UNION DES COMORES

Unité-Solidarité-Développement

MINISTERE DE LA SANTE ET DE LA PROTECTION SOCIAL,

DIRECTION GENERALE DE LA PROTECTION SOCIALE

PROJET DE FILETS SOCIAUX DE SECURITE RESILIENTS ET REACTIFS AUX CHOCS AUX COMORES FINANCEMENT ADDITIONNEL

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

VERSION MISE A JOUR POUR CONSULTATION PUBLIQUE

Novembre 2022
Mis à jour en Mai 2026

Official Use Only

Tables des matières

ACRONYMES ET ABREVIATIONS 5
1. CONSIDERATIONS GENERALES 6
1.1. CONTEXTE DU PROJET ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.2. OBJECTIFS DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP) 6
1.3. DESCRIPTION DU PROJET 6
1.4. ZONES D'INTERVENTION DU PROJET 8
1.4.1. Grande Comores (Ngazidja) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.4.2. Anjouan (Ndjuwani) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.4.3. Mohéli (Mwali) ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.5. TYPE D'ACTIVITES POTENTIELLES ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.6. LES RISQUES ET IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX POTENTIELS DU PROJET **Erreur ! Signet non défini.**
1.6.1. Risques et impacts positifs ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.6.2. Risques et impacts négatifs ..... **Erreur ! Signet non défini.**
1.7. NORMES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES DE LA BANQUE MONDIALE 8
2. RESUME DES CONSULTATIONS 11
2.1. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES **Erreur ! Signet non défini.**
2.2. RESUME DES ATTENTES ET PREOCCUPATIONS DES PARTIES PRENANTES ISSUES DES CONSULTATIONS 11
3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES 16
3.1. IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES 16
3.1.1. Parties prenantes susceptibles d'être touchées ou affectées par la mise en œuvre du Projet 16
3.1.2. Parties prenantes participant à la mise en œuvre du projet 17
3.1.3. Les parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet..... 18
3.2. LES GROUPES VULNERABLES ET DEFAVORISES 19
3.3. ANALYSE DU NIVEAU D'INTERET et DU DEGRE D'INFLUENCE DES PARTIES PRENANTES 19
3.4. SYNTHESE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES SUIVANT LES CONSULTATIONS 23
4. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES 25
4.1. OBJECTIFS DE LA MOBILISATION 25
4.2. PRINCIPES DIRECTEURS 25
4.2.1. Transparence 25
4.2.2. Partage de responsabilités 25
4.2.3. Inclusion et représentativité 25
4.2.4. La redevabilité 25
4.3. METHODES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES 26
4.4. ACTIVITES DE RENFORCEMENT DE CAPACITE 28
4.5. STRATEGIES POUR LA DIFFUSION DES INFORMATIONS 29
4.6. STRATEGIES PROPOSEES POUR LES CONSULTATIONS 32
4.7. PLANIFICATION DE LA MOBILISATION 33
4.8. EXAMEN DE COMMENTAIRES ..... **Erreur ! Signet non défini.**
4.9. PHASES ULTERIEURES DU PROJET 36
5. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES 36
5.1. RESSOURCES HUMAINES ..... **Erreur ! Signet non défini.**
5.2. RESPONSABILITES ET FONCTION DE GESTION 37
6. MECANISMES DE GESTION DES PLAINTES 37
6.1. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES 37
6.2. PRINCIPES DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DOLEANCES 38
6.3. INFORMATIONS ET SENSIBILISATION SUR L'EXISTENCE DU MGP 38
6.4. CATEGORIES DES PLAINTES ET DES DOLEANCES 39
6.5. DESCRIPTION DU MECANISME PROPOSE 40
6.5.1. Traitement de plaintes au niveau local 40

Official Use Only

6.5.2. Traitement de plaintes au niveau des autres acteurs du Projet 42
6.5.3. Traitement de plaintes touchant en même temps deux ou plusieurs acteurs principaux de mise en œuvre du Projet 42
6.6. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES ET DOLEANCES 42
6.7. GESTION DES PLAINTES POUR DES CAS SPECIFIQUES ..... **Erreur ! Signet non défini.**
6.8. TRAITEMENT DES PLAINTES DEPOSES DIRECTEMENT AU NIVEAU DE LA BANQUE MONDIALE 47
6.9. STRUCTURE ET OPERATIONNALISATION DU MGP 47
6.10. BUDGET POUR LA MISE EN ŒUVRE DU MGP 48
7. SUIVI ET REPORTING 50
7.1. PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES AUX ACTIVITES DE SUIVI 50
7.2. RAPPORTS AUX GROUPES DE PARTIES PRENANTES 50
8. LE BUDGET PREVISIONNEL 52
9. CONCLUSION 52
Références bibliographiques ..... **Erreur ! Signet non défini.**
Annexe 54
1. PV et fiche de presence de la reunion d'information 54
2. PV et fiche de presence des consultations publiques ..... **Erreur ! Signet non défini.**
3. Analyse comparative du cadre national et de la NES10 55
4. Liste des personnes contactees ..... **Erreur ! Signet non défini.**
5. Modèle de fiche de plainte 66
6. Modèle de registre d'enregistrement des plaintes 67

Official Use Only

Tableaux

Tableau 1: Date d'organisation des réunions d'information au niveau des 3 îles 12
Tableau 2: Positions et préoccupations des acteurs intervenant dans le secteur énergie **Erreur ! Signet non défini.**
Tableau 3 : Consultations publiques organisées dans les sites d'intervention du Projet **Erreur ! Signet non défini.**
Tableau 4: Attentes et préoccupations de la population au niveau des 3 îles ..... **Erreur ! Signet non défini.**
Tableau 5 : Réunion de femmes organisée dans les sites d'intervention du Projet ..... **Erreur ! Signet non défini.**
Tableau 6: Avis et préoccupations des femmes dans les zones d'intervention du projet **Erreur ! Signet non défini.**
Tableau 7: Déroulement des réunions de restitution des premiers résultats des études **Erreur ! Signet non défini.**
Tableau 8 : Liste des parties prenantes identifiées par type de sous-projet 18
Tableau 9: Intérêts et influence des parties prenantes 21
Tableau 10: Recommandations d'action du Projet par rapport au profil des parties prenantes 22
Tableau 11: Récapitulatif des moyens à mettre en œuvre spécifiques pour la mobilisation des parties prenantes 23
Tableau 12: Récapitulatif des méthodes de mobilisation appropriées pour chaque catégorie de parties prenantes 26
Tableau 13 : Techniques de communication et d'information selon les types de parties prenantes 30
Tableau 14: Choix des stratégies pour la consultation 32
Tableau 15 Calendrier prévisionnel de mobilisation des parties prenantes par rapport aux grandes activités 34
Tableau 16: Catégorisation des plaintes reçues 39
Tableau 17. Instances et processus de traitement de plaintes 41
Tableau 18: Budget de mise en oeuvre du MGP du projet 48
Tableau 19: Budget prévisionnel pour la mise en œuvre du PMPP (en USD) 52

Figures

Figure 1: Cartographie des parties prenantes, tableaux 21
Figure 2: Processus de traitement des plaintes 45

Official Use Only

ACRONYMES ET ABREVIATIONS

ACTR	: Argent Contre Travail Résilient
AGR	: Activité Génératrice de Revenu
ANACEP	: Agence Nationale de Conception et d'Exécution du projet
ARMP	: Autorité de régulation des marchés publics
BAD	: Banque Africaine de Développement
CCRL	: Comité Consultatif Régional de Résolution des Litiges
CECJ	: Centre d'Ecoute et de Conseil Juridique
CERC	: Contengency Emergency Response component
CES	: Cadre Environnemental et Social
CGES	: Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CPP	: Comité de Pilotage du Projet
CPS	: Comité de Protection Sociale
CRL	: Comité de Résolution des Litiges
CTD	: Collectivité Territoriale Décentralisée
DGEME	: Direction Générale de l'Energie, des Mines et de l'Eau
EIE	: Etude d'Impact Environnemental
E & S	: Environnement et Social
FA	: Financement Additionnel
IDB	: Infrastructure De Base
GBM	: Groupe de la Banque Mondiale
GC	Garderie Communautaires
GdC	: Gouvernement des Comores
MSP	: Ministère de Santé et de la Protection Sociale et de Promotion du Genre
MGP	: Mécanisme de gestion des plaintes et des doléances
NES	: Norme environnementale et sociale
ODP	: Objectif de Développement du Projet
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OSC	: Organisation de la Société Civile
PAP	: Population affectée par le projet
PAP	: Plan d'Amélioration des Performances
PCE	: Plan Comores Emergent
PEES	: Plan d'Engagement Environnemental et Social
PME/PMI	: Petite et Moyenne Entreprise/ Petite et Moyenne Industrie
PPP	: Partenariat Public Privé ou 3P
PTF	: Partenaire Technique et Financier
PEES	: Plan d'Engagement Environnemental et Social
PFSSRRC	Projet de Filets Sociaux de Sécurité Résilients et Réactifs aux Chocs
PGMO	: Plan de Gestion de la Main-d'œuvre
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PP	: Parties Prenantes
PPM	: Plan de Passation de Marchés
PPR	: Programme de Protection des Revenus
PREE	: Programme d'Engagement Environnemental
PV	: Proçès-Verbal
SIG	: Système d'Information de Gestion
STD	: Service Technique Déconcentré
UdC	: Union des Comores
UGP	: Unité de Gestion du Projet
VBG/EAS/HS	: Violence Basée sur le Genre/ Exploitation et Abus Sexuel/ Harcèlement Sexuel

Official Use Only

1. CONSIDERATIONS GENERALES

1.1. OBJECTIFS DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (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.

