

UNION DES COMORES

Unité-Solidarité-Développement



PROJET D'INVESTISSEMENT DE SOUTIEN AUX CAPACITES STATISTIQUES
DE LA COMMUNAUTE DE DEVELOPPEMENT DE L'AFRIQUE AUSTRALE

(P175731)

UNION DES COMORES

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

Version provisoire

Décembre 2022

TABLE DES MATIERES

1.	INTRODUCTION.....	4
1.1.	Description du projet.....	4
1.2.	Objectifs du PMPP.....	5
2.	RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	6
3.	IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....	7
3.1.	Parties concernées.....	7
3.2.	Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables.....	7
4.	ANALYSES PRELIMINAIRES DES PARTIES PRENANTES.....	8
5.	Synthèse des besoins des parties prenantes au projet.....	9
6.	Aperçu de risques et impact environnementaux et sociaux des activités du Projet pouvant avoir un impact sur les parties prenantes.....	12
7.	PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	12
7.1.	Principes de base de la mobilisation.....	12
7.2.	Stratégie proposée pour la diffusion des informations.....	13
7.3.	Stratégie proposée pour les consultations.....	17
7.1.	Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables.....	21
7.2.	Calendrier de mise en œuvre du PMPP pour le Projet.....	21
7.3.	Examen des commentaires.....	24
7.4.	Phases ultérieures du projet.....	24
8.	RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES DU PROJET.....	25
	Ressources	25
	Fonctions de gestion et responsabilités	25
9.	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	25
9.1.	Dispositif institutionnel de traitement de plaintes et sa mise en place.....	25
9.2.	Sensibilisation et information sur le Mécanisme de gestion des plaintes.....	26
9.3.	Mécanisme de dépôt des plaintes.....	26
9.4.	Niveau de traitement des plaintes et doléances.....	27
9.5.	Clôture de la plainte.....	27
9.6.	Archivage.....	27
10.	SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS.....	29

10.1.	Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi	30
10.2.	Rapports aux groupes de parties prenantes.....	30
11.	ANNEXES	31

Liste de tableaux

Tableau 1.	Résumé des avis collectés pendant les consultations effectuées.....	6
Tableau 2.	Intérêts et influence des parties prenantes	8
Tableau 3.	Résumé des besoins des parties prenantes pour les activités du projet	10
Tableau 4:	Stratégie de diffusion des informations dans le cadre du Projet.....	14
Tableau 5.	Méthode de consultations	17
Tableau 6 :	Stratégie de consultation/mobilisation des parties prenantes.....	19
Tableau 7.	Calendrier général et récapitulatif de la mobilisation/consultation des parties prenantes.....	22
Tableau 8:	Budget initial pour la mise en œuvre du PMPP (USD)	25
Tableau 9.	Indicateurs de suivi.....	29

Liste de figure

<i>Figure 1.</i>	<i>Mécanisme de gestion des plaintes</i>	<i>27</i>
------------------	--	-----------

1. INTRODUCTION

1.1. Description du projet

Ce Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) a été préparé pour le nouveau projet régional intitulé « Projet d'investissement de soutien aux capacités statistiques de la communauté de développement de l'Afrique Australe ». Pour les Comores, ce projet pour le développement des statistiques est à hauteur de 1,9 millions USD pour la première tranche et une possibilité d'avoir une deuxième tranche avec un montant équivalent du première, dans l'ensemble pour cinq(5) ans, pour soutenir le Gouvernement Comorien (GC), à travers le Ministère des Finances et du Budget et du secteur bancaire avec son agence d'exécution qui est l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques et Démographiques (INSEED). L'objectif principal de développement du projet est de (i) satisfaire les besoins en renforcement de capacité statistique humaine et physique, et (ii) réduire significativement le gap des Comores en matière de production, d'accès, d'analyse et diffusion de données statistiques officielles pertinentes de qualité conformément aux standards internationaux et orientées vers la prise en décisions en faveur du développement économique et social. Il s'agira de consolider les acquis de l'appui de la Banque Mondiale à l'Institut National de la Statistique depuis mars 2012 à travers des Fonds fiduciaire pour le renforcement des capacités statistiques (TFSCB) et le projet en cours d'appui à la statistique dans le but d'améliorer la production et la diffusion des statistiques fiables et à jour.

L'INSEED, le Ministère des Finances et du Budget et du secteur bancaire ainsi que le Système Statistique National sont les principaux bénéficiaires directs du projet. Ces institutions bénéficieront d'aides financières pour les opérations statistiques, les investissements en compétences et équipements, ainsi que les formations et l'Assistance technique dans le but de développer les capacités nécessaires à la production et à la diffusion de données statistiques fiables et produites en temps opportun. Les bénéficiaires indirects du projet seront les utilisateurs de statistiques aux Comores. Ceux-ci incluent entre autres : (i) les principaux Ministères, départements et agences administratives, (ii) les chercheurs et milieux académiques, y compris ceux de l'école de statistiques, (iii) les organisations de la société civile et les médias, et (iv) les partenaires de développement.

Les activités du projet proposé couvrent quatre composantes à savoir : (i) le renforcement des capacités humaines et physiques, (ii) la production statistique, l'accès aux données et leur utilisation et (iii) l'appui institutionnel à l'INSEED et au Système Statistique National (SSN), et (iv) la coordination du projet.

Composante 1. : Renforcement des capacités humaines et physiques

Le projet supportera les activités suivantes : (i) le renforcement de l'INSEED notamment en ressources humaines qualifiées, en milieu de travail pas adapté, en équipement et de moyens matériels (matériels bureautiques) et des ordinateurs et logiciels pour assurer des échanges d'informations en toute sécurité et (ii) les couts de fonctionnements (communications),

Le projet supportera aussi le perfectionnement et le recyclage du personnel affecté au système statistique national dans le cadre de formation continue à savoir dans les ateliers de formation dans le domaine statistique, une formation à la carte auprès des écoles statistiques puis le stockage, la diffusion et l'accès des données statistiques. Enfin le projet prendra en charge la réhabilitation des bâtiments de l'INSEED (siège à Moroni, Anjouan et Mohéli). Certaines de ces activités seront pris en charge par la première tranche du projet et d'autre par la deuxième tranche du projet .

Composante 2 : Production statistique, l'accès aux données et leur utilisation

Le projet supportera les activités suivantes : (i) enquête pauvreté 2023 incluant un programme d'enquêtes légères auprès des ménages sur la consommation finale, surtout sur leurs conditions de vie, (ii) Suivi du Plan Comores Emergents incluant des enquêtes sur les entreprises en vue de la mise en place de répertoire statistique de l'entreprise, (iii) Productions statistiques incluant la production des comptes nationaux, des indices des prix (avoir un indice de prix national), les statistiques des commerces extérieurs et en fin élaborer une note régulière de la conjoncture économique.

Composante 3. Appui institutionnel de l'INSEED

Le projet supportera des activités de renforcement institutionnel de l'INSEED incluant l'élaboration de document de stratégie nationale de développement de la statistique (SNDS) et l'opérationnalisation du Conseil national de la Statistique, conseil d'administration.

