la prise en compte les besoins des personnes vivant avec le handicap toutes catégories et des personnes âgées

#### *Annexe 2.2.6. Compte-rendu de l'entretien avec Mme le Délégué Départemental du Ministère de la Communication du Wouri*

- Date : 27/01/2022 à 12H00.

- Lieu : Délégation Départementale du MINCOM du Wouri
- Personnes rencontrées : Mme EBOBISSE, Délégué départemental du MINCOM du Wouri
- Synthèse :
  - En matière de communication, il faut toujours faire l'effort pour que le destinataire du projet soit informé en temps réel ;
  - Cela implique d'identifier la cible qu'est le citoyen de Douala et les canaux à utiliser pour l'atteindre ;
  - Le citoyen de Douala doit être catégorisé parce que le citoyen de Bonandjo n'aura pas les mêmes préoccupations que celui des quartiers reculés ;
  - Pour la phase pilote, si on fait une communication globale ce sera un échec ;
  - Le problème de la mobilité urbaine ne sera pas résolu si on part de Bonandjo ;
  - C'est dans les quartiers reculés qu'il y a la masse ;
  - A ce niveau, la CUD devrait commencer sa phase pilote dans ces quartiers ;
  - 80% de la population ne va pas se sentir concerné si on commence à communiquer par Bonandjo peut ne pas être un bon départ ;
  - Les leaders d'opinion notamment les chefs traditionnels, les autorités religieuses, les médias sont des relais à privilégier pour la communication ;
  - Il faut utiliser les canaux institutionnels pour la communication dans les réseaux sociaux pour éviter que ça aille dans tous les sens ;
  - S'assurer qu'il y a un message unique ainsi que de la périodicité de la communication ;
  - Un certain nombre d'acteurs médiatiques sont conseillés aussi bien audiovisuel, que de la presse écrite.

*Annexe 2.2.7. Compte-rendu de l'entretien avec Mme le Chef de Service départemental du patrimoine de l'Etat du Wouri*

- Date : 26/01/2022 à 11H00.
- Lieu : Délégation Départementale du MINDCAF du Wouri
- Personnes rencontrées : Mme SAKA Jeanne Claudine, du Wouri Chef de Service départemental du patrimoine de l'Etat à la Délégation départementale du MINDCAF du Wouri
- Synthèse :
  - Dans les commissions de constat et d'évaluation (CCE) mises en place pour les projets d'intérêt général déclarés d'utilité publique, les membres à savoir le Préfet (Président), le chef de service départemental des domaines (Rapporteur), le chef de service du cadastre, le représentant du MINEE, du MINFOF, du MINH DU (Volet des constructions), le porteur du projet, les chefs traditionnels.
  - La loi du 04 juillet 1985 relative à la procédure d'expropriation pour cause d'utilité publique et aux modalités d'indemnisation est accompagnée du décret d'application du 16 décembre 1987 précise la constitution de cette commission.
  - Le patrimoine intervient de concert avec le MINH DU dans l'évaluation des constructions quand le préfet le fait appeler à titre consultatif.

- Les textes sur les indemnités ne donnent pas la valeur actualisée des investissements.
- Le texte d'évaluation des constructions datant de 1987. Idem pour l'évaluation des terres, les textes proposent des prix trop bas. Cela donne le sentiment aux acteurs dont les biens sont affectés par les projets d'être perdants.

#### *Annexe 2.2.8. Compte-rendu de l'entretien avec Mme le Chef de Service départemental des domaines du Wouri*

- Date : 27/01/2022 à 10H00.
- Lieu : Délégation Départementale du MINDCAF du Wouri
- Personnes rencontrées : Dr MINKO Dany, Chef de Service départemental des domaines à la Délégation départementale du MINDCAF du Wouri
- Synthèse :
  - Un projet comme le PMUD sera confronté à la question foncière avec deux particularités : la première, celle du domaine public routier qui du pont de la Dibamba jusqu'à la zone aéroportuaire avec une emprise de 100m de part et d'autre ; celle de la limite du domaine national et des titres fonciers des particuliers dont l'emprise est de 20m.
  - La spécificité est que toutes les personnes que l'on trouve sur le terrain ont des autorisations d'occuper à titre temporaire délivrées par le MINDCAF à leur demande (de 5 ans à 10 ans).
  - A ce niveau l'on ne rencontre pas des personnes avec des titres fonciers mais des autorisations temporaires sur la base desquelles ils paient des redevances domaniales
  - pour occuper ce domaine public routier vous faite une demande en contrepartie fixée en fonction de la superficie occupée et du Décret du Premier Ministre qui date du 29 septembre 2014 et fixe les prix minimum par m<sup>2</sup> dans les zones urbaines.
  - Mais il y en a qui ne disposent d'aucune autorisation et occupent le domaine public routier de fait.
  - Lorsque c'est l'Etat qui a un projet, il va leur demander de libérer ce domaine.
  - Une autre spécificité est la présence de titres de propriété relevant soit du domaine privé de l'Etat, soit du domaine privé des particuliers.
  - Quand c'est le domaine privé e l'Etat, il peut décider d'en faire ce qu'il veut ; tandis que lorsqu'il s'agit du domaine privé des particuliers, il y a la contrainte de l'expropriation et de l'indemnisation au bout de l'évaluation du patrimoine.

#### **Annexe 2.3. Compte-rendu des entretiens avec les responsables des services techniques à la Communauté Urbaine de Douala(CUD) et aux CAD**

##### *Annexe 2.3.1. Compte-rendu de l'entretien avec M. Directeur de planification du Développement urbain, de l'Aménagement et de l'Aménagement et de mobilité à la Communauté Urbaine de Douala(CUD)*

- Date : 25/01/2022 à 10H00.
- Lieu : CUD
- Personnes rencontrées : M. MBAH NDAM Frederick, Directeur de la Planification du Développement urbain, de l'Aménagement et de la mobilité à la CUD
- Synthèse :

- Dans le cadre de la mobilité urbaine, il y a deux projets de transport : le projet BRT et le tramway ;
- Il y a un diagnostic des types d'activités et de personnes le long du corridor ;
- Il y aura un plan de réinsertion de toutes ces personnes ;
- Tous ceux qu'on va casser seront indemnisés ;
- En amont, même s'il y a les bus qui sont mis en place, il faut une Autorité de la mobilité que la CUD est en train de mettre en place ( une autorité organisatrice des mobilités) ainsi qu'un observatoire des mobilités pour disposer des données et des informations en temps réel ;
- Le PMUD est un projet social qui va améliorer la qualité de vie mais celui qui perdra sa maison ne sera pas content et cela nécessite de prévoir des moyens d'accompagnement pour aller ailleurs même s'il y a une DUP ;
- Nécessité de tirer les leçons du projet de création des drains mené en 2017 par la CUD qui a géré les nombreuses résistances auxquelles elle a fait face ;
- Il faut beaucoup sensibiliser le public pour faire comprendre la raison d'être du projet et que tous les riverains s'approprient le PMUD. Cette sensibilisation va aller dans le sens d'appeler les populations à plus de civisme ;
- Dans le projet du drain la CUD n'a pas mis en place un dispositif spécifique pour gérer les personnes vulnérables de peur de devenir subjectif, tout le monde étant égal devant la loi ;
- Il y a des accompagnements si c'est un cas social notamment à travers le MINAS ;
- En dehors des médias, on doit s'appuyer sur les responsables des quartiers, chefs de villages, chefs de blocs pour que le message parvienne à tout le monde.

*Annexe 2.3.2. Compte-rendu de l'entretien avec M. Directeur de l'Environnement et du cadre de vie et M. le Sous-Directeur de l'Environnement à la Communauté Urbaine de Douala (CUD)*

- Date : 26/01/2022 à 10H00.
- Lieu : CUD
- Personnes rencontrées : M. EKOTTO NDEMBA Simon, Directeur de l'Environnement et du cadre de vie et Dr OLINGA OLINGA Joseph, Sous-Directeur de l'Environnement.
- Synthèse :
  - Compte tenu de l'importance du volet que représente la mobilisation des acteurs, il ressort que les leaders d'opinion ne sont pas toujours légitime ni écoutés comme l'attestent les expériences menées par la CUD en qualité de maître d'ouvrage dans le cadre des projets routiers des 15 dernières années.
  - Le Projet d'Infrastructures de Douala(PID) mené entre 201 et 2007 sur financement de la Banque Mondiale a démontré une rupture entre le port de Douala et la zone industrielle avec un impact sur l'économie nationale et locale en termes de transport des marchandises.
  - Le deuxième projet sur lequel la CUD a acquis de l'expérience concerne le C2D (Contrat Désendettement Développement) lié à la construction des infrastructures entre 2006 et 2012.
  - C'est à la suite de ces projet et même de leur exécution qu'il y a eu des unités de gestion environnementale et sociale des projets dont le rôle était tout à fait clair, ce d'autant plus que la Banque Mondiale considère le volet social comme primordial. Il s'agissait de regrouper les acteurs urbains (syndicats de transporteurs, commerçants, populations dans l'emprise du projet) ; il fallait leur présenter le projet, son emprise, les avantages, compte tenu de la nécessité de l'appropriation du

projet par les bénéficiaires, au besoin, montrer des simulations vidéos pour que les bénéficiaires se sentent concernés.