Le présent PMPP a été initialement élaboré en novembre 2022 dans le cadre du projet parent (PFSS-RRC, P179291). Il est mis à jour en mai 2026 pour intégrer les changements introduits par le Financement Additionnel (FA). Cette mise à jour reflète l'extension géographique du projet, l'élargissement de sa base de bénéficiaires, l'introduction de nouvelles activités et les ajustements institutionnels afférents.

1.2. DESCRIPTION DU PROJET

Le Projet de Filets Sociaux de Sécurité Résilients et Réactifs aux Chocs aux Comores (PFSS-RRC) a été spécifiquement conçu pour fournir des filets sociaux de sécurité pour protéger le capital humain et renforcer la résilience de la population pauvre et vulnérable dans des zones sélectionnées. Il apportera des appuis ponctuels pour protéger la population contre les chocs liés aux effets de la crise en Ukraine, il permettra d'intervenir rapidement afin de protéger la population contre d'autres chocs éventuels, il améliorera le capital humain et l'accès aux emplois mieux rémunérés notamment des groupes vulnérables tels que les femmes et les jeunes et il contribuera au renforcement de la résilience des ménages vulnérables.

Les activités du projet contribueront à (i) Apporter des appuis ponctuels pour protéger la population contre les chocs liés aux effets de la crise en Ukraine ; (ii) Être capable d'intervenir rapidement afin de protéger la population contre d'autres chocs éventuels notamment le conflit au moyen orient ; (iii) Améliorer le capital humain et l'accès aux emplois mieux rémunérés notamment des groupes vulnérables tels que les femmes et les jeunes ; (iv) Contribuer au

Official Use Only

renforcement de la résilience des ménages vulnérables ; (v) atténuer la pauvreté en fournissant aux ménages des formations et sources des revenues
.

L'Objectif de Développement du Projet (ODP) est de Fournir des filets sociaux de sécurité pour protéger le capital humain et renforcer la résilience de la population pauvre et vulnérable dans des zones sélectionnées.

Le Projet de Filets Sociaux de Sécurité Résilients et Réactifs aux Chocs aux Comores s'articule autour de 4 composantes :

Composante 1 : Transferts sociaux en Réponse immédiate aux chocs- Transferts monétaires Social (TMS) :

- Atténuer les effets économiques des chocs sur les ménages urbains et ruraux pauvres et vulnérables, grâce à un soutien temporaire des revenus ;

- Promouvoir le développement économique local, par des transferts d'argent liquide aux ménages urbains/ruraux pauvres ayant une forte propension à consommer les produits locaux ;

Composante 2 : Programmes Renforcement de la résilience

Sous Composante 2.1 : Activités de résilience, inclusion économique et productive (ARIEP)

Les activités de ce volet consistent à fournir aux bénéficiaires des subventions accompagnées d'un appui en formations techniques de base, pour leur permettre d'investir dans des activités génératrices de revenus et favoriser la création d'emplois pour soutenir la population vulnérable, notamment les femmes et les jeunes. Les bénéficiaires bénéficieront également d'actions de sensibilisations et de formations visant un changement de comportement positif, un développement du bien-être (individuel, collectif) en même temps qu'une amélioration durable de leurs conditions de vie socio-économiques.

Sous Composante 2.2 : Argent contre Travail Résilient (ACTR)

Les activités ACTR visent à améliorer le capital humain et l'employabilité de la population vulnérable avec des activités en Argent Contre Travail et des formations techniques dans différents domaines y compris celles liées à la prévention contre le changement climatique, et accompagnées également des sensibilisations et formations pour un changement de comportement positif comme ci-dessus.

Composante 3 : Gestion et administration du projet et renforcement de la capacité institutionnelle

Sous composante 3.1: Coordination des programmes et renforcement des capacités institutionnelles

La sous-composante proposée assure la continuité du renforcement des capacités techniques et institutionnelles des départements concernés du GC (Gouvernement Comoriens). L'objectif de

Official Use Only

cette sous-composante est de renforcer les capacités institutionnelles de la Direction de la solidarité et de la protection sociale pour prendre progressivement le leadership et la coordination des interventions de filets sociaux et assurer les bases d'un système de protection sociale plus complet aux Comores.

Sous composante 3.2 : Gestion, administration, digitalisation, suivi-évaluation et système d'information et de gestion (MIS)

Cette sous-composante financera les frais de gestion du projet, y compris le renforcement de l'administration des filets de sécurité par la fourniture d'un appui à la coordination, la mise en œuvre et le suivi ;ainsi que d'autres frais liés aux recrutements des principaux prestataires de services qui soutiendront la mise en œuvre de toutes les activités du projet; la mise en œuvre des exigences de sauvegarde E&S ; (iii) la mise en œuvre d'un stratégie de communication ; la formation des partenaires d'exécution et du personnel de l'UGP, la mise en œuvre et le renforcement des mécanismes de responsabilité sociale et du mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du projet.

Composante 4 : Contingency Emergency Reponse Component (CERC)

À la suite d'une crise ou d'une urgence admissible, le GC peut demander à la Banque de réaffecter les fonds du projet non engagés pour soutenir les interventions d'urgence.

1.3. ZONES D'INTERVENTION DU PROJET

Les activités du Projet seront mises en œuvre dans l'ensemble des trois îles (Ngazidja, Ndzouani et Mwali) dans les milieux Urbains ou ruraux. Ce sontdes quartiers des villes et villages vulnérables et pauvres les plus affectées par les chocs induits par la crise en Ukraine qui se manifeste surtout par une crise sur les produits alimentaires.Le Financement Additionnel étend la couverture géographique à 152 villages au total, dont 132 villages déjà couverts par le Registre Social Unique (RSU) et 30 nouveaux villages.

1.4. NORMES ENVIRONNEMENTALES ET SOCIALES DE LA BANQUE MONDIALE

Les projets d'investissement financés par la Banque Mondiale dont fait partie ce projet filets sociaux de sécurité résilients et réactifs aux chocs aux Comores doivent se conformer aux exigences et instructions du Cadre environnemental et social 2018 (CES). En effet, ce CES permet de mieux gérer les risques environnementaux et sociaux des projets et d'obtenir des résultats plus probants sur le plan du développement. Il permet de mieux protéger les populations et l'environnement, à favoriser un développement durable par le renforcement des capacités et des institutions. Sont incluses dans ce CES, les Normes Environnementales et Sociales (NES) qui énoncent les obligations de l'emprunteur (le Gouvernement des Comores) et du projet en matière d'identification et d'évaluation des risques et effets environnementaux et sociaux tout au long du cycle du projet. Le niveau du risque environnemental et social du projet est jugé modéré.
Sept (7) NES sur les dix (10) préalablement définies par le CES sont pertinentes dans le cadre de ce Projet. Mais c'est en application aux NES1 (Evaluation et gestion des risques et des effets environnementaux et sociaux), et NES10 (Mobilisation des parties prenantes et information) qu'est préparé le Plan de mobilisation des parties prenantes ou PMPP, objet du présent document. L'élaboration et la mise en œuvre de ce PMPP doivent être proportionnelles à la nature et à l'envergure du projet ainsi qu'à ses risques et effets potentiels.

En application des NES, l'implication des parties prenantes dans toutes les démarches d'évaluation environnementale et sociale est vivement sollicitée par la NES1. De même, l'établissement de dialogue et la diffusion des informations pertinentes aux parties prenantes sont également soulignés par cette NES. Quant à la NES10, des directives supplémentaires pour la mobilisation des parties prenantes y sont exposées ainsi que le déroulement d'un processus de mobilisation de ces parties prenantes comprenant les étapes suivantes :

- L'identification et l'analyse des parties prenantes ;
- La planification des modalités de mobilisation des parties prenantes ;
- La diffusion de l'information ;
- La consultation des parties prenantes ;
- Le traitement et règlement des plaintes ;
- Le compte rendu aux parties prenantes.