Composante 4 : Coordination du projet

Les activités principales de cette composante comprennent : (i) Gestion de projet, (ii) Gestion financière et gestion des achats, (iii) Surveillance et évaluation. Cette composante soutiendra des activités liées à la coordination, le suivi et l'évaluation, en particulier en ce qui concerne la production de rapports de projet (rapports de suivi et d'achèvement), le suivi additionnel du cadre de résultats du projet et la préparation de l'audit annuel et final ainsi que la mise en œuvre des mesures Environnementales et Sociales tels que définies dans le Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES).

Le projet dispose de plusieurs activités nécessitant plus d'implications de plusieurs parties prenantes que les objectifs visés puissent être atteints. Pour ce faire, le Plan de Mobilisation des parties prenantes (PMPP) est développé, afin de définir toutes les approches nécessaires pour mieux impliquer l'ensemble des parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre de ces activités.

1.2. Objectifs du PMPP

Le Plan de mobilisation des parties prenantes facilitera à l'État de l'Union des Comores, le développement et l'entretien de manière itérative d'une relation constructive avec les parties prenantes tout au long du projet. Il permettra de procéder à la gestion, l'évaluation et le suivi des risques des effets environnementaux et sociaux. L'objectif global du PMPP du Projet consiste à :

- Etablir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux structures chargées de la mise en œuvre du Projet de bien identifier, de nouer et maintenir des relations constructives avec les parties prenantes, et plus particulièrement les parties prenantes touchées par le Projet,
- Evaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du Projet et sa performance environnementale et sociale,

- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties prenantes touchées par le Projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir,
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible et accessible et appropriée toutes les informations relatives aux risques et effets environnementaux et sociaux générés par le Projet,
- Doter les parties touchées par le Projet de moyens permettant aisément d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, ainsi qu'aux organes de pilotage et d'exécution du Projet et l'Etat d'y répondre et de les gérer.

Prendre en compte de manière inclusive les avis, préoccupations, intérêts des femmes, notamment celles vulnérables, par rapport à la mise en œuvre du Projet.

2. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Dans un premier temps, une réunion de lancement technique a eu lieu le 28 novembre 2022 entre l'équipe de l'Institut National des Statistiques des Etudes Economique et Démographique (INSEED) présidé par le Directeur Général et l'équipe de la Banque mondiale dans le cadre de la préparation du nouveau projet.

Après la réunion de lancement du projet du 28 novembre 2022, des réunions se sont succédé entre l'INSEED avec les experts de la banque mondiale afin d'identifier les activités à inclure dans ce nouveau projet régional de soutien au capacité statistique et évaluer la préparation de l'unité de gestion des projets au sein de l'INSEED.

D'autres séries de consultations ont permis de définir des activités spécifiques de préparation qui nécessiteraient un investissement financier. Suite à ces échanges, la liste des activités de préparation à financer par le Projet ont été approuvées par l'INSEED et la banque mondiale .

La réussite des activités du Projet dépendra par la suite de la participation des différentes parties prenantes. La mobilisation et la participation des parties prenantes contribueront au processus de gestion des risques, mais également à la divulgation en temps opportun des informations pertinentes, à la coopération et au soutien des parties prenantes pour que le projet puisse répondre aux préoccupations soulevées par ces acteurs. Par conséquent, il favorisera la participation active des citoyens à l'identification, à la planification et à la mise en œuvre des activités du projet.

Durant la préparation du projet, quelques activités de consultations ont été effectués avec quelques parties prenantes dont les résumés sont compliés dans le tableau ci-après.

Tableau 1. Résumé des avis collectés pendant les consultations effectuées(mise à jour de ce tableau fin décembre2022)

Participants	Préoccupations	Suggestions/Aspirations

3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Cette section identifie les principales parties prenantes qui seront informées et consultées sur les activités du projet. Ces principales parties prenantes comprendront les parties affectées par le projet et les autres parties intéressées. Les principales parties prenantes de ce PMPP incluent donc les parties concernées, les parties intéressés et les groupes d'individus vulnérables ou défavorisés.

3.1. Parties concernées

Les parties concernées sont majoritairement des entités consultées dans le cadre des assistances techniques financés par le projet. Ces personnes sont susceptibles d'être touchées positivement ou négativement par les activités du Projet.

Les parties prenantes susceptibles d'être directement ou indirectement affectées, lors de la mise en œuvre du Projet, sont constituées par :

- Le Ministère des Finances, du Budget et du secteur bancaire
- L'INSEED incluant l'Unité de Gestion du Projet (UGP)
- Les bénéficiaires indirects du projet seront les utilisateurs de statistiques aux Comores. Ceux-ci incluent entre autres : (i) les principaux Ministères, départements et agences administratives, (ii) les chercheurs et milieux académiques, y compris ceux de l'école de statistiques, (iii) les organisations de la société civile et les médias, et (iv) les partenaires de développement.
- Les groupes vulnérables et défavorisés dans les zones d'intervention prioritaire ;
- Les ONGs / Prestataires appuyant la mise en œuvre des activités du projet

3.2. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Les groupes vulnérables ou défavorisés sont un segment de la population qui présente certaines caractéristiques spécifiques qui les exposent à un risque plus élevé de sombrer dans la pauvreté que les autres vivants dans les zones ciblées par un projet. Les groupes potentiellement vulnérables seraient ceux qui se heurtent à des obstacles à la participation aux réunions de consultation publique. Certains impacts du projet peuvent être disproportionnés sur les personnes et groupes défavorisés ou vulnérables, qui n'ont pas la voix pour exprimer leurs préoccupations ou comprendre les impacts du projet.

Pour le cas spécifique des activités du Projet, une analyse préliminaire a permis du Projets identifier les groupes vulnérables suivants:

- les femmes ;
- les personnes âgées (âge supérieur ou égal à 60 ans), à capacité limitée de déplacement et qui ne bénéficient pas du soutien de ses proches ;
- les personnes ayant des handicaps de manière permanente ou souffrants de maladies chroniques ;
- les personnes vivant dans l'extrême pauvreté
- le jeunes

Toutefois dans le cadre de l'ensemble du projet d'investissement (IPF) proprement dit, une analyse

approfondie serait à effectuer et ces individus ou groupes jugés défavorisés ou vulnérables seront clairement identifiés pendant le processus de préparation du PMPP, notamment les bénéficiaires et groupes d'individus ne pouvant pas accéder aux canaux de diffusion des données. Il s'agit potentiellement des groupes de populations vivant dans les endroits qui ne sont pas couverts par les médias ou ne disposant pas de moyens nécessaires (internet, radio, télévision) pour accéder à ces médias.

4. ANALYSES PRELIMINAIRES DES PARTIES PRENANTES

L'analyse des parties prenantes est une méthode qui vise à examiner les intérêts et l'influence potentielle de toutes les parties prenantes qui peuvent être affectées par le Projet. Cet examen va permettre de pouvoir planifier comment peut-on accentuer le rôle des parties prenantes qui sont favorables au projet tout en minimisant le risque posé par celles qui sont défavorables ou opposantes au projet. Une analyse préliminaire et simplifiée sur les parties prenantes et leur intérêt et influence potentiel sur les activités prévues pour le Projet est développée dans ce PMPP.