- Avec le niveau de contestation des leaders et leur manque de légitimité, cela implique d'associer toutes les populations riveraines. A cet égard, des rencontres doivent se faire dans des chefferies de blocs jusqu'au point final du projet pour atteindre le plus grand nombre. Il importe d'intégrer certaines activités sociales. Si le PMUD traverse une voie principale, le diagnostic social peut révéler un besoin en eau potable que le PMUD peut contribuer à combler comme le cas des activités sociales intégrées correspondant à des microprojets d'accompagnement ou microprojets sociaux (réhabilitation des ponceaux, éclairage public, création des espaces récréatifs de sociabilisation, terrains de sport...).
- Lorsqu'on intègre les acteurs dans les projets sociaux de base, ils se sentent concernés. L'expérience des accès Est et Ouest de la pénétrante sous la maîtrise d'ouvrage du MINTP n'ont pas pris en compte la population à la base et se sont limités à consulter les leaders des grands syndicats.
- Pourtant, ils ont communiqué et fait des séances d'information après mais ce n'était plus utile. Les consultations publiques se sont limitées à certain acteurs, notamment les poids que le projet avait privilégié par rapport au fret;
- ce qui marche à Douala c'est des grands projets qui intègrent les microprojets sociaux comme le montre le Projet de Drainage Pluvial(PDP) où plus de 100 ménages ont libéré les emprises sans remous sociaux et parfois de manière volontaire. Dans le PDP l'on a densifié les Unités de gestion environnementale et sociale(UGES) internes à la CUD (plus le personnel) en les transformant en Bureaux d'écoute des populations. Lors des séances de communication, la CUD a fusionné dans ces UGES devenus des bureaux d'écoute dans la mise en œuvre du projet, l'ingénierie technique et l'ingénierie sociale, si bien que l'ingénieur vient en appui aux experts sociaux.
- L'avantage des bureaux d'écoute est qu'on a des représentants de la CUD (Ingénieurs de génie civil, experts sociaux...) ; et ces bureaux d'écoute et d'accompagnement des personnes sont installés au sein des quartiers traversés le long du corridor du projet. Cela permet au projet de disposer d'une emprise sur le terrain et les populations ont un lieu où déposer leurs requêtes, leurs plaintes ou poser des questions. A chaque phase du projet on réunit le bureau d'écoute et d'accompagnement lors des campagnes d'information publique où on porte à l'attention des populations les données importantes sur le projet. Cela crée un lien permanent entre la CUD, le projet et les populations. C'est une courroie de transmission entre les bénéficiaires et le maître d'ouvrage.
- l'approche HIMO comme mode d'implication des populations dans le projet
- Il s'agit d'une approche d'implication qui a fait ses preuves par exemple, dans le Projet d'Amélioration de l'Accès aux Services de Base financé par la Banque Mondiale où les jeunes de Bessengué Cité de la paix ont été formés à la pose des pavés et se sont vu délivrer des attestations. Ce projet a couvert la période entre 2005 et 2009.
- lorsqu'il traverse un quartier, il faut que le projet appuie la mise en œuvre des Comités d'hygiène de quartier qui sont institutionnalisés dans le Code Général de la Décentralisation parce que souvent, des associations existent mais ne sont pas légalisées, ce qui ne permet pas aux bénéficiaires de tirer profit des accompagnements disponibles dans le cadre du projet. Le PMUD peut intégrer ce volet et les structurer en les appuyant en matériel d'hygiène et de salubrité.
- En intégrant les conducteurs de mototaxis, de taxis et de fourgonnettes dans la phase opérationnelle doit aider le projet à mieux aménager les aires de stationnement dédiées aux mototaxis et aux autres modes de transport en tenant compte de leurs habitudes sociales( on sait qu'ils aiment se regrouper autour des points de vente, points de restauration, de rafraîchissement).

- Pendant les ateliers de discussion, il sera nécessaire de rappeler aux mototaxis et autres transporteurs que le BRT vient rentabiliser davantage leur activité et n'entre pas en concurrence avec celle-ci, mais plutôt en complément de cette dernière.
- La nécessité d'associer l'ingénieur en charge des questions sociales et l'ingénieur technique des transports aux échanges contribue à clarifier davantage la compréhension du projet par les parties prenantes.
- Tout cela passe inévitablement par la mise en place d'un véritable plan de communication.
- Les réunions d'information et de consultation publique rassemblent différentes parties prenantes locales, généralement en présence de l'autorité locale et dans un cadre formel (comme une audience publique, présidée par l'autorité locale et dont le compte rendu est dûment rédigé). 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.
- Ces réunions sont néanmoins utiles parce qu'elles rassurent le public local sur le soutien que le projet a reçu des autorités; et sont appréciées comme un effort de transparence et de partage de l'information;

En plus d'offrir l'opportunité de transmettre des informations à un grand nombre de personnes tout en rassurant le public local sur le fait que la communication échangée lors de petites réunions correspond à la communication «officielle».

- Les réunions sous forme de groupes de discussion permettent de regrouper les personnes intéressées par les mêmes questions (par exemple, la compensation foncière ou l'assistance aux groupes vulnérables ou l'emploi des femmes) à des fins de consultation. Ces groupes de discussion peuvent être établis par catégorie d'âge, par sexe, par type d'activité, etc.
- l'entrevue en face à face, qui permet non seulement de partager des informations mais également de recueillir l'avis individuel du ménage sur des décisions qui le concernent (notamment l'option entre relogement et recasement, entre indemnisation en nature et en numéraire, etc.), du cadre de l'administration ou d'un service technique intervenant dans un processus du projet. L'entrevue en face à face permet, en outre, la confidentialité que requièrent certaines informations et décisions.
- Des comités et des commissions peuvent être établis au niveau régional ou départemental, afin de surveiller certaines activités sensibles du Projet (par exemple, recrutement local, suivi environnemental des travaux et acquisition de terres au niveau local, impact sur les personnes vulnérables).
- Ces comités et commissions mixant les représentants du Projet, les représentants de la société civile et de la communauté et les autorités administratives et locales ou des organes locaux peuvent permettre une mobilisation régulière et efficace avec les parties prenantes.

### *Annexe 2.3.3. Compte-rendu de l'entretien avec M. le Coordonnateur du Guichet Unique et son équipe à la Communauté Urbaine de Douala(CUD)*

- Date : 26/01/2022 à 12H00.
- Lieu : Guichet Unique/CUD
- Personnes rencontrées : M. BEB A IKWE, Coordonnateur du Guichet Unique (GU), Mme ESSOKA MBANGO Julienne, Coordonnateur Adjoint du GU, M. MOUDINDO DISSONGOJ. Inspecteur GU
- Synthèse :
- Le Guichet Unique peut situer le PMUD sur la situation administrative des ouvrages qui seront touchés le long du corridor.

- Le Plan d'Occupation des Sols (POS) et le Plan Directeur d'Urbanisme (PDU) sont les deux documents de base au-delà des textes de loi qui existent.
- Il est question de savoir si le PMUD va mordre les domaines privés nantis de titres fonciers ;
- C'est ainsi qu'on a des espaces dont certains sont jugés non constructibles et les zones constructibles ;
- Les domaines privés pour lesquels le Guichet Unique de la CUD délivre des actes concernent les zones constructibles.
- Le Guichet unique délivre aussi des permis d'implanter dans des zones provisoires relevant du domaine public.
- Celui qui occupe le domaine public et a un permis d'implanter suivant les contrats par les administrations compétentes (MINDCAF) il est précisé que si l'Etat veut utiliser ledit domaine pour une cause d'utilité publique, la personne doit libérer à ses frais et sans réclamation.
- Les détenteurs de titres fonciers non bâtis, l'indemnisation portera sur la valeur du terrain empiétée par le projet.
- Ceux disposant d'un titre foncier et ayant bâti soit sans permis de construire, l'indemnisation portera à la fois sur le terrain et sur la partie du bâtiment perdu ; pour les bâtiments en l'absence de permis de construire c'est le projet qui va définir la base de l'indemnisation.
- Par contre, celui qui a un titre foncier bâti avec permis de construire, l'indemnisation aura pour base la valeur estimée du projet dans le permis de construire en tenant compte de la mercuriale et du coût du projet mentionnée dans le permis)
- Il y a d'autres litiges qui n'entrent pas dans le Plan de Mobilité Soutenable.
- Pour mobiliser les parties prenantes il convient d'identifier les personnes touchées et les parcelles pour voir si c'est le terrain et le bâti qui sont touchés.
- Après l'identification, il faut évaluer l'impact que subissent les personnes affectées.
- Le PMUD devra être vigilant sur le fait qu'il y a des malins qui, une fois qu'ils ont reçu leur indemnisation vendent le terrain ou la maison et le projet court le risque d'indemniser doublement et d'être dérangé par les nouveaux acquéreurs.
- Cela nécessite que le projet attribue un numéro à chaque parcelle impactée dans la mesure où on n'indemnise pas les personnes mais le bien impacté.
- Les cas de dérogation ne concernent pas véritablement le PMUD.
- Que du Carrefour Nelson Mandela jusqu'au Stade de Japoma, l'on plante des plaques précisant et matérialisant l'emprise du projet et interdisant toute nouvelle construction ; et parallèlement, initier un courrier à l'attention du MINDCAF pour interdire l'attribution de nouveaux baux sur ces espaces du domaine public routier.

#### *Annexe 2.3.4. Compte-rendu de l'entretien avec le Chef de service des marchés à la Mairie de Douala 5<sup>e</sup>*

- Date : 24/01/2022 à 11H00.
- Lieu : Mairie de Douala 5<sup>e</sup>
- Personnes rencontrées : M. NOKA Willy, Chef de service des marchés, Ingénieur de génie civil à la Mairie de Douala 5<sup>e</sup>
- Synthèse :

- Etant donné que la mobilité est une préoccupation Douala un projet comme PMUD est bienvenu.
- Besoin d'une campagne de sensibilisation en utilisant les méthodes des campagnes publicitaires.
- Il est préférable d'indemniser les populations pour qu'elles se débrouillent à se recaser parce que ce n'est pas évident de trouver des espaces.
- Il est mieux d'évaluer le bien et l'indemniser
- Si les actions de sensibilisation sont bien menées et que les populations sont rassurées qu'elles recevront leurs indemnités, il ne devrait pas avoir de problème.
- Il n'y a pas de réserve à avoir par rapport au projet parce qu'il va soulager les habitants de nombreux quartiers.