La comparaison de ces NES avec le cadre national (Loi-Cadre sur l'Environnement ou LCE1) ne montre aucune divergence sur la gestion des risques environnementaux. Cette loi cadre stipule que la demande d'autorisation de la mise en œuvre de projets d'aménagement et de développement, doit être accompagnée d'une étude d'impact sur l'environnement approuvé par l'administration. La publication des études d'impact (EIE ou EES) et des contributions à la consultation publique ne sont pas obligatoires, mais elles dépendent des décisions prises en conseil des Ministres.

Les documents légaux en matière de gestion environnementale et sociale de l'Union des Comores restent vagues sur l'engagement des parties prenantes. Des détails et plus de clartés sont apportés par la NES10 dans le cadre de la mobilisation des parties prenantes que le Projet devrait tenir compte.

Une analyse synthétique de cette comparaison entre le cadre national et les dispositions environnementales et sociales de la Banque Mondiale est présentée en annexe de ce document.

La méthodologie d'élaboration du PMPP adopte une démarche participative en concertation avec l'ensemble des parties prenantes concernées par le Projet au niveau des zones d'intervention et au niveau des différentes institutions concernées. L'analyse menée tient compte du contexte local, de l'existant et valorise les bonnes pratiques et exigences liées à des consultations inclusives, responsables et constructives.

La préparation du présent document de Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) a été réalisée conformément à la réglementation en vigueur à l'Union des Comores ainsi qu'aux directives et standards environnementaux et sociaux de la Banque mondiale. À ce titre, son élaboration s'est appuyée notamment sur l'examen documentaire, les observations de terrain, les consultations des parties prenantes et l'exploitation des principales sources et références suivantes :

- Normes Environnementales et Sociales (NES 10) sur la mobilisation des parties prenantes et information ;
- Informations issues des rencontres, entretiens et interviews effectués auprès des parties prenantes au projet

L'élaboration du PMPP est axée sur les actions suivantes : informations générales sur le projet, identification et analyse des parties prenantes, élaboration d'un programme de mobilisation des parties prenantes, identification des ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les

[1] Loi-cadre n°94-018 du 22 juin 1994 modifié par la loi n°95-007 du 19 juin 1995

Official Use Only

activités de mobilisation des parties prenantes, l'analyse du mécanisme de gestion des plaintes et proposition de processus adapté, élaboration d'un programme de suivi et établissement de rapports.

Ainsi, le présent document se structure autour des points principaux suivants : (i) Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes, ii) Identification et analyse des parties prenantes, iii) Programme de mobilisation des parties prenantes, iv) Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes, v) Mécanisme de gestion des plaintes, vi) Suivi et reporting et vii) Budget estimatif de mise en œuvre du PMPP.

2. RESUME DES CONSULTATIONS

2.1. RESUME DES ATTENTES ET PREOCCUPATIONS DES PARTIES PRENANTES ISSUES DES CONSULTATIONS

Des réunions d'information ont été tenues au niveau de la Capitale de chaque île. Elles visent les principales parties prenantes impliquées dans la mise en œuvre du Projet. L'objectif de ces réunions consistait à informer préalablement les parties prenantes et les acteurs sur le projet et sur l'élaboration des outils de sauvegarde du projet, d'une part et à recueillir les préoccupations et attentes des participants par rapport aux activités proposées du projet, d'autre part. Les parties prenantes au niveau institutionnel ont fait l'objet de consultation ou entretien individuel. Des rencontres ont été effectuées avec les gouvernorats des iles dans le même cadre.

Résumé des réunions d'information dans les capitales des iles le 13 et 19 Octobre 2022
Ces réunions ont vu la participation des autorités locales et communales des iles, les directions techniques régionales, les représentants des ONG, des représentants des potentiels bénéficiaires, des représentant du personnel du projet actuel, les femmes. La première partie de la réunion a été consacrée à la présentation du projet (objectifs, composantes) et une description sommaire de l'élaboration des documents de gestion des risques E&S du projet. La deuxième partie concerne la séance de questions/réponses où des avis, attentes et préoccupations des participants ont été émises.

Ces préoccupations et recommandations portent principalement sur les aspects suivants :

- Le ciblage des bénéficiaires, notamment les critères et mécanismes de sélection ;
- L'implication des mairies et des autorités locales dans l'ensemble du processus de mise en œuvre du projet ;
- L'intégration, la participation active et la responsabilisation des femmes dans les activités du projet ;
- La prise en compte ou non de l'aéroport dans le cadre de l'enquête ;
- La mise en place de mesures adaptées pour les ménages ne respectant pas les conditions ou engagements du projet ;
- Le renforcement du rôle et des responsabilités des ONG partenaires dans la mise en œuvre des activités ;
- L'intensification des activités de sensibilisation et de communication auprès des ménages bénéficiaires ;
- Le renforcement des mesures d'accompagnement des bénéficiaires afin de favoriser une meilleure appropriation des activités ;
- La promotion d'une mise en œuvre en synergie avec les directions techniques concernées ;
- L'intégration des effets du changement climatique dans la conception et la formulation des activités du projet ;
- Le développement d'activités spécifiques en faveur des jeunes afin de renforcer leur inclusion socioéconomique.

NB : D'autres réunions de consultation additionnelles des parties prenantes seront organisées au fur et à mesure de l'avancement des activités de préparation du projet.

Les préoccupations et recommandations lors de ces trois réunions sont résumées dans le tableau ci-après :

Official Use Only

Tableau 1: Date d'organisation des réunions d'information au niveau des îles

Date de la réunion	Parties prenantes ayant participé	Préoccupations majeures	Suggestions	Réponses/ solutions apportées
DU 13 AU 19/10/2022	- DNSPS - DRSPS - ONG - MAIRIE - PREFECTTURE - EDUCATION - CPS - PRODUCTION - Dr AFFAIRE SOCIALE - Gouvernorat des iles - Direction de l'Economie - Agence de paiement - DRA - PFSS - Huri Money - YAS/MVULA - Union des Sanduk	- Ciblage - Zone d'intervention du projet - Changement climatique - Pérennisation des activités - Lutte contre la délinquance - Importation des bovins et caprins - Implication des partie prenantes - Types d'activités - Plaintes - Sécurité - Stratégie de sortie - Communication - Provende - Formation - Protection de l'environnement - Gouvernance citoyenne - Violence basée sur le genre, - Formation technique - Groupement	- Révision des critères de sélection - Accentuer la sensibilisation - Intégrer les jeunes qui ont arrêtés l'école parmi les bénéficiaires - Proposer des activités qui vont atténuer les effets du changement climatique - Renforcer la communication avec les parties prenantes du projet - Renforcer la sensibilisation sur ce fléau - Renforcer les mécanismes de gestion des plaintes - Organiser des formations techniques sur la transformation et la conservation des produits - Privilégier les groupement	- Les critères de sélection seront révisés pour améliorer le ciblage - Les parties prenantes seront informer de tout le processus du projet - Des portes à portes seront faites si le besoin se présente - Une identification des activités sera faite pour déterminer les activités dans toutes les zones d'intervention du projet - Les plaintes seront traites au fur et à mesure - Des activités de protection de l'environnement seront intégrés - Un plan d'action VBG sera élaboré

Consultations du 04 au 16 juin 2026

Date de la réunion	Parties prenantes ayant participé	Préoccupations exprimées	Suggestions formulées par les parties prenantes	Réponses / Solutions apportées par le Projet
Du 04 au 16 juin 2026	- DNSPS - DRSPS - ONG - MAIRIE - PREFECTTURE - EDUCATION - CPS - PRODUCTION - Dr AFFAIRE SOCIALE - Gouvernorat des iles - Direction de l'Economie - Agence de paiement - DRA - PFSS - Huri Money - YAS/MVULA - Union des Sanduk - Chefs des villages - Gouvernorat	Risque d'exclusion de ménages vulnérables lors du ciblage	Renforcer la validation communautaire et associer les autorités locales	Utilisation du Registre Social Unique (RSU) complétée par une validation communautaire impliquant les CPS, les mairies et les leaders communautaires.
		Inclusion de ménages non éligibles dans les listes	Mettre en place des mécanismes de contrôle et de vérification	Vérification des données de ciblage et possibilité de réclamation via le MGP avant validation définitive.
		Manque de transparence dans le processus de sélection	Communiquer largement sur les critères d'éligibilité	Diffusion des critères de ciblage lors des consultations et campagnes de sensibilisation.
		Contestation des listes de bénéficiaires	Prévoir une période de recours avant les paiements	Mise en place d'un mécanisme de recours à travers le MGP avant la validation finale des listes.
		Retards dans les paiements des bénéficiaires	Respecter un calendrier de paiement connu de tous	Renforcement de la coordination avec les opérateurs de paiement et communication régulière sur le calendrier des paiements.
		Difficultés d'accès aux services Mobile Money dans certaines localités	Augmenter les points de paiement et les agents relais	Collaboration avec les agences de paiement pour améliorer la couverture et l'accessibilité des services.
		Risques de fraude ou d'usurpation d'identité	Renforcer les contrôles d'identité lors des paiements	Vérification systématique de l'identité des bénéficiaires et sécurisation des procédures de paiement.
		Contrôle des comptes Mobile Money des femmes par des tiers	Sensibiliser les bénéficiaires sur la confidentialité des codes et des comptes	Intégration de mesures de sensibilisation sur l'utilisation sécurisée des comptes et signalement des abus.
		Faible connaissance du mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	Renforcer la communication sur les voies de recours	Diffusion des procédures du MGP et multiplication des canaux de réception des plaintes.