L'analyse des parties prenantes actuelle va se porter sur la détermination des intérêts et des pouvoirs qu'elles vont s'exercer sur les activités spécifiques du Projet et sur le design du Projet. La cartographie des parties prenantes établie par rapport aux deux critères énoncés (intérêt, pouvoir) a permis de distinguer 4 catégories de parties prenantes :

- Les parties prenantes ayant le plus d'intérêt et d'influence dans la mise en œuvre du projet. Ces parties prenantes sont à **gérer de près**.
- Les parties prenantes ayant le plus d'intérêt et le moins d'influence. Ces parties prenantes sont à **tenir informées**.
- Les parties prenantes ayant le moins d'intérêt et le plus d'influence. Ces parties prenantes sont à **garder satisfaites**.
- Les parties prenantes ayant peu d'intérêt et peu d'influence dans la mise en œuvre du projet. Ces parties prenantes sont à **surveiller**.

Tableau 2. Intérêts et influence des parties prenantes

• **Parties concernées pour le Projet**

Groupe des parties prenantes	Nature de l'intéressement aux activités du Projet	Nature de l'influence aux activités du Projet	Niveau d'Intérêt	Niveau d'Influence
INSEED	Mise en œuvre du projet	Acteur principal de la mise en œuvre du projet	Elevé	Elevé
Partie prenantes (Ministères , Les sociétés d'Etats et les autres entités gouvernementales)	Participer aux comités sectoriels	Influence positive	Moyen	Moyen
Partie prenante (Secteurs privés)	Utilisateurs	Influence positive	moyen	Moyen
Partie prenante3 (Société civile)	Utilisateur	Influence positive	moyen	Moyen

• **Autres parties intéressées pour le Projet**

Groupe des parties prenantes	Nature de l'intéressement aux activités du Projet	Nature de l'influence aux activités du Projet	Niveau d'Intérêt	Niveau d'Influence
Partenaires au développement	Participer aux comités sectoriels	Influence positive	Moyen	Moyen
Etc.				
Média	Facilitation de la communication	Influence positive	Moyen	Moyen

- **Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables pour le Projet**

Groupe des parties prenantes	Nature de l'intéressement aux activités du Projet	Nature de l'influence aux activités du Projet	Niveau d'Intérêt	Niveau d'Influence
Les femmes	Utilisateurs	Influences positive	Faible	Faible
Les personnes ayant des handicaps	Utilisateurs	Influences positive	Faible	Faible
etc				

5. Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

Les besoins des parties prenantes varient en fonction du des activités du projet et des localités et comprennent, mais sans s'y limiter, les besoins linguistiques et la formation au renforcement des capacités. Ces besoins sont indiqués dans le tableau 2 ci-dessous. Il est toutefois noté qu'au terme de nouvelles consultations et concertations avec d'autres parties prenante le sera tableau mis à jour en conséquence.

Tableau 3. Résumé des besoins des parties prenantes pour les activités du projet

- **Parties concernées**

Groupe des parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (e-mail, téléphone, radio, lettre)	Besoins spécifiques (accessibilité, gros caractères, garde d'enfants, réunions de jour)	Autres besoins spécifiques
Institut national de la statistique (INSEED)	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	
Banque Mondiale	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	
Unité de Gestion de Projet	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	
Consultants	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	
Ministère de Finance du Budget et du secteur bancaire	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	
Commissariat au Plan (CGP)	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	
Ministère de l'Agriculture, de la pêche et de l'Elevage	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	

- Parties intéressées

Groupe des parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (e-mail, téléphone, radio, lettre)	Besoins spécifiques (accessibilité, gros caractères, garde d'enfants, réunions de jour)	Autres besoins spécifiques
Ministère de l'économie	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	
Banque Centrale de Comores	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	
Les journalistes	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	
Les utilisateurs de données statistiques (étudiants/chercheurs, départements ministériels, opérateurs économiques, journalistes, ONG, Partenaires aux développement...)	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	
Société Civile	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	
Enseignants Chercheurs et universitaires	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	
Média	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	

- Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Groupe des parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (e-mail, téléphone, radio, lettre)	Besoins spécifiques (accessibilité, gros caractères, garde d'enfants, réunions de jour)	Autres besoins spécifiques
Femme	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables	
Etc					

6. Aperçu de risques et impact environnementaux et sociaux des activités du Projet pouvant avoir un impact sur les parties prenantes

- **Risques liés à la maladie à coronavirus Covid-19 :**

Du fait de la pandémie actuelle, la mise en œuvre des activités du Projet comporte des risques de propagation de la COVID-19. Les activités du Projet prévoient des missions, enquêtes, réunions en publiques, entrevues, porte à porte qui pourraient augmenter le risque de propagation de la pandémie.

Mais également, dans le cas où le nombre de cas augmenterait dans le pays, cela contraindrait l'Etat à mettre en place des mesures de confinement qui paralysera la quasi-totalité des activités dans le pays y compris le rebasage des comptes nationaux

- **Risques de désinformation :**

Durant les différentes séances de rencontres prévues dans le cadre du Projet, des risques de désinformation pourraient survenir pouvant générer des troubles à l'ordre public.

- **Risques liés à l'Exploitation et Abus sexuel et Harcèlement Sexuel (EAS/HS) :** Les activités du Projet incluent la numérotation des zones des dénombrements et des interviews auprès des ménages qui implique le recrutement de nombreux enquêteur et pourrait induire des risques EAS/HS au travail pour les enquêteurs féminins ou pour les ménages enquêtés.

7. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

7.1. Principes de base de la mobilisation

Selon la NES10, l'emprunteur mobilisera les parties prenantes pendant toute la durée de vie du projet, en commençant le plus tôt possible pendant le processus d'élaboration du Projet et en suivant un calendrier qui permet des consultations approfondies avec les parties prenantes sur la conception dudit Projet. La nature, la portée et la fréquence de cette mobilisation seront proportionnées à la nature, à l'envergure et aux risques et effets potentiels qui s'y rapportent.

Pour ce faire, les principes directeurs qui régissent la mobilisation des parties prenantes sont les suivants :

- **Transparence**

La transparence permet un dialogue constructif et continu avec les parties prenantes, ainsi que l'activation des mécanismes de remontées d'informations. Les parties prenantes doivent donc être informées de manière la plus totale possible du processus, des enjeux et des incidences de la mise en œuvre de chaque sous-projet.

- **Partage de responsabilités**

Les responsabilités doivent être partagées entre toutes les parties prenantes.

- **Inclusion et représentativité**

Les acteurs locaux, actifs ou inactifs et tous les membres des communautés, se doivent d'être inclus et représentés. On doit étudier toute possibilité de recueillir les avis et les contributions de toutes les parties prenantes. Les flux d'informations doivent être bidirectionnels, permettant ainsi à toute partie prenante de partager toutes informations pertinentes et importantes sur la mise en œuvre du Projet et de ses sous-projets.