## **Annexe 2.4. Compte-rendu des entretiens avec certains responsables et équipes de projets**

### *Annexe 2.4.1. Compte-rendu de l'entretien avec l'Equipe de l'Unité technique de liaison du PDVIR*

- Date : 21/01/2022 à 14H00.
- Lieu : Unité technique de liaison du PDVIR à Douala
- Personnes rencontrées : M. MBOUNTCHA Stéphane, Chef de l'Unité technique de liaison du PDVIR ; M.EBOKO MAKA Guy Ingénieur, M. TCHOUANTCHIE WANDJI Hervé, Stagiaire
- Synthèse :
  - Présentation de PDVIR qui fait intervenir les problématiques de résilience et d'inclusivité qui concerne 7 villes dont la Ville de Douala ;
  - Le PMUD devrait s'inspirer des difficultés auxquelles le PDVIR a été confronté pour l'obtention des DUP et faire travailler les CCE ;
  - Note méthodologique introduite à titre expérimental sur le traitement des indemnités ;
  - Difficultés liées aux nouvelles mesures et méthodes de travail ainsi qu'aux résistances ;
  - Notion de « circulation en site propre » à capitaliser par le PMUD ;
  - Nécessité d'engager les sensibilisations dès le début ;
  - Besoin de franchise par rapport aux indemnités notamment à la prise en compte des plaintes des requérants ;
  - Le MGPL pensé au moment de l'élaboration du PDVIR ;
  - Existence d'une équipe de conformité locale présidée par le chef de l'Unité technique de liaison ;
  - Plaintes organisées par secteur et partagées aux responsables sectoriels qui s'organisent pour les traiter avant que ce soit consolidé dans un rapport de sectoriels ;
  - L'Unité technique de liaison n'a pas compétence pour évaluer la valeur d'un bien.
  - Les plaintes des VBG n'ont pas été reçues ;
  - Indicateurs de suivi-évaluation MGPL : nombre de plaintes traitées ;
  - Faiblesses du PDVIR : plaintes enregistrées au niveau des chefferies ;
  - Sensibiliser les chefs ;
  - Prévoir l'éligibilité des plaintes.

### *Annexe 2.4.2. Compte-rendu de l'entretien avec M. le Chef du Projet de Drainage Pluvial (PDP)*

- Date : 26/01/2022 à 10H00.
- Lieu : Cercle municipal, CUD
- Personnes rencontrées : M. METEKE, Chef du Projet de Drainage Pluvial (PDP)
- Synthèse :
  - Tous les outils existent déjà : la gestion des plaintes est prévue dans les commissions préfectorales ;
  - Un des problèmes vient de ce que les solutions proposées dans les PAR ne sont pas encadrées au plan législatif ;
  - Si on veut appliquer les montants d'indemnisation de la Banque Mondiale, il n'y a pas de correspondance entre les normes de cette dernière et celles concernant ce qui est prévu par la législation. Cela constitue un facteur bloquant ;
  - Après il faut savoir si les parties prenantes sont motivées à différents degrés.
  - Il y a lieu de trouver ce qui motive chacune des parties prenantes et veiller à ce qu'elles soient couvertes et travailler à les couvrir ;
  - Depuis que le PDP a lancé ses travaux en 2016, les changements de préfets ont eu des effets perturbateurs énormes liés au fait que c'est la préfecture qui crée et préside les commissions de constat et d'évaluation (CCE), évaluent, indemnisent et gèrent les litiges ;
  - Il y a des frais qui sont mis à leur disposition.
  - Le premier préfet a utilisé les frais mais le travail n'était pas achevé. Et le deuxième préfet devait continuer sans que les conditions de travail soient réunies
  - Et dans le cadre du projet, il n'était plus possible de mobiliser des fonds supplémentaires. Le troisième préfet aujourd'hui gère le passif des litiges mais toujours sans que les conditions de travail soient réunies ;
  - Les autorités administratives sont très compétentes pour gérer les litiges liés aux libérations des emprises ;
  - Les problèmes sont inhérents aux cas de doubles ventes, d'héritage, aux usufruitiers, aux défauts de preuves matérielles ;
  - Tenir compte de la sociologie des populations à Douala dans la mesure où elles ne se comportent pas de la même manière face aux projets. Il y a des communautés plus réfractaires que d'autres aux projets quand bien même l'utilité publique est démontrée ;
  - Certaines communautés pourraient se montrer réfractaires parce qu'il y a des enjeux fonciers importants liés à la terre qui reste aujourd'hui leur seule richesse ; tandis que d'autres pourraient se montrer réfractaires parce que préférant rester dans des zones qui leur permettent de développer certaines activités génératrices de revenus à caractère informel ;
  - Que le PMUD mette en place une organisation pour l'accueil et l'orientation des personnes impactées en désignant un point focal.

#### *Annexe 2.4.3. Compte-rendu du promoteur du Projet Moto Afrique*

- Date : 23/01/2022 à 15H00.
- Lieu : Siège du Projet Moto Afrique à Douala
- Personnes rencontrées : M. Samuel Franck MVONDO MVONDO

- Synthèse :
  - Présentation du Projet Moto Afrique;
  - Le promoteur n'a jamais entendu parler du PMUD ;
  - Il pense que c'est un projet bienvenu parce qu'il va contribuer à réduire les accidents et garantir la sécurité routière dans le secteur des mototaxis qui est un fourre-tout ;
  - Le PMUD va réduire le nombre de motos en fournissant une alternative aux conducteurs de mototaxis ;
  - Crainte que le point de rattachement des motos au niveau des corridors ne soit pas pris en compte ;
  - Crainte que toutes les informations sur le projet ne soient pas portées à la connaissance des mototaxis pendant le montage ;
  - Souhaite que l'accompagnement des mototaxis soit perceptible parce que ces conducteurs de mototaxis qu'on va déloger doivent savoir quelle sera la compensation de leur manque à gagner ;
  - Que la Cellule de préparation du PMUD ne se précipite pas de diffuser les informations sur le projet auprès mototaxis parce qu'ils vont le combattre et ça va aller dans tous les sens.

## **Annexe 2.5. Compte-rendu des entretiens avec certains représentants d'entreprises et concessionnaires du secteur privé**

### *Annexe 2.5.1. Compte-rendu de l'entretien avec M. le Président du conseil des gérants des stations TOTAL et OIL LYBIA, Responsable de HOUSE TAXE AND MANAGEMENT CONSULTING(HTM)*

- Date : 25/01/2022 à 10H00.
- Lieu : HTM À DOUALA
- Personnes rencontrées : M. PELE Stéphane, Président du conseil des gérants des stations TOTAL et OIL LYBIA, Responsable de HTM
- Synthèse :
  - N'a pas entendu parler du BRT mais du projet du tramway.
  - Comme tout opérateur économique, il exprime quelque suspicion parce que si les stations-service sont cassées complètement, leur mamelle nourricière diminuera ;
  - Au niveau de la première ligne carrefour Leclerc jusqu'à PK14 les stations suivantes pourraient être impactées : STATION TOTAL Dalip, TOTAL Jamot à 2 églises, TOTAL Ngodi au carrefour Camp Yabassi ; TOTAL Bonalembe, Station BP Cité à carrefour BP Cité après l'entrée de CAMRAIL ; plus loin la Station TRADEX à la boutique TRADESHOP à Pk10, la Station TOTAL PK12.
  - Sur le corridor qui part de Ndokoti pour Yassa : la station TOTAL à résidence Onobiono est protégée. Ce sont les espaces SAKER qui risqueraient de prendre un coup avec MRS au niveau du Commissariat du 8<sup>e</sup> arrondissement laquelle subira une partie des dommages et perturbations.
  - Que l'on intègre beaucoup de jeunes dans les travaux HIMO ;
  - Que dans le cahier de charge qu'on inscrive des clauses qui prévoient de recruter les locaux dont les compétences sont reconnues ;
  - Que le PMUD intègre le transfert des compétences en faveur des locaux ;

- Que l'adjudicataire souscrive des assurances telles que les garanties qu'ils donnent pour des ouvrages d'art soient de cinq ans minima quitte à trouver un sous-traitant local qui va se charger de la maintenance préventive, de manière à éviter d'abandonner les ouvrages dégradés.
- Même s'il y a un rétrécissement de la voie pendant les travaux, que des accès soient dégagés pour permettre aux consommateurs et usagers de continuer à y accéder.
- L'information est le meilleur élément ; Si les gérants de stations l'ont à temps cela leur permettra de redéployer le personnel et à garder le personnel minimal pour éviter de subir des pertes dues aux charges fixes.
- Les gérants de stations souhaiteraient que les délais d'exécution soient connus d'avance et respectés pour permettre un aménagement de l'agenda et du programme de travail des collaborateurs de stations.
- Les gérants de stations insistent pour que les responsables des stations soient associés pour que toutes les dispositions nécessaires soient prises.
- Lorsqu'on construisait la pénétrante Est et ouest de la ville de Douala, il y avait une station TOTALE (Ancien carrefour ELF) qui a été complètement rasée en 2015-2017. La station TOTAL de Bodjongo à Bonaberi a vu sa superficie diminuer en raison du rétrécissement dû à l'empiètement de la route (La Nationale N°3 Douala-Yaoundé) ;
- TOTAL Cameroun a adhéré à la démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et QHSE qui met en avant l'obligation de baliser l'intérêt étant zéro accident ; et les responsables des mines sont présents lorsqu'il faut démanteler les cuves.

#### *Annexe 2.5.2. Compte-rendu de l'entretien avec Mme le Chef du Centre de Développement de la PME au GICAM*

- Date : 27/01/2022 à 11H00.
- Lieu : Siège du GICAM à Douala
- Personnes rencontrées : Mme ONGMETANA Vanessa, Chef du Centre de Développement de la PME au GICAM
- Synthèse :
  - Nécessité pour la Cellule de préparation du projet de se rapprocher du GICAM.
  - Que le projet au besoin prévoit d'organiser une concertation avec le GICAM.