Official Use Only

		Difficultés d'accès au MGP dans les nouvelles zones d'intervention	Désigner des points focaux locaux	Déploiement du MGP dans toutes les zones couvertes par le financement additionnel.
		Crainte de représailles après le dépôt d'une plainte	Garantir la confidentialité des plaintes	Possibilité de plaintes anonymes et traitement confidentiel des dossiers.
		Risques de tensions et de conflits entre bénéficiaires et non-bénéficiaires	Renforcer les activités de communication communautaire	Sensibilisation sur les objectifs du projet et les critères de ciblage afin de réduire les incompréhensions.
		Participation insuffisante des femmes aux activités du projet	Organiser des consultations spécifiques pour les femmes	Mise en œuvre d'approches inclusives favorisant la participation des femmes à toutes les étapes du projet.
		Difficulté d'accès des personnes handicapées aux activités du projet	Adapter les dispositifs de consultation et d'information	Prise en compte des besoins spécifiques des personnes handicapées dans les consultations et le MGP.
		Risques de VBG/EAS/HS liés aux activités du projet	Renforcer les mesures de prévention et de sensibilisation	Mise à jour et mise en œuvre du Plan d'action VBG/EAS/HS conformément aux exigences de la Banque mondiale.
		Risques de harcèlement sexuel sur les chantiers	Renforcer le contrôle des entreprises et sensibiliser les travailleurs	Intégration de codes de conduite, clauses contractuelles et formations obligatoires sur les EAS/HS.
		Méconnaissance des mécanismes de signalement des cas de VBG/EAS/HS	Diffuser largement les procédures de signalement	Mise en place de canaux confidentiels de signalement et référencement des survivantes vers les services spécialisés.
		Préoccupation concernant la durabilité de l'assistance monétaire	Développer davantage les activités de résilience économique	Le financement additionnel s'inscrit dans une stratégie de protection sociale adaptative complétée par les activités de résilience du PFSS-RRC.
		Besoin d'accompagnement des ménages bénéficiaires	Renforcer les activités de sensibilisation et	Poursuite des activités d'accompagnement et de renforcement des capacités des ménages bénéficiaires.

			d'accompagnement social	
		Faible implication des autorités locales dans certaines activités	Associer davantage les collectivités territoriales	Participation active des gouvernorats, préfectures, mairies et CPS à la mise en œuvre et au suivi du projet.
		Besoin d'une communication régulière sur l'avancement du projet	Organiser des consultations périodiques	Mise en œuvre du PMPP actualisé prévoyant une communication continue et des consultations régulières avec les parties prenantes.

3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

3.1. IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES

DESCRIPTION

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

- sont ou pourraient être affectés directement ou indirectement, positivement ou négativement, par le projet (également connus comme les « parties touchées ») ;
- ou bien, peuvent avoir un intérêt dans le projet (les « parties concernées »). Il s'agit d'individus ou de groupes dont les intérêts peuvent être affectés par le projet et qui sont susceptibles de peser sur les résultats du projet d'une manière quelconque.

La coopération et les négociations avec les parties prenantes tout au long de mise en œuvre du projet initial et de la préparation du FA exigent souvent d'identifier également les personnes qui agissent en tant que représentants légitimes de leurs groupes respectifs de parties prenantes, à savoir les individus à qui les autres membres du groupe ont confié la charge de défendre les intérêts du groupe durant le processus de dialogue et de concertation avec le projet. Ces représentants peuvent fournir des renseignements utiles sur les réalités locales et être le principal moyen de diffusion des informations concernant le projet et le premier lien de communication ou d'échange entre le projet et les communautés visées ainsi que les réseaux qu'elles auront établis.

3.2. METHODOLOGIE

Conformément aux approches recommandées dans la NES 10, le projet appliquera les principes suivants à la mobilisation des parties prenantes :

- Approche axée sur la transparence et le cycle de vie : des consultations publiques concernant le(s)

Projet(s) seront organisées tout au long de la durée de vie du projet et menées d'une manière transparente et libre de toute manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation ;

- Participation et avis en toute connaissance de cause : des informations seront communiquées et distribuées largement à toutes les parties prenantes sous une forme appropriée ; des moyens seront mis à disposition pour recevoir les avis et préoccupations des parties prenantes et pour les analyser et les prendre en compte ;
- Absence d'exclusion et prise en compte des besoins divers et variés : les parties prenantes seront identifiées afin d'améliorer les communications et de bâtir des relations solides. Le processus de participation au projet a pour but de ne pas faire d'exclus. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. Toutes les parties prenantes bénéficient d'un accès égal à l'information. La prise en compte des besoins des parties prenantes est le principe fondamental qui sous-tend le choix des modes de dialogue et de concertation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables, en particulier les femmes, les jeunes et les personnes âgées, et aux réalités culturelles. Des consultations séparées pour prendre en compte tous les points de vue et toutes les préoccupations possibles peuvent être organisées avec les groupes vulnérables.

Official Use Only

Pour assurer une mobilisation efficace et sur mesure, les parties prenantes du projet initial et du FA peuvent être réparties dans les grandes catégories suivantes :

- Parties touchées – individus, groupes et autres entités présents dans la zone d'influence du projet qui sont ou pourraient être directement affectés par le projet et/ou ont été identifiés comme les plus susceptibles d'être affectés par les changements apportés par le projet, et qui doivent être associés étroitement à l'identification des effets du projet et de leur importance, ainsi qu'à la détermination des mesures d'atténuation et de gestion connexes ;
- Autres parties concernées — individus, groupes ou entités qui pourraient ne pas subir les effets directs du projet, mais qui considèrent ou ont l'impression que leurs intérêts sont affectés par le projet et/ou qui pourraient influer sur le projet et sur sa mise en œuvre d'une manière quelconque ;
- Groupes vulnérables — individus qui pourraient être touchés d'une manière disproportionnée ou qui sont davantage défavorisés par le projet que tout autre groupe en raison de leur vulnérabilité, et qui pourraient avoir besoin de mesures particulières pour être représentés sur un pied d'égalité dans le processus de consultation et de décision associé au projet
- Les femmes engagées dans le processus de digitalisation, celles à alphabétisation numérique limitée et exposées à un risque d'exclusion

3.2.1. Parties prenantes susceptibles d'être touchées ou affectées par la mise en œuvre du Projet initial et du FA

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

- Des individus, groupes et autres entités présents dans la zone d'influence du projet qui sont ou pourraient être directement affectés par le projet et/ou ont été identifiés comme les plus susceptibles d'être affectés par les changements apportés par le projet, et qui doivent être associés étroitement à l'identification des effets du projet et de leur importance, ainsi qu'à la détermination des mesures d'atténuation et de gestion connexes). ;
- Les travailleurs au niveau des chantiers de réhabilitation et reconstruction
- Les ménages bénéficiaires du projet dans les milieux urbains et ruraux ;
- Les groupes vulnérables et défavorisés dans les zones d'intervention prioritaire ;
- Les ONGs de mise en œuvre des activités
- Les opérateurs de téléphonie mobile partenaires clés de la digitalisation de paiement
- Les usagers et abonnés (particuliers, administrations, collectivités, communautés religieuses, opérateurs économiques) qui utilisent et consomment de l'énergie électrique ;
- Les jeunes et groupe de jeunes qui sont susceptibles d'être recrutés ou bénéficiaires dans le cadre du projet et du FA,
- Les comités de protection sociale villageois

3.2.2. Parties prenantes participant à la mise en œuvre du projet et du FA

Les parties prenantes, impliquées dans le pilotage, la coordination, l'appui technique et la mise en œuvre du Projet au niveau national, constituées par :

- Le Comité National de Pilotage ou CNP sous la présidence du Secrétaire Général du Ministère de la santé et de la protection sociale
- La direction générale de la protection sociale
- L'Unité de Gestion du Projet (UGP)
- Les Bureaux Régionaux

Les parties prenantes impliquées dans l'appui technique, le renforcement de capacité et le suivi du Projet, situées au niveau des îles dont :