- **Redevabilité**

Le sens de la redevabilité est la reconnaissance de la responsabilité des actions en garantissant aux individus et aux communautés, avec lesquels le Projet réalise ses travaux (à travers les sous-projets), l'accès à des mécanismes pertinents par lesquels ces derniers puissent demander des comptes au Projet vis-à-vis de ses actions.

7.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Le projet vont organiser des réunions publiques, des discussions en groupe, des consultations comme moyens de communication pour la diffusion des informations, et en langue Comorienne ou, autant que possible, en dialecte local en fonction des zones cibles.

- Le projet devrait ainsi développer des supports écrits (brochures, flyers, ...), pour la diffusion des informations aux parties prenantes identifiées ;
- Le projet exploitera aussi les sites web des ministères concernés et des agences de mise en œuvre ou d'autres acteurs partenaires potentiels et / ou média (journaux, radio), pour le public ; et
- Par email, pour les partenaires techniques.

Tableau 4: Stratégie de diffusion des informations dans le cadre du Projet

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Liste des informations à diffuser dans le cadre du Projet	Méthodes proposées	Calendrier : Lieux/dates	Pourcentage atteint	Responsabilités
Préparation de la mise en œuvre du projet : Préparation générale (consultation publique, etc)	Toutes les parties prenantes	Information sur le Projet : objectifs, envergure, durée et parties prenantes	Correspondance, Réunions ; Consultations publiques, brochures et dépliants	Pendant les réunions, toutes les occasions d'interventions publiques, suivant les besoins de préparation et de mise en œuvre du Projet Au niveau : central et régional, local	70% par les réunions et consultations publiques, 30% par les correspondances et les dépliants.	INSEED
	Toutes les parties prenantes	Information sur les Risques/Impacts environnementaux et sociaux et mesures de mitigation adoptées par le Projet	Notifications, Réunions, Formation et recyclage des travailleurs Prise en main des prestataires ; Consultation de documents ; Consultations publiques	Pendant la préparation du Projet Au niveau : central, régional, local	70% par les réunions et consultations publiques, 30% par les documents	INSEED
	Toutes les parties prenantes	Documents cadres de gestion environnementale et sociale (Check list CGES, PGMO, PEES, PMPP)	Page Facebook Site web Presse écrite Affichage	Après approbation/mise à jour des documents Sites web : MEF, INSEED ; BM Au niveau : national, régional	25% transmis sur Facebook, 25% transmis sur site web, 25% transmis sur presse écrite, 25% transmis par affichage	INSEED
Mise en oeuvre du projet : Lancement officiel et opérationnel du projet	Communautés et opinion publique	Information sur: - Le Projet, les modalités, la durée, ; - Mécanisme d'assistance (conseil, plainte) - Les parties prenantes	Affiche, dépliant, spots et émissions radiophoniques	Au niveau des communes, et dans les stations radiophoniques.	50% par les spots et émissions radiophoniques, 50% par les correspondances et les dépliants et affiches.	INSEED
Mise en oeuvre du	Toutes les parties prenantes	Information sur les Risques/Impacts	Notifications, Réunions, Formation		70% par les réunions, 30% par les correspondances et	INSEED

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Liste des informations à diffuser dans le cadre du Projet	Méthodes proposées	Calendrier : Lieux/dates	Pourcentage atteint	Responsabilités
projet	Ministères Organismes partenaires Gouvernorats des îles, Autres organisations internationales engagées dans la protection sociale	environnementaux et sociaux et mesures de mitigation adoptées par le Projet : sécurité, VBG/EAS/HS (formes, canaux spécifiques pour signalement, documents, etc), calendrier de vaccination COVID-19, groupes vulnérables, corruption, mécanisme de gestion des plaintes, etc)	et recyclage des travailleurs Prise en main des prestataires ; Consultation de documents ; Consultations publiques ,	Au démarrage de l'intervention des prestataires Au niveau : central, régional, local	les documents.	INSEED
Mise en oeuvre du projet : Mise en œuvre du Mécanisme de gestion de plaintes (MGP)	Communautés bénéficiaires (autorités, bénéficiaires, acteurs locaux) Public Communautés bénéficiaires Prestataires de service	Mécanisme de gestion de plaintes : objectif, structures mises en place, canaux	Affiche, Communication médiatique, Réunion communautaire, Prise en main	Tout au long du Projet, aux niveaux des sites d'intervention Radio locale, en continu A l'endroit des communautés bénéficiaires, au début du Projet et à chaque occasion Bureau du INSEED, après signature de contrat	30% 25% 40% 5%	INSEED
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet	Ministère de Finance BM	Situation d'avancement des activités du Projet	Diffusion des rapports d'avancement et revue par Email Site web	Durant la mise en œuvre du Projet Synthèse d'activités : Mensuel Rapport de suivi financier : Trimestriel Revue trimestrielle Suivi budgétaire (trimestre) Rapport de suivi des activités : Semestriel Rapport annuel	100% transmis sur site web, 100% transmis par email	INSEED

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Liste des informations à diffuser dans le cadre du Projet	Méthodes proposées	Calendrier : Lieux/dates	Pourcentage atteint	Responsabilités
	Equipe INSEED, Partenaires techniques et financiers (MEF, bailleurs),	Résultats de l'évaluation globale du projet (à mi-parcours de l'achèvement)	Envoi des rapports via email	Mi parcours Fin du projet	100% transmis per email	INSEED
	Toutes les parties prenantes	Résultats positifs du Projet	Page Facebook, Site web Revue, Film, Brochures, Dépliants, message audio Correspondance Réunions	Page Facebook: INSEED, MEF, Site web: INSEED, MEF, BM Courriels	100% transmis sur site web, 100% transmis par email	INSEED
	Equipe INSEED, Partenaires techniques et financiers (MEF, bailleurs) Tout le monde	Situation d'avancement de la gestion des plaintes	Partage en courrier électronique (mail) Partage dans le site web	Mensuel, Semestriel Site web du INSEED	50% transmis par mail, 50% transmis par site web	INSEED
	Toutes les parties prenantes	Documents cadres de gestion environnementale (Check list CGES, PGMO, PEES, PMPP) révisés après évaluation	Page Facebook Site web Presse écrite Affichage	Après approbation/mise à jour des documents Sites web : MEF, INSEED ; BM Au niveau : national, régional	25% transmis sur Facebook, 25% transmis sur site web, 25% transmis sur presse écrite, 25% transmis par affichage	INSEED
Clôture du Projet	Gouvernement, MEF, PTF, opinion publique.	Information sur les réalisations (transferts, , nombre de bénéficiaires)	Rapports, film vidéo et reportage audio de capitalisation. Eventuellement par une conférence de presse	A la fin du Projet.	Rapports et présentation 50%, presse et médias 50%	INSEED

7.3. Stratégie proposée pour les consultations

Pour les consultations des parties prenantes, le projet utilisera plusieurs moyens de communication : formulaires de sondage, entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés, ateliers ou groupes de discussion (focus group) sur des sujets précis.