#### *Annexe 2.5.3. Compte-rendu de l'entretien avec M. le Directeur d'Agence d'HYSACAM*

- Date : 27/01/2022 à 10H00.
- Lieu : Siège du d'HYSACAM à Douala
- Personnes rencontrées : M. YMELI, Directeur d'Agence d'HYSACAM
- Synthèse :
  - La collecte de porte à porte sur cet axe sera perturbée parce que les camions ne pourront pas collecter normalement.
  - Le passage du BRT risque de contraindre les populations à traverser la route.
  - Si ce sont des bacs à ordures, la même problématique de l'accès des camions à ceux-ci va se poser.

- Que l'on autorise les camions de collecte de déchets à circuler sur la voie du BRT en l'absence de voie à l'intérieur des quartiers.
- Pour qu'il y ait une alternative crédible, il aurait fallu que la ville ne soit pas structurée de façon à ne permettre la collecte que sur la voie principale. Ces endroits seront plus sales à moins qu'on ne demande aux populations de traverser avec tous les risques d'accident.
- Une autre idée serait de généraliser la pré collecte dans tous ces quartiers, ce qui obligerait toujours à traverser les boulevards.
- A la longue, pour le budget de la ville, ce serait vertigineux puisqu'il faudra payer quelqu'un pour le faire ; ce qui aura une incidence sur le coût de la collecte.
- Si on apporte un service en termes d'amélioration et de fluidité des transports il faudrait que ce service soit cohérent avec les autres services urbains comme la prestation relative à la collecte des déchets.
- Dans la phase de conception, il faudrait que la CUD et HYSACAM parcourent les tronçons pour reformuler la problématique en identifiant les points de nœuds et voir comment trouver une solution pour que le passage des camions ne ralentisse pas et ne bloque pas celui du BRT. Cette descente permettra de traiter au cas par cas les situations.

## **Annexes 2.6. Comptes rendus des entretiens avec les acteurs du transport informel**

### *Annexe 2.6.1. Compte-rendu de l'entretien avec un transporteur par camion*

- Date : 01 /06/2022 à 09H30.
- Lieu : Ancienne Direction des douanes À DOUALA
- Personnes rencontrées : M. NTSILA MOUMBOK, transporteur par camion
- Synthèse :
  - Ce qui doit être fait pour que le PMUD soit un avantage et un atout est de trouver où faire stationner les camionneurs par zone, parce qu'on ne peut pas tous les grouper dans une même zone ou un même arrondissement.
  - Etant donné que peu de transporteurs appartiennent au syndicat, il faudrait que le projet les aide à mieux se structurer pour limiter le désordre urbain.
  - La grosse crainte est que le projet mette les transporteurs au chômage.
  - Les transporteurs par camion se positionnent par rapport au besoin des compagnies du fret (BUCA Voyage, TOURISTIC ) et les clients qui veulent récupérer ou envoyer leurs colis.
  - Il recommande que le projet crée un parking par zone pour les transporteurs par camion pour désengorger le Trafic ; et prévoit des postes de police, des robinets d'eau et des toilettes.
  - Les transporteurs par camion s'engagent à s'impliquer dans la sensibilisation.

### *Annexe 2.6.2. Compte-rendu de l'entretien avec les membres du Syndicat des mototaxis du Cameroun (SYMOTOCAM)*

- Date : 01 /06/2022 à 10H30.
- Lieu : Siège de SYMOTOCAM à Douala
- Personnes rencontrées : M. NJI Godlove, Président du SYMOTOCAM
- Synthèse :

- Aménager un parking pour mettre les mototaxis à l'abri des intempéries.
- Elargir les routes pour que le BRT puisse avoir son passage sans gêner les mototaxis.
- Que le projet maintienne les mototaxis ensemble dans la ville de Douala et les encadre.
- Que le projet attribue la gestion des parkings de mototaxis à des syndicats pour s'assurer qu'il y a moins de désordre.
- Les membres du syndicat craignent que le projet réduise leurs revenus parce que le BRT va récupérer leurs passagers, ce qui causera un manque à gagner en diminuant le prix du transport.
- L'autre crainte est que le projet écarte les mototaxis de la ville en leur en privant l'accès.
- Les membres de ce syndicat souhaitent que le projettes implique à toutes les étapes.

*Annexe 2.6.3. Compte-rendu de l'entretien avec le Vice-Président national du Syndicat national des transporteurs par mototaxis du Cameroun (SYNATRAMOCAM) et du Rassemblement des mototaxis du Cameroun (RASMOC)*

- Date : 01 /06/2022 à 10H30.
- Lieu : Siège de SYNATRAMOCAM à ancien Dalip, Douala
- Personnes rencontrées : M. MANKON, Vice-Président du SYNATRAMOCAM et RASMOC
- Synthèse :
  - Que le projet ne dérange pas les moto taximan avec des délocalisations susceptibles de leur faire perdre leur clientèle.
  - Crainte que la concurrence avec le BRT soit déloyale.
  - Les conducteurs de mototaxis ont peur que toutes les dispositions s ne soient pas prises pour garantir la sécurité.
  - Le SYNATRAMOCAM entend s'engager dans la sensibilisation de ses membres et adhérents.
  - Par rapport à l'aménagement des parkings de motos, le Vice-Président du SYNATRAMOCAM recommande que ceux-ci soient construits tout le long du tronçon afin que les embouteillages et accidents soient évités ; parce que les motos garent en pleine route.

*Annexe 2.6.4. Compte-rendu de l'entretien avec le Président régional de l'Organisation syndicale du bien-être des conducteurs de motos et tricycles assimilés du Cameroun (OSBICOMOTTAC)*

- Date : 02 /06/2022 à 10H30.
- Lieu : Siège de OSBICOMOTTAC à Douala
- Personnes rencontrées : M. NJANTOU Richard, Président régional d'OSBICOMOTTAC
- Synthèse :
  - Que le projet fasse des conducteurs de mototaxis les premiers bénéficiaires à travers un partenariat gagnant/gagnant.
  - Souhait émis pour que le projet ne nuise pas au secteur des mototaxis

- Appel au projet pour qu'il aménage une voie de passage réservée à la circulation des mototaxis.
- La crainte du Président régional est que le projet vienne annuler le secteur des mototaxis et diminue leur clientèle.
- L'OSBICOMOTTAC entend sensibiliser tous ceux qui sont dans le secteur des mototaxis.

#### *Annexe 2.6.5. Compte-rendu de l'entretien avec le Président de la gare routière entrée Casa*

- Date : 01 /06/2022 à 13H00.
- Lieu : Gare routière Entrée CASA à Yassa à Douala
- Personnes rencontrées : M. NKOUSSA ATEBA, Président de la gare routière
- Synthèse :
  - Que le projet crée une seconde route pour permettre aux transporteurs et usagers de circuler librement nuire aux travaux.
  - Il importe de voir comment désintéresser les propriétaires des gares routières qui seront cassées.
  - Sa crainte est que les transporteurs subissent une suspension des activités durant la phase de chantier.
  - Le président de la gare routière appelle le projet à recruter certains des transporteurs disposant de compétences techniques.

#### *Annexe 2.6.6. Compte-rendu de l'entretien avec le Président des transporteurs du point de chargement Douala-Yaoundé à Yassa*

- Date : 01 /06/2022 à 13H045.
- Lieu : point de chargement Douala-Yaoundé à Yassa
- Personnes rencontrées : M. ABANDA DIEUDONNÉ, Président des transporteurs du point de chargement Douala-Yaoundé
- Synthèse :
  - Souhait émis pour que le projet construise une gare routière devant servir de point de chargement pour les voyageurs se rendant à Yaoundé.
  - Appel au projet pour qu'il construise des toilettes en attendant la gare routière.
  - Que le projet mette en place la plate-forme de Yassa pour informer les populations sur le projet.
  - Crainte que le projet n'aboutisse pas
  - Le président des transporteurs plaide pour que le projet leur trouve des postes aussi bien dans le chantier qu'au niveau de la sensibilisation.

#### *Annexe 2.6.7. Compte-rendu de l'entretien avec le Président du Syndicat national des Exploitants de Mototaxis (SYNEXMOTACAM)*

- Date : 02/06/2022 à 15H00.
- Lieu : PK14 à Douala

- Personnes rencontrées : M. MALEP Thomas Vincent, Président du SYNEXMOTACAM
- Synthèse :
  - Le président plaide pour que le projet structure les zones de transport en prévoyant suffisamment d'espaces aménagés.
  - Appelle le projet à œuvrer pour que dans chaque espace aménagé, les responsables soient choisis parmi les membres des syndicats.
  - Emet le vœu que le projet contribue à une amélioration des tenues de travail des conducteurs de mototaxis.
  - N'a aucune crainte particulière à l'égard du projet.
  - En termes d'engagement des parties prenantes, souhaite que le projet s'appuie sur le syndicat et ses membres qui sont identifiables ; et les fasse participer à toutes les phases.

#### *Annexe 2.6.8. Compte-rendu de l'entretien avec le Président des transporteurs par tricycle*

- Date : 02/06/2022 à 16H00.
- Lieu : Marché Mboppi à Douala
- Personnes rencontrées : M. NGOUNOU Pierre, Président des transporteurs par tricycle
- Synthèse :
  - Le président des transporteurs par tricycle s'attend à ce que le projet contribue à offrir un statut formel aux conducteurs de tricycle qui sont en plein dans l'informel.
  - Il plaide pour un aménagement par le projet e stationnements spécifiques aux tricycles au niveau du marché Mboppi, lieu de démarrage des activités.
  - Le président plaide pour que le projet structure les zones de transport en prévoyant suffisamment d'espaces aménagés.
  - Le président rappelle que cet espace doit tenir compte de la longueur du tricycle (1,50m) pour que ce ne soit pas concentré sur une ligne, le parking devant offrir suffisamment d'espace pour le parking et pour le chargement, de manière à éviter d'empiéter sur la chaussée.
  - Ce représentant des transporteurs par tricycle, suggère au projet de mettre les passerelles au niveau des deux entrées du marché.
  - La crainte qu'il exprime est relative aux habitudes des conducteurs de tricycles, qui émettent souvent sur la chaussée.
  - L'engagement des conducteurs de tricycles en tant que parties prenantes, il le conditionne à l'urgence de préciser à ces derniers ce que le projet leur propose comme rémunération pour qu'ils puissent s'impliquer dans la sensibilisation. A cet égard, il invite le projet à tenir compte de la contrepartie à donner aux conducteurs de tricycles pour que leur implication soit totale dans la mesure où, d'après lui, ce serait difficile de demander un engagement dans le projet si ce que l'on attend d'eux n'est pas clarifié.