- Les Collectivités Territoriales Décentralisées : Gouvernorats des 3 iles, Préfectures, mairie
- Les directions de la solidarité et la promotion du genre
- Les Services Techniques Déconcentrés (Direction régionale des Ministères impliqués) ;

Les parties prenantes de mise en œuvre qui ont des responsabilités directes dans la réalisation et le suivi d'une activité spécifique, notamment :

- Les ONGs prestataires recrutées qui vont assurer l'accompagnement, le suivi et la supervision des activités et le renforcement de capacités des bénéficiaires ;
- Les entreprises prestataires de services et des travaux ;
- Les travailleurs au sein des prestataires de service et de travaux.
- Les ménages bénéficiaires direct du projet (TMS, ARSE et ACT R)
- Les Agences de paiement
-

3.2.3. Les parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet et du FA

Elles sont composées par :

- Les autres Services Techniques Déconcentrés : Direction régionale en charge de l'Environnement, Direction régionale en charge de la santé, Direction régionale en charge de l'aménagement du territoire, Direction régionale en charge du travail, Direction régionale en charge de la Protection sociale, Direction chargée des affaires foncières ou du domaine, incluant le service de la topographie
- Le Groupe de la Banque Mondiale et les autres Partenaires techniques
- Les associations intervenant dans les actions de protection de l'environnement, et d'autres associations de la société civile travaillant sur les domaines genre, environnement, ou développement durable, de lutte contre les VBG

Le tableau ci-après montre un « mapping » des parties prenantes par rapport aux sous-projets potentiels identifiés au cours des consultations effectuées au niveau des îles et au niveau local.

Tableau 2 : Liste des parties prenantes identifiées par type de sous-projet

#	Type de activités/sous-projets potentiels	Parties prenantes touchées par le Projet	Autres parties prenantes
1	TMS	UGP, CPS, Ménages bénéficiaires, ML	ONG, AGP
2	ARIEP	UGP, CPS, Ménages bénéficiaires	ONG, AGP
3	ACTR	UGP, CPS, Ménages bénéficiaires	ONG, AGP
4	MACC	UGP, CPS, Ménages bénéficiaires	ONG ; associations

Official Use Only

#	Type de activités/sous-projets potentiels	Parties prenantes touchées par le Projet	Autres parties prenantes
5	GC	UGP, CPS, Ménages bénéficiaires	ONG ; associations
6	Fournitures et installations des équipements divers	UGP, CPS, Ménages bénéficiaires	Prestataires de services,
7	Mise en œuvre du programme de campagne de communication et de sensibilisation	Ménages bénéficiaires, PAPs (par déplacement économique et éventuellement physique), groupes de femmes, femmes, ménages ciblés, prestataires de services, communes, UGP	ONG
8	Renforcement de capacité institutionnelle	Direction de la solidarité, UGP	Consultants, cabinet d'audit
9	Assistance technique	UGP, Ministère de la santé;	Consultants,

Il est à noter que les listes présentées ci-dessus ne doivent pas être considérées comme exhaustives. Au fur et à mesure de l'identification des activités initiées au sein des composantes définies, les parties prenantes concernées seront ajoutées dans la liste à établir.

3.3. LES GROUPES VULNERABLES ET DEFAVORISES

L'analyse des parties prenantes a permis de définir que sont des groupes vulnérables et défavorisés : (i) les femmes chefs de ménage à faible revenu et celles exerçant dans l'informel, ayant des enfants de bas âge ; (ii) 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 ; (iii) les personnes ayant des handicaps de manière permanente ou souffrants de maladies chroniques ; (iv) les chefs de ménage handicapés (physiques et/ou mentaux) éprouvant des difficultés à exercer normalement une activité économique ; (v) les personnes victimes de Violences Basées sur le Genre (VBG) ; (vi) Les personnes vivant dans l'extrême pauvreté (ceux qui vivent en dessous du seuil international de pauvreté soit moins de 1,9 dollar/jour, ceux qui n'ont pas de terre, ceux qui ne peuvent pas cultiver, ceux qui n'ont pas de stocks alimentaires, ceux qui n'ont pas de revenus supplémentaires) ; (vii) le ou les membres d'un ménage présentant des handicaps physiques ou mentaux ; (viii) les ménages dont le chef de famille est sans ressources ou quasiment sans ressources et (ix) les ménages qui ne sont pas instruits et qui auront du mal à accéder aux canaux de diffusion classique des informations à vulgariser.
La liste de ces groupes vulnérables doit être actualisée tout au long de la conception et de la mise en œuvre du projet afin que les exclusions et les discriminations qu'ils subissent soient identifiées et que des mesures appropriées soient prises pour leur garantir l'égalité des chances et la possibilité d'exprimer leurs préoccupations et opinions sur le projet.

3.4. ANALYSE DU NIVEAU D'INTERET ET DU DEGRE D'INFLUENCE DES PARTIES PRENANTES

L'analyse des parties prenantes est une méthode qui vise à examiner le niveau d'intérêts et le degré d'influence potentielle de toutes les parties prenantes qui peuvent être affectées par le Projet. Cet examen va permettre de pouvoir planifier comment 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 fois l'identification des parties prenantes faite, leur analyse va se porter sur la détermination des intérêts et des pouvoirs qu'elles vont s'exercer sur le Projet. L'intérêt se rapporte sur l'importance et le niveau d'implication accordée par une partie prenante donnée à la réussite du Projet. Le pouvoir désigne le degré auquel une partie prenante peut influencer de manière positive ou négative l'atteinte des objectifs fixés par le 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.**

Les étapes principales de cette analyse des parties prenantes englobent les processus suivants :

- L'identification des parties prenantes clés et la détermination de leurs intérêts dans la réussite du projet ;
- L'évaluation de l'influence et de l'importance de chacune des parties prenantes ;
- L'identification des risques qui peuvent affecter la conception et la mise en œuvre des activités (sous-projets) et l'examen des manières d'y faire face ;
- L'identification des différentes stratégies possibles pour impliquer de manière effective les parties prenantes.

La figure ci-après montre une esquisse de la cartographie des parties prenantes identifiées par rapport au Projet où quatre (04) catégories de parties prenantes sont mises en évidence par rapport à leur niveau d'influence et leur niveau d'intérêt.

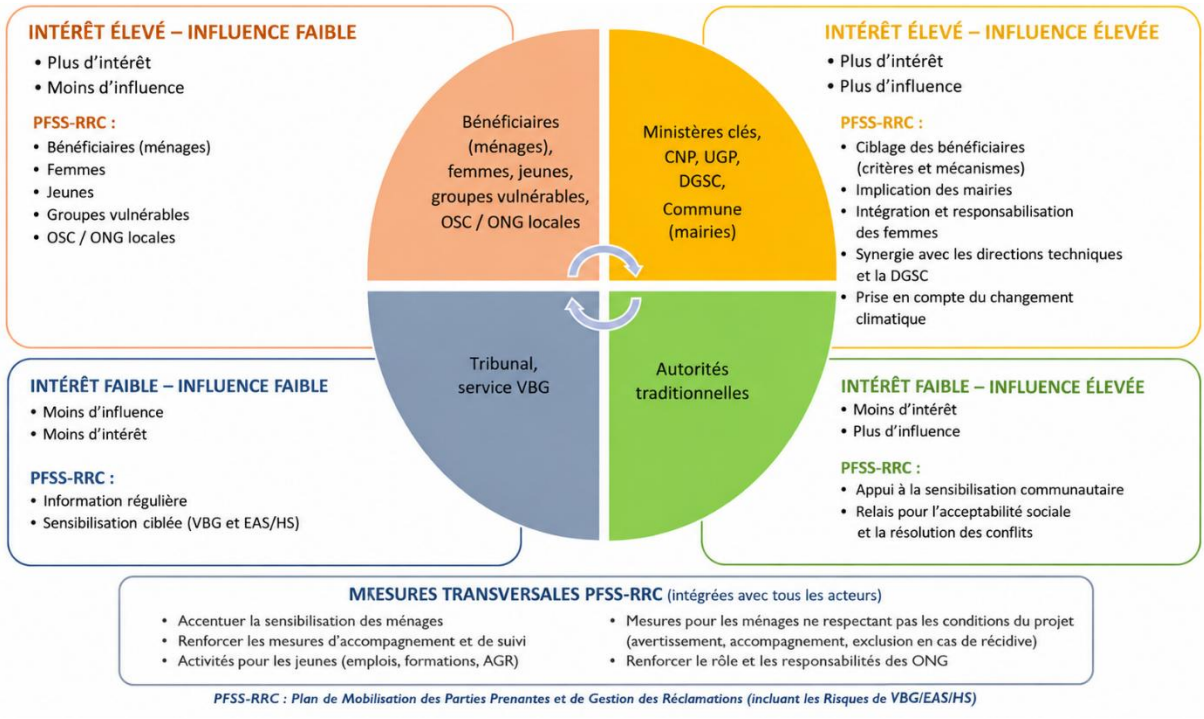


Figure 1: Cartographie des parties prenantes, tableaux

Le niveau d'intérêt vis-à-vis du projet est classé suivant trois catégories (fort, moyen, faible) et de même le niveau d'influence est évalué suivant trois niveaux (élevé, moyen, faible). Chaque catégorie de parties prenantes est caractérisée par un code couleur (cf. figure 1, tableaux 9 et 10).