Dans le cadre de la situation de COVID 19 dans le Pays et en tenant compte de la note d'orientation de la Banque mondiale y relative, le projet favorisera les consultations virtuelles via les plateformes de diffusion appropriées. Les lignes directrices pour la réalisation des consultations prendront en considération les éléments suivants :

- Éviter les rassemblements publics, y compris les auditions publiques, les ateliers et les réunions communautaires ;
- Si des petites réunions sont autorisées, des consultations en petits groupes de discussion seront menées. Si cela n'est pas autorisé, tous les efforts raisonnables seront pris pour organiser des réunions par le biais de canaux en ligne, y compris Webex, Zoom, Skype, etc.;
- Diversifier les moyens de communication et s'appuyer davantage sur les médias sociaux et les canaux en ligne. Lorsque cela est possible et approprié, créer des plates-formes en ligne et des groupes de discussion dédiés appropriés à cet effet, en fonction du type et de la catégorie de parties prenantes;
- Utiliser des canaux de communication traditionnels (TV, journaux, radio, lignes téléphoniques dédiées et courrier) lorsque les parties prenantes n'ont pas accès aux canaux en ligne ou ne les utilisent pas fréquemment. Les canaux traditionnels peuvent également être très efficaces pour transmettre des informations pertinentes aux parties prenantes et leur permettre de fournir leurs commentaires et suggestions;
- Lorsqu'une concertation directe avec les personnes ou les bénéficiaires affectés par le projet est nécessaire, comme ce sera le cas pour la préparation et la mise en œuvre des PR et EIES, l'UGP identifiera les canaux les plus pertinents et appropriés.

Le tableau ci-dessous résume les techniques de consultation et de divulgation proposées à utiliser au cours des activités du Projet.

Un large processus de consultation nécessite l'utilisation et la combinaison de différentes méthodes en tenant compte des caractéristiques du public cible. Quelques propositions de méthodes de consultation et de divulgation des informations au cours des activités du Projet sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Tableau 5. Méthode de consultations

Méthodes d'implication	Description et objectifs
Correspondances (téléphone, e-mails)	Relayer des informations et messages, spécialement en période de pandémie.
Réunions directes	Ces réunions visent à obtenir l'avis et l'opinion des parties prenantes soumises à cette méthode. Il est donc possible pour les parties prenantes de s'exprimer librement sur les questions les plus sensibles, et il est donc possible d'établir des liens avec les parties prenantes. Les femmes et les filles participeront séparément aux animations pour s'assurer que leurs voix sont entendues.
Groupes de discussion	L'objectif d'un groupe de discussion est de réunir des parties prenantes ayant les mêmes intérêts ou caractéristiques communs lors d'une réunion pour discuter de sujets spécifiques. Il vise à présenter l'information du projet à un groupe d'intervenants, au Projet pour permettre de donner leur avis et à permettre à de petits groupes de personnes (jeunes femmes, jeunes mères, personnes handicapées et autres personnes vulnérables) de donner leur point de vue et leurs opinions. Il est à noter que ce type de consultation sera sous forme d'entretien semi structuré, de focus groupe en évitant les regroupements de plus 50 personnes et dans le strict respect des mesures barrières édictées par le gouvernement.

Méthodes d'implication	Description et objectifs
Réunions publiques	Ces réunions vont permettre de présenter l'information sur le projet à un grand groupe d'intervenants. Ainsi, il est possible d'établir une relation avec les communautés, en particulier les personnes touchées et de distribuer des informations non techniques. Ces réunions devraient également couvrir des renseignements pertinents sur les codes de conduite et le mécanisme de gestion des plaintes, afin que le public et la collectivité soient conscients des comportements inacceptables et de la façon du Projets signaler.
Ateliers	Discussions de groupe, structurées et organisées pour résoudre les problèmes et identifier les voies à suivre.
Site web du projet	Permettre aux parties prenantes de parler librement et à tout moment des questions sensibles, y compris la violence basée sur le genre, les opinions et préoccupations sur le projet

Tableau 6 : Stratégie de consultation/mobilisation des parties prenantes

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Activités de consultation/mobilisation	Thème de la consultation/mobilisation	Méthodes utilisées	Calendrier / Fréquence	Date estimative du début de l'activité	Responsables
Préparation de la mise en œuvre du projet	Parties prenantes à l'échelle nationale/ régionale/ locale	Consultations publiques	Avis sur le concept du Projet Avis sur les préoccupations environnementales et sociales et les mesures de mitigation	<ul style="list-style-type: none"> Réunions formelles (présentielle ou virtuelle) Réunion au niveau régional 	<ul style="list-style-type: none"> Durant les études : 2 mois calendaires 	Mi-Décembre 2022	INSEED/Ministère de Finance
	Tout le monde		Avis sur les documents en vue de la diffusion des documents cadres de gestion environnementale et sociale	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition des documents dans les bureaux, sur les sites web et la page Facebook et des cahiers pour émettre les commentaires 	<ul style="list-style-type: none"> Après la validation des documents par la Banque Mondiale. 	Avant fin Décembre 2022	INSEED/Ministère de Finance /BM
	<ul style="list-style-type: none"> Bénéficiaires INSEED Prestataires 	Activités de formation et de renforcement de capacité de base/ prise en main	Thématiques sur la communication, environnementale et sociale, sur le mécanisme de gestion des plaintes, sur le suivi de mise en oeuvre	<ul style="list-style-type: none"> Réunions 	<ul style="list-style-type: none"> avant démarrage 	Juin-Juillet 2023	INSEED
Mise en oeuvre du projet: Lancement officiel et opérationnel du projet	100% par les réunions et consultations publiques	Information sur: <ul style="list-style-type: none"> le Projet, les modalités, la durée, les conditions d'éligibilité; Mécanisme d'assistance (conseil, plainte) Gratuité du Projet Les parties prenantes 	Thématiques sur les activités du projet, la communication, environnementale et sociale, sur le mécanisme de gestion des plaintes, sur le suivi de mise en oeuvre	Atelier national, régional	Une fois, après la mise en vigueur	03 juillet 2023	INSEED / Ministère de Finance
Mise en oeuvre du projet: Mise en œuvre des mesures	<ul style="list-style-type: none"> Bénéficiaires INSEED Prestataires Partenaires 	Sensibilisation	Thématiques sur la gestion environnementale et sociale (VBG/EAS/HS, Engagement citoyen, ...)	Réunions au niveau des sites EBE	Une fois par mois	03 Octobre 2023	INSEED

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Activités de consultation/mobilisation	Thème de la consultation/mobilisation	Méthodes utilisées	Calendrier / Fréquence	Date estimative du début de l'activité	Responsables
d'accompagnement du projet							
Mise en oeuvre du projet: Mise en oeuvre du mécanisme de gestion de plaintes (MGP)	Toutes les parties prenantes	Gestion des plaintes au niveau local par les éléments locaux	Collecte des plaintes Traitement des plaintes au niveau local	Remplissage des formulaires Réponse verbale pour des plaintes verbales auxquelles ils peuvent apporter des réponses	Durant le Projet	03 juillet 2023	INSEED
Suivi- évaluation de la mise en oeuvre du projet	Cabinet d'évaluation ou OSC Ministère de Finance BM	-Elaboration et validation de TDR des activités d'évaluation -Validation des rapports d'évaluation	-Consistance, objet et méthodologique à adopter sur l'évaluation/étude -Exigence dans le TDR et qualités des livrables y afférents	- Demande d'avis de non-objection par e-mail - Partage des livrables (version physique et numériques), consultation par les partie prenantes et reception des feed back par e-mail Réunion technique	Au début du Projet A mi parcours A postériori	03 octobre 2023	Ministère de Finance /INSEED

7.1. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables

Pour la mise en œuvre des activités du projet, des réunions spécifiques seront organisées à l'endroit des groupes vulnérables. Le processus d'identification des parties prenantes procédera à l'identification des groupes pouvant être jugés vulnérables dans le cadre de ce projet. Des entretiens spécifiques (focus group) avec ces groupes vulnérables seront aussi organisés pendant les différentes phases de consultation. Le projet mettra en place un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) pouvant faciliter le feedback de tous les acteurs y compris les groupes vulnérables. Le fonctionnement de ce MGP sera assuré par le Comité en charge de la Gestion de plainte (CGP) du projet.