### Annexe 2.6.9. Compte-rendu de l'entretien avec le Président des transporteurs par fourgonnettes et camionnettes

- Date : 02/06/2022 à 16H00.
- Lieu : Marché Mboppi à Douala
- Personnes rencontrées : M. MABATTO Pierre, Président des transporteurs par fourgonnettes et camionnettes
- Synthèse :
  - Dans son propos, M. MABATTO s'est appesanti sur la nécessité pour le projet d'aménager des stationnements pour les fourgonnettes et camionnettes du côté de Bépanda au niveau de CAMTEL où il y a un site disponible.

### Annexe 2.7. Synthèse des consultations publiques

#### Annexe 2.7.1. Comptes rendus de la consultation réalisée dans le Canton AKWA

- Date : 25/01/2022 à 10H00.
- Lieu : Salle des fêtes d'Akwa

Tableau 16 : Synthèse de la consultation publique organisée au Canton Akwa

Thématique	Constats
I- Perception du projet	Globalement les participant (e)s ont connaissance du projet et apprécient la pertinence : ce projet va améliorer la mobilité des populations et réduire des embouteillages et les congestions habituelles. Ils reconnaissent également qu'on ne peut faire les omelettes sans caser les œufs
II- Craintes	<ul style="list-style-type: none"><li>- Incertitude sur le démarrage effectif du projet,</li><li>- Lenteurs dans l'effectivité du projet,</li><li>- Identification pas transparente des personnes à indemniser</li><li>- Mauvaise évaluation des aspects à indemniser</li><li>- Complaisance dans les indemnisations observée dans les précédents projets,</li><li>- Non prise en compte des personnes vulnérables</li><li>- Mauvaise foi des bailleurs</li><li>- Non prise en compte des personnes vivant avec un handicap,</li><li>- Craintes quant à la disparition de modes de transports actuels notamment les motos-taxis le long du corridor du BRT</li><li>- Non prise en compte des besoins spécifiques aux femmes</li></ul>

Thématique	Constats
III- Attentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Insécurité</li> <li>- Meilleure communication sur le projet,</li> <li>- Mise à disposition des documents à l'attention des leaders pour faciliter l'information des populations,</li> <li>- Connaissance des différents acteurs intervenant dans le projet et le rôle de chacun.</li> <li>- Prise en compte des personnes vivant avec un handicap,</li> <li>- Prise en compte des besoins spécifiques aux femmes</li> <li>- Sécurité</li> </ul>

IV- Proposition(s) formulée (s) en concertation avec le chef de village et populations :

- Mettre à la disposition des chefs de village les documents d'information sur le projet et la carte définissant l'itinéraire concerné par le projet
- Instituer les prix préférentiels
- Avoir des bus avec des fonctionnalités inclusives (bus sonorisés),
- Former le personnel à la prise en compte des personnes vivant avec le handicap ;
- Veiller à produire des outils de communication prenant en compte les différents handicaps ;
- Priorité d'embarquement pour les personnes vivant avec le handicap ;
- Impliquer les représentants des personnes vivant avec le handicap dans les différentes instances ;
- Prévoir des caméras de surveillance
- Impliquer les femmes dans les mécanismes mis en place pour le projet
- Tenir compte du calendrier des activités des femmes
- Mettre en place des mesures d'accompagnement pour les petits commerçants
- Aménager des facilités pour le transport des marchandises
- Impliquer les réseaux d'association des femmes à toutes les phases du projet
- Associer les représentants des jeunes dans le recrutement de la main d'œuvre
- Impliquer les OSC dans la sensibilisation des populations
- Mettre l'accent sur l'éducation des populations
- Renforcer les capacités des sectoriels MINPROFF et MINAS et les impliquer pour un meilleur accompagnement des femmes et des personnes vivant avec le handicap
- Elaboration d'un plan de communication et en faire large diffusion
- Utilisation de tous les canaux de diffusion : affichage lisible, groupe WhatsApp, plateforme d'information, correspondances écrites, dépliants, porte à porte, des relais de communications dans la communauté, radios locales,
- Utiliser les mécanismes déjà existant qui est calqué sur la décentralisation et les structures à proximité des populations

Thématique	Constats
- Mise en place d'une plateforme de visibilité des plaintes	
- Mise en place d'une cellule de suivi et d'orientation	
- Mettre en place un mécanisme de tri des plaintes	
- Définition des critères de recevabilité des plaintes	
- Définir les délais de traitement des plaintes et les respecter	
- Définir un mécanisme de feedback	
- Faire large diffusion du circuit de gestion des plaintes et conflits	
- Mettre l'accent sur l'accompagnement psychosocial des personnes impactées par le projet	
- Accorder la priorité dans le recrutement aux enfants des familles impactées par le projet	
- Privilégier le recasement comme méthode d'indemnisation.	

### Annexe 2.7.2. Compte rendu de la consultation publique réalisée à Newtown Aéroport

- Date : 26/01/2022 à 10H00.
- Lieu : Chefferie NewTown Aéroport

Tableau 17: Synthèse de la consultation publique organisée à New-Town Aéroport

Thématique	Constats
I- Perception du projet	Globalement les participant (e)s ont connaissance du projet et apprécient la pertinence : ce projet va améliorer la mobilité des populations et réduire des embouteillages et les congestions habituelles. Ils reconnaissent également qu'on ne peut faire les omelettes sans casser les œufs.
II- Craintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incertitude sur le démarrage effectif du projet ;</li> <li>- Lenteurs dans l'effectivité du projet ;</li> <li>- Identification pas transparente des personnes à indemniser ;</li> <li>- Mauvaise évaluation des aspects à indemniser</li> <li>- Complaisance dans les indemnisations observée dans les précédents projets,</li> <li>- Non prise en compte des personnes vulnérables,</li> </ul>
III- Attentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meilleure communication sur le projet,</li> <li>- Mise à disposition des documents à l'attention des leaders pour faciliter l'information des populations</li> <li>- Connaissance des différents acteurs intervenant dans le projet et le rôle de chacun</li> </ul>

III- Proposition(s) formulée (s) en concertation avec le chef de village et populations :

- | Thématique  | Constats |
|---|----------|
| - Impliquer les chefs de village à toutes les étapes pour une meilleure information des populations qui constituent en grande partie leur auditoire   |          |
| - Tenir compte les horaires d'occupation des populations et leur niveau d'instruction pour la tenue des réunions ;  |          |
| - Large diffusion des informations concernant le projet auprès des populations ;  |          |
| - Accorder la priorité dans le recrutement aux enfants des familles impactées par le projet ;   |          |
| - Définir les délais de traitement des plaintes et les respecter ;  |          |
| - Définir un mécanisme de feedback ;  |          |
| - Faire large diffusion du circuit de gestion des plaintes et conflits ;  |          |
| - Renforcer les capacités des sectoriels MINPROFF et MINAS et les impliquer pour un meilleur accompagnement des femmes et des personnes vivant avec le handicap ;   |          |
| - Utilisation de tous les canaux de diffusion : affichage lisible, groupe WhatsApp, plateforme d'information, correspondances écrites, dépliants, porte à porte, des relais de communications dans la communauté, radios locales. |          |

### Annexe 2.7.3. Compte rendu de la consultation publique réalisée à PK14

- **Date : 27/01/2022 à 14H00.**

- **Lieu : Chefferie de PK14**

Thématique	Constats
I- Perception du projet	<p>Le projet a plusieurs catégories : les victimes du projet et ceux qui sont affectés moralement parce qu'on a cassé la boutique d'un frère chez qui ils se ravitaillaient.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les populations comprennent que les casses du BRT sont salutaire parce qu'elles sont consultées avant ;</li> <li>- La CUD ne doit plus se lamenter.</li> <li>- On ne peut pas faire d'omelettes sans casser les œufs sans caser les œufs</li> </ul>
II- Craintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Craintes d'être surpris par les casses comme en septembre 2021 par rapport à la construction d'une route qui va à Yabassi à l'implantation des bâtiments de l'Université de Douala de Pk14 à PK17 ;</li> <li>- Ces antécédents expliquent certains levers de boucliers contre le projet ;</li> <li>- Les victimes de cases ne disposaient pas de titres fonciers ;</li> <li>- Pourquoi ne pas faire des échangeurs ?</li> </ul>
III- Attentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que la CUD prévoit des espaces pour les déplacés</li> </ul>
III- Proposition(s) formulée (s) en concertation avec le chef de village et populations :	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que la CUD tienne compte du fait que le quartier PK14 dispose d'un comité de développement qui permettra au projet et aux personnes affectées d'échanger leurs idées. Ce comité est légalisé et rattaché à la chefferie.</li> </ul>

### **Annexes 3: Modèle Journal de consultation**

Personnel de la CEP:

Moyen de consultation : Email Réseau sociaux Téléphone Rencontre Courrier

Partie prenante consultée

Date du premier contact :

Nom :

Structure :

Contact téléphonique :

Email :

Objet de la consultation :

Suivi, note ou observations

## **Annexes 4 : Modèle de rapport de consultation**

**Date de la consultation :**

**Lieu de la consultation :**

**Objet de la consultation :**

<b>Parties prenantes consultées</b>	<b>Parties prenantes consultées</b>	<b>Nom et fonction</b>
-------------------------------------	-------------------------------------	------------------------

1.