Légende code couleur

Code couleur				
Niveau d'intérêt	Fort	Fort	Moyen, faible	Faible
Niveau d'influence	Elevé	Faible	Elevé	Faible

Le tableau ci-dessous synthétise l'intérêt affiché et l'influence exercée à l'égard du Projet des différents groupes de parties prenantes lors de sa mise en œuvre.

Tableau 3 : Intérêts et influence des parties prenantes

Groupe de Parties Prenantes	Nature de l'intéressement au Projet	Nature de l'influence au projet	Niveau d'Intérêt	Niveau d'Influence
Parties Prenantes participant dans la mise en œuvre du projet				
Comité de Pilotage du Projet (CPP)	• Atteinte de l'objectif fixé et d'aboutir aux résultats escomptés dans le ODP.	• Pouvoir de Prise de décision stratégique, exécution des activités • Pouvoir d'Approbation plan de travail, budget (PTBA), rapports du projet	Fort	Elevé
MSP	Supervise les activités du projet	Maîtrise d'ouvrage	Fort	Elevé
UGP	Mise en œuvre du Projet	Maîtrise d'ouvrage délégué	Fort	Elevé

Groupe de Parties Prenantes	Nature de l'intéressement au Projet	Nature de l'influence au projet	Niveau d'Intérêt	Niveau d'Influence
CPS	Contribution au Développement économique et social local	• Mobilisation des communautés • Suivi des activités	Fort	Elevé
Ministères concernés (Environnement, Aménagement du territoire, santé et Protection sociale, Travail et emploi) niveau national et insulaire (STD, ministère de l'information, de la solidarité et de la promotion du genre…)	• Contribution dans la mise en œuvre des activités (partage des données concerné des secteurs respectifs) • Impacts de l'intervention et des résultats du Projet sur les secteurs d'activités de ces départements ministériels	Influence positive	Fort	Moins
Bénéficiaires (TMS, ARIEP, ACTR , femmes, groupe des jeunes, groupes vulnérables)	• Amélioration de leur bien-être et de leur moyen d'existence. • Amélioration des affaires		Fort	Moins
Prestataires de services (entreprises, ONG, BE, consultant individuel)	Avantages financières		Fort	Moins
Travailleurs sur les chantiers IDB et ACTR Bénéficiaires	Ressources financières Formation Renforcement des capacités		Fort	Moins
Autres parties prenantes				
Ministère des Finances, du Budget et du Secteur Bancaire	Gestion du fonds du financement	Veille au respect des procédures financières	Moyen	Elevé
Autorités locales (chef de village), notables, autorités traditionnelles, autorités religieuses	Renforcement de leur position sociale au sein de la société en tant qu'acteur sollicité dans la résolution des conflits sociaux	Mobilisation de la communauté	Faible	Elevé
Projet de développement	Collaboration et complémentarité des actions		Fort	Faible
ONG, OSC	Les activités initiées par le Projet pourraient être des sources d'opportunités pour leur intervention au niveau local	Influence positive	Fort	Faible
Service VBG	Recommandations à respecter pour la lutte contre la VBG et la prise en charge des survivants (es)		Faible	Faible
Tribunal			Faible	Faible

Par rapport à leur niveau d'influence (et implicitement de pouvoir) tout au long du cycle du Projet et par rapport à leur niveau d'intérêt, le Projet adoptera et entretiendra des relations et actions différentes (en termes de stratégies d'approche) pour chaque partie prenante. Le tableau ci-après présente une synthèse des recommandations à considérer selon les profils de parties prenantes analysées dans le tableau précédent.

Tableau 4 : Recommandations d'action du Projet par rapport au profil des parties prenantes

Profil des parties prenantes	Recommandations d'actions pour le Projet
Influence élevée, intérêt élevé	Les parties prenantes de cette catégorie constituent les principaux collaborateurs du Projet et il est recommandé de les engager avec attention en raffermissant davantage les liens avec eux (organisation de rencontres régulières)
Influence élevées, intérêt faible	Les parties prenantes de ce groupe risquent de s'opposer à l'avancée du projet tant que leurs besoins spécifiques ne soient pas honorés. Il est recommandé de les satisfaire dans la mesure du possible et ne pas négliger la communication avec eux en leur fournissant les tenants et aboutissants et l'état d'avancement du projet
Influence faible, intérêt élevée	Ces parties prenantes trouvent de l'intérêt à ce que le projet atteint ses objectifs et aboutit à des résultats positifs. Par conséquent, Il est recommandé de les tenir informer de l'état d'avancement du projet
Influence faible, intérêt faible	La liste de ces parties prenantes n'est pas exhaustive Leur profil peut s'évoluer dans le temps en trouvant un intérêt au projet et en y exerçant du pouvoir. Il est recommandé de les surveiller si leur profil change avec le temps

3.5. SYNTHESE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES SUIVANT LES CONSULTATIONS

Le tableau suivant synthétise les besoins par catégorie de groupes de parties prenantes à mobiliser :

Tableau 5 : Récapitulatif des besoins des parties prenantes

Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins spéciaux (accessibilité, gros caractères, garde d'enfants, réunions en journée)
Structure de coordination et de pilotage	Comité National de Pilotage, Unités de Gestion du Projet,	Langue officielle	Informations transmises par écrit, par email, par téléphone	Réunion par visio-conférence
Ministères concernées, STD, Autorités locales	6 ministères, 3 Iles, préfectures[2], communes[3]	Langue officielle, Langue comorienne	Lette d'invitation officielle réalisée par le gouverneur/Préfet/maire selon hiérarchie, administrative ; Informations transmises par email, par téléphone, par whatsapp et renforcées par une lettre officielle. Information diffusée sur réseau social est envisageable	Réunion en une journée et pas plus de trois jours selon objets et ordre du jour de la réunion Atelier, partage d'expérience, réunion de réflexion Prise en charge des frais de déplacement et indemnités
ONG, OSC	Nombre à définir ultérieurement lors du démarrage effectif du projet	Langue officielle, langue comorienne	Informations transmises par écrit, email, watsapp, téléphone	Réunion en une journée, réunion en ligne
PAPS (par déplacement économique et éventuellement physique)	Nombre à définir ultérieurement lors du démarrage effectif du projet	Langue comorienne	Informations transmises par radio. Informations expliquées oralement ou schémas par affichage, réunion de groupe, téléphone	Focus group, visite à domicile, entretien individuel

[2] Abritant les villages bénéficiaires du projet

[3] Abritant les villages bénéficiaires du projet

Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins spéciaux (accessibilité, gros caractères, garde d'enfants, réunions en journée)
Bénéficiaires du projet (secteurs privés ; service administratif)	Nombre à définir ultérieurement lors du démarrage effectif du Projet	Langue comorienne,	Informations transmises par radio, par téléphone, par message. Informations expliquées oralement ou schémas par affichage	Messages illustrés. Actions soutenues de sensibilisation et d'IEC. Réunion en focus group par catégories de parties prenantes
Bénéficiaires du projet (femmes, groupes de femmes, groupe de jeunes	Membre ou non dans une association formelle ou informelle.	Langue comorienne	Informations transmises par affichage (poster, brochures, flyers), informations expliquées oralement	Focus group avec chaque groupe spécifique, visite à domicile avec assistance ONG/OSC locale, entretien individuel, Messages illustrés
Groupes vulnérables	Nombre à définir ultérieurement lors du démarrage effectif du Projet et identification des sous-projets	Langue comorienne,	Informations expliquées oralement ou sous forme de schémas réalisées par une approche porte à porte	Messages illustrés. Actions de sensibilisation et d'IEC. Campagne de porte à porte
Travailleurs des chantiers IDB et ACTR	Nombre à définir selon les travaux et les prestataires	Langue officielle, Langue comorienne	Informations transmises par lettre, par email	Réunion périodique sur site. Mesures de protection/santé/ sécurité. Actions soutenues de sensibilisation et d'IEC (notamment sur les codes de bonnes conduites)
Service VBG	Au moins 1 par île	Langue officielle, langue comorienne	Informations transmises par lettre, par email, par whatsapp	Réunion périodique sur site. Actions de sensibilisation

4. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

4.1. OBJECTIFS DE LA MOBILISATION

Des activités de communication, d'information, d'engagement, de mobilisation, de sensibilisation et de renforcement de capacités sont prévues dans le cadre du projet proposé pour la réussite de la mise en œuvre du Projet dans le but d'optimiser toutes les ressources, les capacités et les compétences existantes et de profiter de toutes les opportunités qui pourraient apporter une valeur ajoutée au Projet.