7.2. Calendrier de mise en œuvre du PMPP pour le Projet

Le présent PMPP sera mis en œuvre simultanément avec les activités du Projet à compter de la date de mise en vigueur du Projet et durant toute la mise en œuvre du projet.

Des consultations avec les parties prenantes ont été entreprises pendant la préparation du projet et continueront tout au long de la phase de mise en œuvre du projet pour tenir compte des mises à jour sur la gestion ainsi que sur les impacts survenant pendant la mise en œuvre. Il est nécessaire d'inciter les parties prenantes à examiner les plans et au Projets commenter car ils sont conçus pour atténuer les impacts négatifs du projet et assurer la mise à l'échelle des avantages du projet pour les parties prenantes touchées. D'une manière générale, la soumission de commentaires devra être faite 72 heures avant la prise de chaque décision y relative.

Suivant l'achèvement d'un processus de consultation, le projet veillera à ce que tous les commentaires soient intégrés dans un rapport et que les versions actualisées/finales des plans soient partagées avec les parties prenantes du projet, en particulier les personnes touchées. Les séances de divulgation d'informations et la diffusion des versions actualisées/finales des rapports sont les deux principaux moyens de diffusion. Les informations seront téléchargées dans les sites Web annoncés et les versions imprimées des documents finaux seront rendues disponibles dans des lieux publics facilement accessibles.

Tableau 7. Calendrier général et récapitulatif de la mobilisation/consultation des parties prenantes

STADE/ACTIVITES DU PROJET	Parties prenantes impliquées	Sujets de mobilisation	Méthodes de mobilisation	Calendrier et échéance de début	Date limite de réception de commentaires	Responsables	Fréquence
Préparation de la mise en œuvre du projet : Consultation publique	Parties prenantes à l'échelle nationale/ régionale/ locale	Concept du Projet Information sur les documents de Gestion environnementales et sociales	Réunions formelles (présentielle ou virtuelle) Réunion au niveau régional	Durant l'élaboration des documents de gestion environnementale et sociale	Le jour de la d'assemblée générale même	INSEED	Durant les études : 2 mois calendaires
	Tout le monde	Documents cadres de gestion environnementale et sociale	Mise à disposition des documents dans les bureaux, sur les sites web et la page Facebook et des cahiers pour émettre les commentaires	Après la validation des documents par la Banque Mondiale	Un mois après diffusion	INSEED/BM	Après chaque mise à jour
Mise en œuvre du projet : Lancement officiel et opérationnel du projet	Parties prenantes	Information sur: - le Projet, les modalités, la durée, les conditions d'éligibilité; - Mécanisme d'assistance (conseil, plainte) - Gratuité du Projet - Les parties prenantes et leur rôle	Ateliers	Avant démarrage de l'activité	Le jour des ateliers	• INSEED/BM	Une fois
Mise en œuvre du projet : Mise en œuvre des activités	INSEED Prestataires	Communication, sur les activités, sur les résultats du projet, sur les Feedback des bénéficiaires, gestion des risques/impacts environnementaux et sociaux,	Réunions	Une fois des prestataires recrutés		INSEED	Une fois

STADE/ACTIVITES DU PROJET	Parties prenantes impliquées	Sujets de mobilisation	Méthodes de mobilisation	Calendrier et échéance de début	Date limite de réception de commentaires	Responsables	Fréquence
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet	Tout le monde	: Evaluation de la mise en œuvre (i) des activités du projets ; (ii) des documents de gestion environnementale et sociale, ajustement, et re-publication	Mise à disposition des documents dans les bureaux, sur les sites web et la page Facebook et des cahiers pour émettre les commentaires	Après la validation des documents par la Banque Mondiale	Un mois après diffusion	INSTAT/BM	Après chaque mise à jour
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet : Suivi de l'avancement global du projet	INSEED	Sous-projets, indicateurs de suivi, résultats obtenus	-Réunions techniques régulières -Dialogue direct auprès des bénéficiaires - Correspondance directe (mail, rapportage)	Tous les mois	-3 jours après réunion -instantané -5 jours après envoi rapport	INSEED	En continu
	INSEED		Restitution des enjeux périodiques liés aux documents de gestion environnementale et sociale	Tous les six mois	-5 jours après restitution	INSEED	En continu
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet : Elaboration et validation de TDR des activités d'évaluation, Validation des rapports d'évaluation	Toutes les catégories de parties prenantes	Sous-projets, indicateurs de suivi, résultats obtenus	-Réunions de consultation des acteurs -enquête auprès des bénéficiaires	A mi-parcours A la fin du projet		INSEED	Une fois par période
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet : Suivi des plaintes et des doléances	Toutes les parties prenantes	Nature des plaintes, types de réponse, niveau de satisfaction des plaignants	-Réunions techniques -Correspondance directe	Tous les mois		INSEED	En continu

7.3. Examen des commentaires

Les commentaires (écrits et verbaux) seront recueillis par les responsables de la mobilisation des parties prenantes constitués par le Responsable E&S du projet. Ces responsables examineront et analyseront minutieusement ces commentaires et les considéreront selon leurs pertinences. Un feedback sur ces commentaires devra aussi être effectué auprès des parties prenantes concernées.

7.4. Phases ultérieures du projet

Le PMPP du projet établira les modalités relatives au partage continu des informations, y compris les différents rapports périodiques, avec les parties prenantes dans le cadre de la préparation et de la mise en œuvre du projet.

8. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES DU PROJET

Ressources

Pour la mise en œuvre du PMPP, le projet mettra à disposition les ressources suivantes :

Tableau 8: Budget initial pour la mise en œuvre du PMPP (USD)

Activités	Quantité	Coût unitaire (USD)	Coût total (USD)
Consultations publiques , dans l'ensemble de trois îles	Forfais	7 000	7 000
Thématiques sur la communication, sur la gestion environnementale et sociale, sur le mécanisme de gestion des plaintes, sur le suivi de mise en oeuvre	Prix forfaitaire	26 000	26 000
Mise en œuvre du plan de communication et de mobilisation des parties prenantes et Editions de supports au PMPP	1	25 000	25 000
Mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	1	3 000	3 000
Mise à jour PMPP	1	3 000	3 000
Suivi de la mobilisation des PP	Prix forfaitaire	10 000	10 000
Prise en charge des personnes vulnérables dans le processus de consultation	1	5 000	5 000
S/Total			79 000
Imprévus (10%)			7 900
TOTAL			86 900

Fonctions de gestion et responsabilités

Les activités de mobilisation des parties prenantes font partie intégrante des mesures de gestion des risques environnementaux et sociaux du projet. La mise en œuvre du plan sera menée par le spécialiste sociale au sein de l'UGP sous l'autorité du Coordinateur du Projet. Il sera appuyé par le spécialiste en communication et le spécialiste environnementale. Ces spécialistes assurent le suivi et la consolidation de toutes les activités liées à la mobilisation des parties prenantes. Ils (elles) seront tenu (e)s de constituer ainsi une base de données des réalisations faites dans le cadre de l'application du PMPP. Le personnel affecté à la mobilisation et à l'engagement des PP travaille en étroite collaboration avec le Comité de Gestion de plaintes (CGP) et les bénéficiaires directs.

Le financement des activités inhérentes à la mobilisation des parties prenantes telles que les réunions d'information, les sensibilisations, les consultations, le renforcement de capacité des acteurs spécifiques (sur l'aspect EAS/HS par exemple) est en principe intégré dans les coûts globaux du projet.

9. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Un mécanisme de gestion de plaintes et de doléances provisoire sera établi pour gérer les plaintes liées aux activités du Projet.

9.1. Dispositif institutionnel de traitement de plaintes et sa mise en place

Le mécanisme de gestion des plaintes du projet sera pris en charge par un Comité de Gestion de plaintes (CGP) constitué par le Responsable Sociale et en mobilisation, et le responsable suivi-évaluation *du projet*

Le MGP des travailleurs est développé dans le PGMO du projet et sera mis en place avant d'embaucher des

travailleurs et maintenu tout au long des activités du Projet.

9.2. Sensibilisation et information sur le Mécanisme de gestion des plaintes

L'équipe du Projet procédera à l'information des partenaires de mise en œuvre (ONG, Prestataires), les communes, les bénéficiaires du projet, des zones d'intervention du Projet ainsi que tous les acteurs travaillant avec le Projet sur l'existence du présent MGP (avant la phase d'élaboration) et pendant toute la durée du Projet (phase de mise en œuvre). Elle mobilisera dans ce cas tous les moyens et canaux disponibles d'information et de communication (affiches, média écrit, audio-visuel, internet, site web, réseaux sociaux, réunions publiques, ...) pour faire connaître l'existence du MGP.

L'information du public est axée notamment sur l'existence d'une procédure permanente de recueil des plaintes ainsi que la manière à suivre pour déposer une plainte. Un manuel sur la gestion des plaintes sera élaboré par le Projet. Ce document fera l'objet d'une large diffusion auprès des différentes parties prenantes du projet.

En accord avec la NES2, un mécanisme de gestion des plaintes propre aux travailleurs sera également disponible. De même, les plaintes sensibles comme les plaintes liées à la EAS/HS seront gérées et traitées par des procédures spécifiques.

9.3. Mécanisme de dépôt des plaintes

Les doléances pourraient être rapportées par les moyens suivants :

- Verbal par rencontre directe avec le plaignant, au niveau des Communes concernées. Les plaintes verbales seront enregistrées dans un registre de doléances.
- Le projet mettra en place des boîtes de doléance au niveau des Communes concernées.
- Appel téléphonique : Les plaignants peuvent également téléphoner les membres du comité de gestion des plaintes dont les coordonnées seront transmises plus tard dès recrutement des responsables.
- Lettre envoyée aux comités. Les doléances peuvent également être adressées par une lettre officielle à la direction générale de l'INSEED.
- D'autres moyens de réceptions de plaintes et doléances seront communiqués une fois mis en place l'Unité de Gestion du projet.

Toutes les plaintes doivent être écrites et enregistrées. Ainsi, un registre des doléances doit être mis à la disposition de la population au niveau des villages/communes bénéficiaires. De ce fait, toute doléance écrite ou verbale reçue par le Projet de la part des personnes physiques et/ou morales sur les sites des sous-projets ou dans le cadre de la conduite de ses activités doit être enregistrée dans ce registre. Toutefois, une doléance écrite sur main libre est également recevable mais elle devra être transcrite dans le registre.

D'autre part, le projet mettra en place d'autres alternatives pour l'enregistrement de plainte dans le but d'une prise en charge plus large des divers types de réclamation. Il s'agit de l'ouverture d'un numéro vert adapté pour des aspects de plaintes telles les dénonciations ayant un caractère difficilement capturable par le registre.

L'existence du registre des doléances, du numéro vert et les conditions d'accès (où sont localisés les registres, la personne ou l'entité qui s'en charge de la réception et de l'enregistrement des plaintes, etc.) sont largement diffusées aux populations locales (plus particulièrement les populations affectées par le Projet) et aux parties prenantes dans le cadre des activités de consultation et d'information. Des modèles de réception (fiche de plainte) et d'enregistrement (registre d'enregistrement) sont proposés en annexe de ce document. Principes pour le traitement des plaintes

Toute plainte reçue doit être traitée équitablement (enregistrée, vérifiée et analysée, soumise à une investigation si nécessaire, statuée et les réponses seront communiquées aux plaignants concernés). Le traitement d'une plainte est considéré comme achevé après résolution, prise de décision et retour d'informations auprès du plaignant concerné.

Cependant, toutes les plaintes reçues devront être collectées par les parties prenantes citées précédemment. Celles-ci analyseront les faits et statueront en conséquence.

9.4. Niveau de traitement des plaintes et doléances

- **Tri et classement des plaintes**

Les deux étapes de tri et de classement des plaintes consistent premièrement à déterminer la nature des plaintes reçues et deuxièmement à catégoriser l'information reçue afin de déterminer la durée de son traitement et l'entité qui procédera à son examen et l'enquête y afférente. Les tris et classement seront réalisés directement par les *Le responsable social et de la mobilisation des parties prenantes du projet*.

Le délai de tri et de classement des plaintes est de deux (02) jours maxima.

- **Traitement des plaintes**

Généralement, le Comité de gestion des plaintes :

- Examine l'éligibilité de la plainte au mécanisme,
- Produit si nécessaire tout dossier jugé être utile au traitement de cette plainte,
- Analyse la pertinence de la plainte,
- Procède à une investigation si nécessaire,
- Propose des réponses
- Prend une décision et transmet les recommandations et des résolutions prises au plaignant,
- Enregistre les décisions et recommandations dans le registre des plaintes.

Dans le cas du traitement des plaintes durant la préparation du projet, le processus à l'amiable devra être bouclé sous un délai de 30 jours. Cette durée englobe dès la réception d'une plainte jusqu'à la fermeture du dossier dans les bases de données.