2.

3.

4.

5.

6.

**Points de discussion**

**Recommandations**

**Photos de la consultation**



## Annexes 6 : Modèle de formulaire pour la boîte à questions

Date	Nom du soumissionnaire & Coordonnées	Partie prenante	Question, commentaire, suggestion	Nom et coordonnées du responsable projet auquel la question, le commentaire ou la suggestion a été soumis	Réponse donnée au soumissionnaire et le mode de transmission	Date de la transmission
------	--------------------------------------	-----------------	-----------------------------------	---	--	-------------------------

## Annexes 7 : Termes de référence

### Termes de référence en vue du Recrutement d'un Consultant pour l'élaboration d'un plan d'engagement des parties prenantes et mécanisme de plaintes et des litiges

## Sommaire

<b>SOMMAIRE</b> .....	ERREUR ! SIGNET NON DÉFINI.
<b>I- GÉNÉRALITÉS</b> .....	<b>95</b>
<b>II- CONTEXTE ET COMPOSANTES DU PROJET</b> .....	<b>95</b>
A.CONTEXTE DU PROJET.....	95
<b>III- OBJECTIFS DE LA PRESTATION</b> .....	<b>96</b>
A.IDENTIFICATION ET L'ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....	97
B.ANALYSE DES EFFETS RÉELS DES IMPACTS DU PROJET SUR LES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES .....	98
C.PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES.....	98
D.CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES.....	99
E.GESTION DES PLAINTES ET DES LITIGES.....	99
<b>IV- RÉSULTATS ATTENDUS</b> .....	<b>100</b>
<b>V- QUALIFICATIONS ET EXPÉRIENCE PRÉALABLE</b> .....	<b>101</b>

## Généralités

---

L'engagement des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet et favorise le développement de relations solides, constructives et réactives avec les personnes affectées par le projet et les autres parties intéressées, qui sont importantes pour une gestion réussie des risques environnementaux et sociaux du projet.

Le but de cette consultation est d'identifier toutes les parties prenantes du Projet de Mobilité Urbaine de la Ville de Douala (mise en œuvre des lignes de BRT - développement économique inclusif le long des couloirs- mise en œuvre des lignes de rabattement), d'analyser comment les risques sociaux et environnementaux du projet affectent chacun de ces groupes et d'élaborer une stratégie d'engagement complète et pérenne avec eux pour la durée du projet et au-delà.

La planification systématique de l'engagement des parties prenantes a été reconnue comme une bonne pratique, en particulier pour les projets à haut risque social, et deviendra une condition obligatoire pour les projets financés par la Banque mondiale à partir de 2018. Étant donné qu'un certain nombre de risques sociaux potentiels sont liés au fonctionnement du système de BRT, les résultats de l'évaluation sociale générale serviront également à l'élaboration du système de gestion environnementale et sociale que le concessionnaire de transport élaborera conformément au Standard de Performance 1 de la SFI : Évaluation et Gestion des Risques et Impacts Environnementaux et Sociaux.

## Contexte et Composantes du Projet

---

### 1- Contexte du projet

Dans le cadre de l'amélioration de la performance économique des villes africaines, la Banque Mondiale a réalisé un diagnostic sur la compétitivité des Villes de Bamenda, Kribi et Douala, notamment selon trois axes (i) une description quantitative, (ii) des entretiens qualitatifs et consultations publiques de groupe et (iii) une analyse du contexte institutionnel. De l'étude approfondie de ces axes, le transport urbain est apparu comme un enjeu majeur pour le développement économique pour la Ville de Douala

En effet, le transport dans la Ville de Douala dépend aujourd'hui largement de modes de transport risqués, très peu capacitaires et peu viables économiquement en l'occurrence les mototaxis et taxis, avec un parc de véhicules de plus en plus vieillissant. Face à cette fragilisation progressive de l'offre de transport, confortée par ailleurs par la faiblesse du transport par bus, il est apparu primordial, de multiplier des leviers d'intervention, en association avec les acteurs nationaux et internationaux, privés ou institutionnels impliqués dans le sous-secteur urbain de la mobilité, dans l'optique de mobiliser et d'optimiser les investissements nécessaires à la transformation de la situation actuelle.

Aussi, dans le cadre de l'Initiative Mobilise Your City, la Ville de Douala s'est dotée d'un Plan de Mobilité Urbaine Soutenable avec le soutien financier et technique de la Coopération pour le Développement et l'Amélioration des Transports Urbains et périurbains (CODATU) et l'Agence Française de Développement (AFD). Il a pour but d'améliorer la mobilité et réduire les émissions de Gaz à Effet de Serre.

Dans ce contexte, à la demande du Gouvernement du Cameroun, la Banque Mondiale a engagé la préparation d'un projet de mobilité urbaine (N° P167795) avec pour principal objectif

d'améliorer la mobilité urbaine et de soutenir le développement économique inclusif le long des couloirs de Transports en Commun en Site Propre par autobus et des lignes de rabattement. Les actions potentielles envisagées se regroupent en quatre composantes à savoir:

- (i) **Composante 1:** Renforcement institutionnel et professionnalisation des opérateurs de transport public existants;
- (ii) **Composante 2:** Infrastructures, flotte et systèmes de transport de masse;
- (iii) **Composante 3:** Développement axé sur le transit autour du système de transport de masse;
- (iv) **Composante 4:** Gestion du projet et renforcement des capacités.

## 2- Cadre de mobilité urbaine de Douala

La Ville de Douala concentrait en 2011 une population de 2 409 459 habitants avec un taux d'accroissement de 4,8% (Bureau Central de Recensement et d'Etude de la population, 2011). Les études du Plan Directeur d'Urbanisme (PDU) montrent que cette population triplerait d'ici à l'an 2035 pour passer à environ 6 millions d'habitants.

La croissance et/ou l'extension du tissu urbain se fait à la périphérie de la ville, dans les directions de l'Est, du Nord-est et de l'Ouest. Cet étalement observé de la ville provoque d'importants déplacements des habitants sur de longues distances. Ainsi, l'on voit augmenter le développement des mototaxis et minibus pour les desservir.

Aussi, le transport en commun est-il assuré respectivement par les mototaxis, les taxis collectifs et les bus. Ce qui caractérise ce secteur est la prédominance du transport artisanal dont l'un des traits marquant est la place du chauffeur au sein du système; celui-ci peut être simultanément propriétaire et conducteur, s'assurer lui-même de l'état de son véhicule et fixer les tarifs à bord. Le mode opératoire est généralement le « ramassage », le « dépôt » et les « courses ».

Pour faire face aux enjeux de mobilité, la Communauté Urbaine de Douala, dans le cadre de l'Initiative Mobilise Your City, a élaboré son Plan de Mobilité Urbaine Soutenable (PMUS). Sur la base d'un diagnostic synthétique, celui-ci a proposé un système de transport de masse intégré, construit sur un réseau hiérarchisé propice à la multi modalité, et à l'inter modalité avec en trame de fond une parfaite adéquation entre transport et urbanisme. Ce système préconise entre autre un réseau public de transport comportant 49 km de lignes de BRT offrant un service métropolitain capacitaire. Il est composé des lignes suivantes: (i) Carrefour Leclerc (Direction des Douanes) -Zone universitaire à PK17; (ii) Echangeur BEKOKO- Carrefour Leclerc; (iii) Rondpoint Déido -Carrefour Ndokoti-Carrefour Nelson Mandela- Futur Stade de Japoma.

Au sein de ce réseau, 28,8km de corridors ont été identifiés comme prioritaire: *Carrefour Leclerc - Carrefour Ndokoti- Carrefour PK14 (d'un linéaire approximatif de 12 km) et (ii) Carrefour Ndokoti - Carrefour Nelson Mandela - Carrefour Yassa (d'un linéaire approximatif de 16,8 km).*

Considérant l'importante activité économique pratiquée et la densité de la population dans les zones traversées, la mise en œuvre du BRT pourrait avoir des impacts sociaux multiformes qu'il sera nécessaire d'identifier et de traiter de façon concertée avec les parties prenantes.

## Objectifs de la prestation

Le processus d'engagement des parties prenantes relatifs à la mise en œuvre du Projet de Mobilité Urbaine consistera à :

- Identifier les principales parties prenantes qui seront informées et consultées au sujet du Projet, à savoir les individus, groupes ou communautés qui i) sont ou pourraient être affectés par le projet (parties touchées par le projet) ; ii) qui peuvent avoir un intérêt dans le projet (autres parties concernées).
- Identifier les individus, groupes, populations locales et autres parties prenantes susceptibles d'être touchés par le projet, directement ou indirectement, positivement ou négativement. Les groupes de femmes devront faire partie de ces parties prenantes.
- Identifiez les autres acteurs qui pourraient être intéressés par le projet à cause de son emplacement, de ressources naturelles ou autres à proximité, ou encore en raison du secteur ou des acteurs participant au projet
- Identifier les personnes vulnérables ou groupes défavorisés pouvant être impactés par le projet et examiner les contraintes qui pourraient les empêcher de participer au projet ou d'en comprendre les informations ou encore de participer au processus de consultation. Dans ce volet, il faut assurer un espace spécifique pour l'engagement des femmes.
- Examiner les effets réels des impacts du Projet sur les différentes parties prenantes.
- Proposer un plan de mobilisation des parties prenantes. Le plan devra comprendre: les objectifs et le calendrier du programme, la stratégie proposée pour la diffusion des informations, pour les consultations, pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables
- Proposer un calendrier de consultation des parties prenantes
- Définir les responsabilités de mise en œuvre du Plan
- Proposer un mécanisme de gestion des plaintes
- Proposer le mécanisme de divulgation de l'information relative au projet

### 1- Identification et l'Analyse des Parties Prenantes

Le consultant identifiera les différentes parties prenantes, les personnes directement affectées par le projet et les autres parties indirectement affectées ainsi que celles intéressées. Les parties affectées par le projet comprennent les personnes identifiées dans les documents de sauvegardes, et qui sont affectées pendant la phase de construction et / ou visées par l'OP 4.12 sur la Réinstallation Involontaire des Personnes, mais aussi les autres groupes dans la communauté tels que les exploitants d'autobus privés, les exploitants de minibus informels, les conducteurs de mototaxis, les commerçants, les opérateurs de micro-entreprises, les personnes handicapées, les riverains propriétaires de voitures qui ont besoin de stationnement, les femmes, les établissements scolaires, les jeunes qui utilisent l'espace public pour les activités sportives, les personnes âgées, les associations professionnelles et les usagers des parcs. Les intervenants institutionnels pourraient être inclus, le cas échéant, mais ne sont pas l'objet de l'analyse des parties prenantes.