La mobilisation des parties prenantes diffère d'un acteur à un autre, et cela en fonction de nombreux paramètres et facteurs. Entre autres facteurs qu'il faut considérer concernent le niveau d'implication, l'éloignement géographique, les capacités techniques et technologiques, etc. La différence au niveau culturel peut également influencer l'engagement de certaines parties prenantes. Ainsi, les objectifs spécifiques des activités de mobilisation visent à :

- L'appropriation du projet par toutes les parties prenantes, notamment les représentants des organismes étatiques et de ses services déconcentrés ;
- L'intégration du Projet dans d'autres interventions, notamment en matière de développement territorial (au niveau des îles, Communes) ;
- Comprendre et lever la complexité des interactions des parties prenantes sur le terrain ;
- Appréhender les opportunités et les contraintes à la réussite du projet.
- L'établissement de mécanismes d'interactions avec les parties prenantes en vue de partager, en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information pertinente sur le projet et ses activités.
-

4.2. PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes directeurs qui régissent la mobilisation des parties prenantes sont basés sur les paramètres ci-après :

4.2.1. 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.

4.2.2. Partage de responsabilités

Les responsabilités doivent être partagées entre toutes les parties prenantes.

4.2.3. 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.

4.2.4. La 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/activités), l'accès à des mécanismes pertinents par lesquels ces derniers puissent demander des comptes au Projet vis-à-vis de ses actions.

4.3. METHODES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Les méthodes de mobilisation des parties prenantes diffèrent en fonction des composantes et sous-composantes du projet. Celles-ci comprennent les sites web, les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Whatsapp), la radio, la télévision, les communiqués de presse, les spots documentaires ainsi que tous les supports de communication et d'information (communiqué, porte-document, flyer, roll-up, brochures, dépliants, posters, documents et rapports de synthèse non techniques) exploitables.

En plus des supports de communication, des portes à porte, des focus group, des ateliers et événements festifs du projet, en particulier les ateliers de formation, de réflexion et de partage d'expériences, organisées tout le long du projet assureront une grande mobilisation des parties prenantes concernées. Leurs visibilités pourront être assurées par des packages de formation et des articles de presse et/ou des séquences vidéo qui paraîtront après les ateliers et évènements programmés dans le cadre du projet.

Les méthodes listées ci-après ne sont pas exhaustives à ce stade du projet. Elles seront renforcées lorsque la stratégie de communication propre au Projet est élaborée ainsi que le Plan de Communication y afférent. Le tableau ci-après présente les méthodes à utiliser afin d'obtenir l'engagement et l'implication effective des parties prenantes.

Tableau 6 : Récapitulatif des méthodes de mobilisation appropriées pour chaque catégorie de parties prenantes

Mécanismes de mobilisation	Définition ou explication de l'outil adopté	Objectifs de l'outil	Partie prenantes cibles
Information, communication, sensibilisation	Correspondance (téléphone, whatsapp, email, sms, circulaire, lettre)	• Diffuser des informations sur le Projet et ses activités aux cadres, bureautiques (départements ministériels, administrations locales, ONG, prestataires) • Procéder à l'invitation des parties prenantes aux réunions, ateliers, événements	Parties prenantes participant à la mise en œuvre (pilotage, coordination, appui technique, MSP, UGP, STD, ONG prestataires, AGP ? entreprise) Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet
	Réunion formelle	• Présenter des informations du Projet à un groupe de parties prenantes • Discuter sur des questions d'ordre technique sur les sous-projets • Tisser des relations professionnelles avec les parties prenantes de certain niveau	Parties prenantes participant à la mise en œuvre (Comité de pilotage, Coordination Nationale du projet, appui technique, MSP, UGP, STD, ONG prestataires, entreprise) Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet
	Réunion publique (faciliter la communication par des présentations simples, des affiches, des schémas, des dépliants, posters, flyers…)	• Présenter des informations sur le Projet et l'état d'avancement de la mise en œuvre • Partager des informations non techniques • Sensibiliser la communauté sur les mesures	Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (communautés bénéficiaires, les personnes potentiellement affectées par le projet (par déplacement économique et éventuellement physique) Travailleurs des prestataires et communautés pour les questions

Official Use Only

Mécanismes de mobilisation	Définition ou explication de l'outil adopté	Objectifs de l'outil	Partie prenantes cibles
		d'impact environnemental et social prises par le Projet • Servir d'espace pour recueillir les feedbacks des bénéficiaires sur le projet	relatives à la santé et la sécurité communautaire lors de la phase de construction
	Focus Group	• Présenter des informations du Projet à un groupe de parties prenantes • Diffuser et discuter des informations spécifiques • Servir d'espace pour recueillir les feedbacks des bénéficiaires sur le projet	Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (usagers de l'électricité, communauté de bases et spécifiquement les personnes potentiellement affectées par le projet ou PAP par déplacement économique et éventuellement physique), les groupes vulnérables ou défavorisés, groupe de femmes et les femmes sur les questions relatives à la VBG, les jeunes)
Information, communication, sensibilisation	Réunion de travail	• Présenter les informations du Projet et l'état d'avancement de la réalisation • Diffuser et des informations techniques, des mesures spécifiques (mesures sécuritaires, directives techniques)	Parties prenantes participant à la mise en œuvre (pilotage, coordination, appui technique, STD, ONG prestataires, OSC, entreprise, travailleurs des chantiers) Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet (PFSS-RRC)
	Porte à porte, entretien individuel	• Diffuser des informations spécifiques • Tisser des liens avec les parties prenantes • Permettre aux parties prenantes de parler et discuter des questions sensibles	Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (communauté de bases et spécifiquement les personnes potentiellement affectées par le projet ou PAP (par déplacement économique et éventuellement physique), les groupes vulnérables ou défavorisés, groupes de femmes et les femmes sur les questions de risques de violences sexuelles, les jeunes)
	Communiqué, spot, documentaire, reportage par le biais des mass média (radio nationale et radio privée, TV nationale et TV privée, presse écrite), événements festifs	• Diffuser des informations précises pour une période bien déterminée • Diffuser des informations spécifiques (exemple AMI, période de préinscription recrutement)	Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (communauté de bases toutes catégories confondues) Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet

Mécanismes de mobilisation	Définition ou explication de l'outil adopté	Objectifs de l'outil	Partie prenantes cibles
	Page Facebook, site Web du Projet	• Présenter les informations du Projet et l'état d'avancement de la réalisation • Diffuser des documents de sauvegarde environnementale et social, des documents pertinents sur le Projet	Parties prenantes participant à la mise en œuvre Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (ayant accès à l'internet et au réseau de téléphonie mobile)
Consultation	Réunion de concertation (réunion formelle)	• Discuter des informations précises • Demander des avis et directives, des conseils	Parties prenantes participant à la mise en œuvre (pilotage, coordination et gestion du projet, appui technique, STD, ONG, AGP prestataires, entreprise) Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet
Consultation	Entretiens en groupes spécifiques (focus group, groupes de discussion, groupes thématiques)	• Récolter des informations • Recueillir des avis spécifiques auprès de groupes spécifiques de parties prenantes • Servir d'espace de feedback pour des groupes de parties prenantes • Construire des relations avec la communauté et/ou les groupes de catégories de parties prenantes	Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (communauté de bases et spécifiquement les personnes potentiellement affectées par le projet ou PAP (par déplacement économique et éventuellement physique)), les groupes vulnérables ou défavorisés, groupe de femmes, les femmes, les jeunes)
	Interview individuel, face à face, consultation individuelle	• Récolter des informations spécifiques pour un groupe de partie prenante donné • Recueillir des avis spécifiques • Visite de courtoisie	Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet (ONG, OSC, AGP, Secteur privé, autorité administrative, autorité traditionnelle, autorité religieuse) Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet (spécifiquement les personnes potentiellement affectées par le projet ou PAP)
	Atelier	• Récolter des informations précises sur un sujet donné • Recueillir des avis, conseils, directives de groupes différentes suivant un thème précis	Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet (ONG, OSC, Secteur privé, autorité administrative, autorité traditionnelle) Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet

4.4. ACTIVITES DE RENFORCEMENT DE CAPACITE

Les activités de renforcement de capacité, les formations à dispenser, les voyages d'échange et d'expérience seront détaillées dans la version actualisée du PMPP lorsque les sous-projets sont déterminés et identifiés au démarrage du Projet. Cependant, les thèmes ou domaines cités ci-dessous sont jugés nécessaires et primordiales pour un bon déroulement et une bonne réussite de la mise en œuvre du plan. Ces éléments concernent :

- L'engagement des parties prenantes, notamment au niveau communautaire
- Expérience et méthode de participation inclusive et de planification communautaire (spécialement à l'endroit des collectivités territoriales et de la communauté) ;
- Gouvernance locale ;
- Méthodologies et techniques de communication pour le changement de comportement,
- Santé et sécurité pour les travailleurs,
- Education citoyenne,
- Le développement durable et la gestion de l'environnement ;
- Gestion des Risques e environnementaux et sociaux,
- Cadre de Gestion Environnementale et Sociale,
- le suivi environnemental,
- Inclusion des personnes vulnérables,
- Atténuation des risques de violence basée sur le genre,
- Mécanisme de gestion des plaintes, des différends ;
- Les techniques de monitoring et de rapportage.
- Mise en œuvre, suivi et reporting des PGES, procédures de gestion des travailleurs, réinstallation, etc.