9.5. Clôture de la plainte

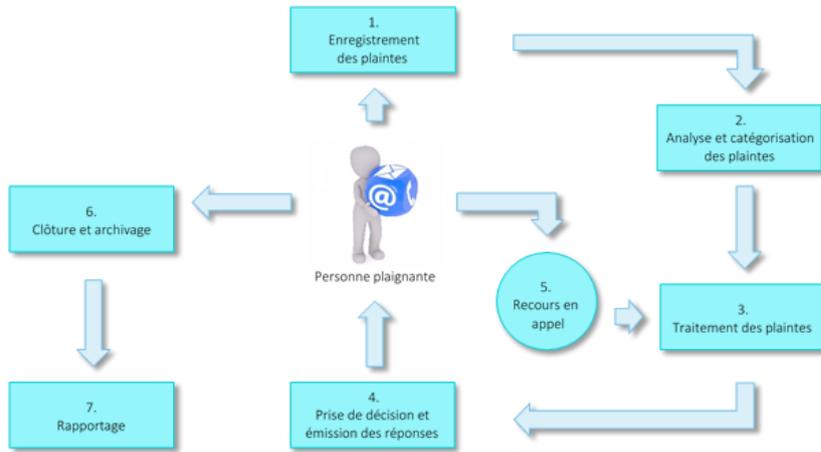
La procédure sera clôturée si la médiation est satisfaisante pour les parties et mène à une entente. Il faut alors documenter la résolution satisfaisante.

9.6. Archivage

L'archivage de la base de données du MGP se fera au niveau de CGP. Autant, le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes reçues et traitées.

Le projet établira une base de données qui capitalisera l'ensemble des plaintes et doléances reçues et traitées dans le cadre de la préparation du projet. Le CGP assurera la capitalisation générale et la gestion de la base de données centrale. Le suivi global du traitement des plaintes dans le cadre du projet sera aussi assuré par le CGP. Par conséquent, le CGP établira des rapports périodiques sur la situation des plaintes relatives au projet (nombre de plaintes reçues, catégories de plaintes, cas résolus, retours d'information vis-à-vis des plaignants, ...).

Figure 1. Mécanisme de gestion des plaintes



10. SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS

Le suivi et l'établissement de rapports comprendront l'implication des Parties affectées par le projet dans le suivi des mesures d'atténuation qui seront convenues sur les instruments E&S du projet tels que définis dans le Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES). Le PEES définit en outre, sur la base de consultations étroites avec toutes les parties prenantes, comment les parties concernées seront impliquées dans le suivi et l'évaluation

Le projet établira un système de suivi participatif, qui utilisera des indicateurs sensibles aux parties prenantes concernées. En outre, le projet impliquera les parties concernées en rassemblant leurs observations pour trianguler les résultats scientifiques et les impliquer dans les discussions participatives des missions externes et de suivi-évaluation.

Toutes les réunions de mobilisation des parties prenantes comporteront des procès-verbaux, qui seront stockés dans la base de données de mobilisation des parties prenantes du projet ; il s'agira de s'assurer que (i) il existe des documents auxquels il est possible de se référer et que toutes les opinions exprimées sont prises en considération, et (ii) les engagements pris sont tenus. En outre, les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes avec les commentaires qui ont été pris en compte seront rapportés dans le PEES et les rapports d'avancement de suivi par toutes les parties. Bien que cela soit destiné à un usage interne uniquement, il donnera lieu à un rapport annuel sur la mobilisation des parties prenantes dans le cadre du projet.

Les *points focaux E&S* en charge de la mise en œuvre du PMPP partageront les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes sous la forme de rapports consolidés.

Pour le projet proprement dit, d'autres modèles de dissémination seraient à considérer dans le PMPP du projet. La dissémination pourrait prendre la forme soit d'atelier, soit d'émissions radiophoniques ou autres mécanismes entendus pendant le processus de préparation du PMPP.

parties prenantes.

Tableau 9. Indicateurs de suivi

Indicateurs	Fréquence	Source
<ul style="list-style-type: none"> - Taux de représentativité des parties prenantes dans les consultations publiques : - Pourcentage des services techniques ayant participé aux consultations - Pourcentage des autorités locales ayant participé aux consultations - Pourcentage des associations/ONG ayant participé aux consultations - Pourcentage des membres de la communauté ayant participé aux consultations - Taux de représentativité des femmes aux consultations - Taux de représentativité des personnes vulnérables aux consultations 	<ul style="list-style-type: none"> - Durant la préparation du Projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapport avec résultats de la consultation publique - Fiche de présence
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de commentaires sur les documents cadre de gestion environnementale et sociale 	<ul style="list-style-type: none"> - 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapport de consultation
<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de séances de sensibilisation 	<ul style="list-style-type: none"> - Mensuel 	<ul style="list-style-type: none"> -
<ul style="list-style-type: none"> - % de problèmes spécifiques résolus durant les réunions 	<ul style="list-style-type: none"> - Semestriel 	<ul style="list-style-type: none"> - PV de réunion
<ul style="list-style-type: none"> - Nombretotal de plaintes reçues - Nombre de plaintes émises par des femmes 	<ul style="list-style-type: none"> - mensuel 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapport semestriel sur la gestion des plaintes

Indicateurs	Fréquence	Source
% de plaintes résolues % de plaintes restituées <ul style="list-style-type: none"> - Durée moyenne de traitement par catégorie et la zone (Fokontany, Commune, Région ...) - Nombre de plaintes référées au Tribunal 		

10.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

Les actions de suivi durant les activités du Projet et tout au long du projet seront entreprises concernant les intérêts des parties prenantes conformément à la performance environnementale et sociale du projet, et qui comprendront :

- Mobilisation des parties prenantes de manière consultative, conformément au PMPP et s'appuyant sur les canaux de communication et de concertation établis avec les parties prenantes ;
- Collecte des commentaires des parties prenantes sur la performance environnementale et sociale du projet et sur la mise en œuvre des mesures d'atténuation décrites dans le PEES sur une base semestrielle.
- Examens périodiques du respect des exigences de l'accord juridique, y compris le PEES.
- Le cas échéant, et comme indiqué dans le PMPP, implication des parties prenantes et des tiers tels que des experts indépendants, des communautés locales ou des organisations non gouvernementales (ONG), pour compléter ou vérifier les informations de suivi des parties prenantes des projets ;

Le mécanisme de suivi sera clarifié dans le PMPP du Projet ainsi que la fréquence des rapports pour la mise en œuvre du plan avec les indicateurs clés du suivi par les équipes de mise en œuvre. D'une manière générale, les parties prenantes seront convoquées par le projet pour discuter et examiner les principaux indicateurs d'engagement des parties prenantes. Les parties prenantes (personnes touchées et prenantes) auront la possibilité d'indiquer si elles sont satisfaites ou non du processus de consultation du projet et de ce qui sera modifié dans le processus de mise en œuvre afin du Projet rendre plus efficace.

L'évaluation du projet (examen externe et interne) comprendra des aspects du plan de mobilisation des parties prenantes et recommandera les améliorations.

10.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes de parties prenantes affectées dans les formes et les calendriers préalablement établis. Ces rapports s'appuieront sur les supports médiatiques définis dans le présent rapport (information écrite ou orale en fonction des types de parties prenantes). Par ailleurs, l'existence et le mode de fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes seront rappelés de façon systématique aux parties prenantes.

11. ANNEXES