Le consultant identifiera les parties prenantes affectées par le projet (individus ou groupes) qui, en raison de leurs circonstances particulières, sont désavantagées ou rendues vulnérables et qui peuvent avoir des préoccupations et des priorités différentes concernant les effets positifs et négatifs de ce Projet, les mécanismes d'atténuation et les avantages, et qui par conséquent peuvent nécessiter une approche d'engagement spécifique.

A ce titre, il est impératif d'inclure les femmes dans la planification, le suivi, la contextualisation du projet afin de comprendre les risques potentiels et les meilleures façons de rendre les avantages du projet accessibles aux femmes et aux filles. Le consultant veillera à ce qu'il y ait un espace sûr et culturellement approprié pour les consultations avec les femmes et les filles adolescentes et d'autres groupes traditionnellement marginalisés et vulnérables. Cela comprend l'utilisation de méthodes participatives accessibles pour des groupes cibles qui ont des difficultés à obtenir des informations et à s'exprimer.

Les consultations, en particulier celles avec des femmes, devraient suivre des considérations éthiques liées à la collecte d'informations sur les questions d'exploitation et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS) (y compris avec l'appui de personnels ayant une expertise en matière de VBG pour diriger ces consultations). Aucune donnée individuelle sur la prévalence de la VBG ou sur des incidents de VBG ne doit être collectée.

## 2- Analyse des effets réels des impacts du Projet sur les différentes parties prenantes

Le consultant analysera comment les risques sociaux et environnementaux liés à la mise en œuvre du projet impactent les individus, groupes et communautés en se fondant sur un examen des documents de sauvegarde du projet, sur les différentes études réalisées notamment, sur l'analyse documentaire des analyses d'impact MTS et sur l'expérience sectorielle. Il s'agira d'une analyse ciblée qui tiendra compte des impacts potentiels identifiés au cours de l'évaluation sociale, de la planification, de la construction et de l'exploitation du réseau de BRT ainsi que des voies de rabattement.

Le consultant entreprendra des consultations participatives avec les parties prenantes afin de s'assurer que l'analyse du risque social reflète leurs préoccupations et leurs priorités.

## 3- Plan d'Engagement des Parties Prenantes

Le consultant élaborera un Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP).

Le PEPP décrira le calendrier, les méthodes et les outils d'engagement des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet (y compris la préparation du projet, la phase de construction et la phase opérationnelle du BRT), en distinguant les parties prenantes affectées par le projet et les autres parties intéressées. Le PEPP décrira également la portée et le calendrier de l'information à communiquer aux parties affectées par le projet et aux autres parties intéressées, ainsi que le type d'information qui doit leur être demandé.

Le PEPP sera conçu pour prendre en compte les principales caractéristiques et intérêts des parties prenantes et les différents niveaux d'engagement et de consultation qui seront appropriés. Le Consultant décrira comment la communication avec les parties prenantes sera gérée tout au long de la préparation et pendant la mise en œuvre du projet.

Le PEPP décrira les mesures qui seront utilisées pour éliminer les obstacles à la participation et comment les points de vue des groupes affectés différemment seront pris en compte. Le cas échéant, le PEPP comprendra des mesures différenciées pour permettre la participation effective de ceux qui ont été identifiés comme défavorisés ou vulnérables. Des approches

spécifiques et un niveau accru de ressources peuvent être nécessaires pour communiquer effectivement avec ces groupes, afin qu'ils puissent obtenir l'information dont ils ont besoin.

Le consultant entreprendra des consultations significatives avec les parties prenantes afin de s'assurer que le PEPP répond à leurs priorités en termes de communication bidirectionnelle. Pour obtenir des conseils sur le processus de consultation.

#### 4- Consultation des Parties Prenantes

Avant la réalisation des études, le Maître d'ouvrage mettra en place une plateforme d'acteurs des secteurs du transport et du commerce informels. Cette plateforme devra être prise en compte dans le PEPP.

Pour les risques sociaux et les impacts qui ont été identifiés et consultés au moyen des documents de sauvegardes du projet, le consultant peut se fier à ces documents ; aucune autre consultation n'étant nécessaire.

Pour les risques sociaux et les impacts qui ont été identifiés et consultés de manière significative par d'autres études ou mécanismes de consultation, le consultant les inclura dans le PEPP et peut se fier à leurs commentaires ou recommander de nouvelles consultations.

Pour les risques sociaux et les impacts qui n'ont pas été identifiés ou consultés préalablement par le biais d'autres études ou de documents de projet, le consultant assurera une évaluation détaillée, des mesures d'atténuation et une consultation significative avec les parties prenantes pertinentes de ces mesures.

Pour les risques sociaux et les impacts qui doivent être évalués et atténués par l'entremise du concessionnaire, le consultant présentera des recommandations à inclure dans les Normes de performance de la SFI et dans l'accord de concession.

Pour tous les autres risques et impacts sociaux identifiés dans cette évaluation, le consultant les inclura dans le PEPP - en mettant l'accent sur les consultations avec les groupes défavorisés ou vulnérables - et veillera à ce qu'ils puissent être incorporés dans les études techniques et la conception.

Le consultant veillera à ce que les comptes rendus comportant l'heure et le lieu des réunions de consultation publique, la participation, et les commentaires des participants soient résumés, consignés et transmis au Client.

#### 5- Gestion des plaintes et des litiges

L'objectif du Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges (MGPL) est de fournir aux parties prenantes les moyens accessibles et inclusifs pour soulever des questions et identifier des plaintes, afin de permettre à l'organe de gestion des plaintes institué de répondre et de gérer ces plaintes. Le MGPL sera aussi un outil pour sensibiliser le public au Projet de Mobilité Urbaine de Douala, décourager la fraude et la corruption, atténuer le risque, fournir à cet organe

des commentaires qui lui permettent d'être plus responsable, plus transparent et plus réceptif envers les intervenants et encourager leur participation au projet.

Vu la densité de la population à Douala, les nombreuses parties prenantes (affectées par le projet et autres parties intéressées) et le grand nombre de bénéficiaires (passagers desservis par le BRT et les autres modes), le PMUD pourrait susciter un grand intérêt et de nombreuses plaintes qui devront être documentées, analysées, traitées et résolues dans un temps déterminé et selon une fréquence régulière.

Le MGPL doit être accessible et sûr afin de signaler les cas de VBG/EAS/HS tout en garantissant un signalement confidentiel et une réponse éthique.

Le MGPL devrait recueillir les commentaires des femmes sur des canaux de signalement accessibles aux femmes, efficaces et sûrs. Le consultant aidera à identifier ces canaux appropriés.

Le consultant formulera des recommandations pour renforcer les processus MGPL existants, garantir leur accès pour les femmes et les filles adolescentes de la zone et, si nécessaire, élaborera des Termes de Référence pour une analyse plus détaillée et la création d'un MGPL plus solide pour le PMUD.

### **Résultats attendus**

---

Le consultant produira les livrables suivants :

- (i) Un plan de travail pour l'identification et l'analyse des parties prenantes– y compris calendrier, plan de consultations, et budget de consultations pour la durée de cette consultance.
- (ii) Un rapport préliminaire de l'analyse des parties prenantes
- (iii) Un Plan d'Engagement des Parties Prenantes, contenant au moins les éléments suivants :
  - Introduction
  - Description Sommaire de Projet BRT
  - Contexte Réglementaire et Institutionnel concernant l'Information au Public
  - Identification des Parties Prenantes
  - Un Plan de Consultation, Participation des Parties Prenantes et de Divulgence de l'Information
  - Mécanisme de Gestion des Plaintes et des Litiges
  - Une stratégie de diffusion de l'information sur le Projet
  - Les Etapes suivantes et les Recommandations – y inclus les recommandations pour le MGPL et l'application des mesures d'accompagnement social.
  - Conclusions

### ***Calendrier et Rapportage***

La mission s'effectuera en 3 mois à compter de la date de démarrage de la prestation.

Le Consultant fournira, par mission, le nombre de documents suivant :

N° d'ordre	Nature des documents	Nombre (version provisoire)	Nombre (version définitive)
<b>Réunion de lancement à la CUD</b>			
1	Rapport de mise en œuvre	10 exemplaires papiers et une version électronique	10 exemplaires papiers et une version électronique
<b>Réunion de présentation et appréciation par l'équipe de suivi de la CUD</b>			
2	Un plan de travail pour l'identification et l'analyse des parties prenantes– y compris calendrier, plan de consultations, et budget de consultations pour la durée de cette consultance.	10 exemplaires papiers et une version électronique	10 exemplaires papiers et une version électronique
<b>Réunion de présentation et appréciation par l'équipe de suivi de la CUD</b>			
3	Un rapport préliminaire de l'analyse des parties prenantes	10 exemplaires papiers et une version électronique	10 exemplaires papiers et une version électronique
<b>Réunion de présentation et appréciation par l'équipe de suivi de la CUD</b>			
4	Un Plan d'Engagement des Parties Prenantes	10 exemplaires papiers et une version électronique	10 exemplaires papiers et une version électronique
<b>Réunion de présentation et de restitution globale</b>			

### Qualifications et expérience préalable

L'équipe proposée par le Consultant devra comprendre :

- **Un spécialiste en sciences sociales** (sociologue, psychologue, géographe, socio-économiste, ou équivalent), de niveau BAC+5, ayant une expérience d'au moins 10 années d'expérience générale et ayant pris part à au moins trois (03) projets de mécanismes de gestion sociale des projets de développement (facilitation des processus participatifs, multi acteurs, identification et engagement des parties prenantes) au cours des dix (10) dernières ; une bonne maîtrise de la législation nationale en matière d'expropriation et des Politiques de sauvegarde de la Banque Mondiale (OP 4.12, OP 4.01 et OP 4.11) serait un plus. Il devra avoir des expériences dans la zone du Projet ou en Afrique Subsaharienne ; Il devra avoir des excellentes aptitudes en Français et en Anglais (écrit et parlé).
- **Un Environnementaliste** de niveau BAC+5 en Sciences Environnementales, Géographie ou équivalent, ayant une expérience d'au moins 8 ans d'expérience générale et ayant pris part à au moins trois (03) projets de gestion socio-environnementale des projets (diagnostic

planification et évaluation participative) au cours des dix (10) dernières; une bonne maîtrise de la législation nationale et des Politiques de sauvegarde de la Banque Mondiale sera un atout. Il devra avoir des expériences dans la zone du Projet

- **Un Anthropologue ou équivalent** : de niveau BAC+5, il devra avoir une expérience d'au moins 8 années d'expérience soit dans les stratégies de lutte contre la pauvreté et les inégalités fortement souhaitée ou dans la mise en œuvre de projets de développement et notamment sur les questions foncières. Il devra également avoir des expériences en matière de préservation et valorisation du patrimoine culturel et des expériences dans la zone du Projet ou en Afrique au Sud du Sahara. La participation à des études d'élaboration du Plan d'Engagement des Parties Prenantes et Mécanisme de Gestion des Plaintes et de Litiges de projets d'infrastructures urbaines sera un atout.
- **un juriste**, de niveau BAC+5, ayant au moins 5 années d'expérience dans la mise en œuvre de projets de développement et notamment sur les questions foncières ou équivalent ; syndicats professionnels ; mobilisation de masse/parties prenantes, arbitrage de litiges Etat/administrations contre privés/populations. Il devra avoir une bonne maîtrise de la législation nationale et des Politiques de sauvegarde de la Banque Mondiale en matière de gestion environnementale, avoir des expériences en Afrique subsaharienne.
- **Un spécialiste en communication sociale** (communicateur, sociologue, psychologue, socio-économiste, ou équivalent), de niveau BAC+4, ayant au moins 5 années d'expérience générale et ayant pris part à au moins deux activités de communication sociale (organisation du dialogue, mobilisation etc.) urbaine au cours des dix (10) dernières années.

## Annexes 7 : Liste des personnes rencontrées

<b><u>Objet de la rencontre :</u></b>					
Consultation publique en vue de l'élaboration du PEPP et du mécanisme de gestion des plaintes					
<b><u>Date du jour :</u></b> 28/01/22		<b><u>Heure de début :</u></b>		<b><u>Heure de fin :</u></b>	
<b><u>Lieu :</u></b> Salle de fêtes Akwa (Douala 1 <sup>er</sup> )					
Code	Nom (s) et Prénom (s)	Entreprises / Svce	Fonction	Tel. ou MailII	Visa
D1.1			Caire spl Douala 1er	695011652	
D1.2			A2	699807200	
D1.3			Commissaire	699997258	
D1.4			Pdte	699820377	
D1.5			Member	696569719	
D1.6			Délégué	691012818	
D1.7			Pdt	656065067	
D1.8			Membre du bureau	677800247	
D1.9			Pdte	699990509	
D1.10			SG	651204592	
D1.11			Membre	677354525	
D1.12			Pdt	691777346	
D1.13			SG	697063629	
D1.14			Délégué	691708557	
D1.15			Fondatrice	699807497	
D1.16			Pdt	699823061	
D1.17			Rapportrice	699328866	
D1.18			-	672243010	
D1.19			sycopromote	677571807	
D1.20			sycopromote	677222664	

\*Cette fiche de présence tient lieu de preuve de votre présence effective à une rencontre et peut également tenir lieu de rapport.

Veuillez-vous y enregistrer systématiquement. Merci d'avance pour votre collaboration.

**Objet de la rencontre :**

Consultation publique liée à l'élaboration du Plan D'aménagement des Parties Prenantes et du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PMUD

**Date du jour :** 27/01/22

**Heure de début :**

**Heure de fin :**

**Lieu :** Chefferie de PK14

Code	Nom (s) et Prénom (s)	Entreprises / Svce	Fonction	Tel. ou Mail	Visa
D3.1			Attaché administratif	697745500	
D3.2			F	696309402	
D3.3				694975355	
D3.4				699394802	
D3.5				672665846	
D3.6				699337568	
D3.7				673342604	
D3.8				670274801	
D3.9				697010814	
D3.10				672883163	
D3.11				690036410	
D3.12				673397218	
D3.13				693485413	
D3.14				694837287	
D3.15				677963126	
D3.16				699105199	
D3.17				696751261	
D3.18				67092390	
D3.19				674000054	
D3.20				693483406	

\*Cette fiche de présence tient lieu de preuve de votre présence effective à une rencontre et peut également tenir lieu de rapport.

Veuillez-vous y enregistrer systématiquement. Merci d'avance pour votre collaboration.

D3.21			Commercante	678566324	
D3.22			Personnel	693832850	
D3.23			Porte-Parole	677805906	
D3.24			Tech	699998494	
D3.25			Notable	696605224	
D3.26				699979784	
D3.27					
D3.28			Commerçante	696938869	
D3.29			Commerçant	683090983	
D3.30			Commerçante	674476122	
D3.31			Commerçante	679145900	
D3.32				677559491	
D3.33			Notable	699928700	
D3.34				677764295	
D3.35				699731795	
D3.36			Secrétaire	659405020	
D3.37			Déplumeuse	672869826	
D3.38			Commerçant	657998984	
D3.39			Délégué	694120525	
D3.40			Commerçant	698182605	
D3.41				695364965	
D3.42				679784128	
D3.43				695553895	

\*Cette fiche de présence tient lieu de preuve de votre présence effective à une rencontre et peut également tenir lieu de rapport.

Veuillez-vous y enregistrer systématiquement. Merci d'avance pour votre collaboration.

**Objet de la rencontre :**

Consultation publique liée à l'élaboration du Plan D'aménagement des Parties Prenantes et du Mécanisme de Gestion des Plaintes du PMUD

**Date du jour :** 24/01/22

**Heure de début :** 10H30

**Heure de fin :** 12H45

**Lieu :** Chefferie du 3eme degré Newtown

Aéroport III

Code	Nom (s) et Prénom (s)	Fonction	Tel. ou Mail	Visa
D2.1		Chef 3° degré	677997259	
D2.2			677708676	
D2.3				
D2.4			658446423	
D2.5		Chef bloc 3	675135318	
D2.6			697477703	
D2.7			674742379	
D2.8		Commerçant	676357285	
D2.9			650246965	
D2.10		Opérateur économique	693809852	
D2.11		Opérateur économique	698112211	
D2.12		Opérateur	680454020	
D2.13		Opérateur	674471267	
D2.14		Technicien	679983667	
D2.15		Opérateur économique	693487512	
D2.16		Opérateur économique	681143098	
D2.17		Chefferie	694139172	
D2.18		Maison	699229789	
D2.19		Chef de famille	699625753	

D2.20			Chef bloc 6	677677549	
D2.21			Commerçante	677809878	
D2.22			Commerçante	671528192	
D2.23			Propriétaire	672060856	
D2.24			Entrepreneur	656655079	
D2.25				679787018	
D2.26			Chef 3° degré	696828168/ 677591404	
D2.27	Mme Djoko Fenkam Thérèse			676282726	
<p>*Cette fiche de présence tient lieu de preuve de votre présence effective à une rencontre et peut également tenir lieu de rapport.</p> <p style="text-align: center;">Veuillez-vous y enregistrer systématiquement. Merci d'avance pour votre collaboration.</p>					

**Objet de la rencontre :**

Concertation avec les Acteurs Institutionnels

**Date du jour :** 20/01/22

**Heure de début :**

**Heure de fin :**

**Lieu :** Douala

<b>Code</b>	<b>Nom (s) et Prénom (s)</b>	<b>Entreprises / Svce</b>	<b>Fonction</b>	<b>Tel. ou Mail</b>	<b>Visa</b>
A11			S/P	699817241	
A12			S/P	699361232	
A13			DA	677934827	

\*Cette fiche de présence tient lieu de preuve de votre présence effective à une rencontre et peut également tenir lieu de rapport.

Veuillez-vous y enregistrer systématiquement. Merci d'avance pour votre collaboration.





**Objet de la rencontre :**

CONCERTATIONS AVEC LES TRANSPORTEURS INFORMELS

**Date du jour :** 01/06/22 AU  
02/06/22

**Heure de début :**

**Heure de fin :**

**Lieu :**

N°	Nom (s) et Prénom (s)	Entreprises / Svce	Fonction	Tel. ou Mail	Visa
T11			Transport	6969569053/ 677967815	
T12				672414497	
T13				699213173	
T14				674518482	
T15				680019726	
T16				652022686	
T17			Vice pdt National	696133821	
T18			RÉGIONAL Littoral	699523664	
T19				699043204	
T110				679820268	
T111			Pdt National	695979212	
T112			Conducteur de tricycle à Mboppi	675833777	
T113			Fourgonnettes	697976603	

\*Cette fiche de présence tient lieu de preuve de votre présence effective à une rencontre et peut également tenir lieu de rapport.

Veuillez-vous y enregistrer systématiquement. Merci d'avance pour votre collaboration.