Une fois toutes les activités techniques spécifiées, le gouvernement comorien actualisera le PMPP afin de confirmer le renforcement de capacités visant toutes les parties prenantes.

4.5. STRATEGIES POUR LA DIFFUSION DES INFORMATIONS

La communication et la diffusion d'informations constituent la pierre angulaire pour l'exécution du plan de mobilisation des parties prenantes. D'une manière générale, les informations à communiquer seront spécifiées et varieront en fonction des groupes de parties prenantes à cibler et concernées et/ou touchées par la réalisation des activités techniques programmées. Une stratégie de communication efficace est nécessaire pour gérer les attentes et assurer une large diffusion des informations auprès des bénéficiaires cibles et des parties prenantes impliquées.

Au stade d'élaboration de ce PMPP, la stratégie de communication proposée ci-après découle de l'appréhension des pratiques existantes et des résultats des consultations des groupes de parties prenantes. Cette stratégie sera à actualiser dès le démarrage effectif du projet pour que les approches d'engagement de chaque partie prenante soient internalisées. Un Plan de communication doit être aussi élaboré dans la même optique.

Lors de la communication et de la diffusion des informations à mettre en œuvre par le projet, il faut tenir compte des situations socio-économiques dans chaque localité (niveau de précarité, milieu rural) : faible niveau d'instruction de la population, taux d'analphabétisme élevé, accès limité à l'information, accès limité à l'énergie électrique, etc. En considération de ces aspects, le tableau ci-après présente les techniques de communication et de diffusion des informations sur le Projet et ses sous-projets/activités, qui s'adaptent aux parties prenantes identifiées.

Tableau 7 : Techniques de communication et d'information selon les types de parties prenantes

Composante du projet	Activités du Projet	Informations à communiquer	Techniques de communication	Parties prenantes ciblées	Calendrier	Pourcentage atteint	Responsables	Observations
Phase d'élaboration								
Toutes les Composantes	Démarrage du Projet/ Introduction du Projet	Informations sur le Projet/ Présentation des activités du Projet	Atelier de lancement du projet (national et au niveau des îles Réunion officielle (présentielle ou virtuelle)	- Toutes les parties prenantes - ONG/Opérateurs privés dans les domaines du sous-projet - Autorités - Acteurs politiques	Au démarrage effectif du Projet	100 % des parties prenantes concernées	MSP, UGP, Gouvernorats	L'atelier de lancement s'accompagne de distribution des documents physiques sur le Projet (brochure, dépliant, etc.) La réunion peut être présentielle et/ou en visioconférence. L'invitation et la participation des locaux doivent être bien organisées et tiennent compte de l'éloignement des communes et des villages
			Réunion de lancement au niveau local du sous-projet	- Toutes les parties prenantes à l'échelle locale	Au démarrage effectif du Projet	100% des parties prenantes concernées	MSP, UGP, Préfet, Maire	
Phase de mise en œuvre								
Toutes les composantes	Diffusion du PEES, des documents de gestion des risques environnementaux et sociaux (CGES, CR, PGMO, PMPP, Plan VBG)	Présentation publique des documents de sauvegarde du Projet (contenu abrégé)	Réunions publiques, brochures, affiches, publication dans le site Web, page Facebook	- Toutes les parties prenantes à l'échelle locale (touchées et concernées)	Trois premiers mois après le démarrage effectif	100 % des parties prenantes concernées	UGP MSP, points focaux environnemental et social	Le résumé des documents de sauvegarde en version comorienne est déposé au niveau de chaque commune/village bénéficiaire

Official Use Only

Composante du projet	Activités du Projet	Informations à communiquer	Techniques de communication	Parties prenantes ciblées	Calendrier	Pourcentage atteint	Responsables	Observations
Toutes les composante	Gestion des plaintes	Information sur le MGP (recueil des plaintes, modalités de résolution, réponses)	Réunions publiques, radios, affiches	- Toutes les parties prenantes à l'échelle locale (touchées et concernées)	Au cours du 1er mois qui suit le démarrage Annonce radio (2 fois par semaine) pendant un mois	La radio couvre 50% des bénéficiaires, 70% par les réunions communautaires et les 20% par les portes à porte et les focus group	Responsables de la communication de UGP	
Toute composante	Gestion des plaintes	Information sur le MGP (recueil des plaintes, modalités de résolution, réponses)	Focus Group	- Autorités locales, - CCR - CRL - Communauté	Au cours des trois premiers mois après le démarrage	La radio couvre 50% des bénéficiaires, 40% par les réunions communautaires et les 10% par les portes à porte et les focus groupe	Responsables de la communication UGP	
Toute composante	Gestion des plaintes	Information sur le MGP (recueil des plaintes, modalités de résolution, réponses)	Porte à porte	- Groupes défavorables	Au cours des trois premiers mois après le démarrage			
Toute composante	Suivi des mesures environnementales et sociales, mobilisation des parties prenantes	Techniques de suivi, indicateurs de suivi, mesures environnementales et sociales,	Réunion formelle	- Parties prenantes touchées - ONG - Autorités locales	Tout au long du cycle du projet	100% des parties prenantes concernées	UGP Points focaux environnemental et social	Renforcement de capacité des parties prenantes en matière de suivi
Composante 3	Expansion des campagnes de sensibilisation et de communication	Information sur les sous-projets, MACC	Réunion thématique	- Ménages - Groupes de femmes, femmes - ONG, OSC prestataires	Après le démarrage effectif du projet	100% des parties prenantes concernées	UGP	
Composante 3	Renforcement de capacité et assistance technique	Information sur les sous-projets Informations techniques	Réunion thématique	- MSP - UGP - STD	1er semestre après le démarrage effectif	100% des parties prenantes concernées	UGP Consultants	

Official Use Only

4.6. STRATEGIES PROPOSEES 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, le dialogue communautaire.

L'inventaire des techniques de consultation présentées dans le tableau ci-après prend en compte les méthodes de consultation adaptées aux spécificités de chacune des zones concernées par la mise en œuvre du projet et les objectifs de participation des groupes de parties prenantes à consulter.

Tableau 8 : Choix des stratégies pour la consultation

Composante du projet	Activités du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Phase de mise en œuvre						
Toute composante	Mise à jour du PMPP	Besoins et engagement des parties prenantes	Réunion publique, Réunion thématique, consultation individuelle, porte à porte	Au plus tard 30 jours après la date de mise en vigueur du Financement Additionnel	Toutes les catégories de parties prenantes	UGP
Composante 2	Réhabilitation et construction des infrastructures	Enjeux environnementaux et sociaux des activités du projet : hygiène, sécurité	Réunion thématique, Focus Group	1 à 2 mois après le lancement des travaux	, ONG, communautés bénéficiaires	UGP
Composante 2	Réhabilitation et reconstruction des infrastructures Travaux ACTR	Procédures de gestion de la main-d'œuvre, Code de conduite des travailleurs, normes techniques, sensibilisation sur les VBG, les MST/SIDA.	Réunion thématiques, Focus group	1 à 2 mois avant le lancement des travaux	Jeunes, groupes des jeunes, travailleurs des entreprises/ONG, bénéficiaires ACTR	UGP, BE, Entreprise, ONG
Composante 2	Réhabilitation et construction des infrastructures	Mesures d'entretien et gestion des ouvrages	Réunion thématique, Focus Group	A la fin de chaque activité	CPS,	UGP, BE, Entreprise, ONG
Composante 3	Renforcement de la capacité, assistance technique	Besoins des cibles	Réunion thématique	Après le démarrage effectif du projet	UGP, ONG, BE	UGP

Pour prendre en compte les points de vue des groupes vulnérables et défavorisés, il est préconisé d'aller les consulter chez eux à travers une campagnede communication publique.

Des réunions séparées devraient être aussi programmées pour les jeunes filles et les femmes à différents niveaux, en complément des réunions d'assemblée générale. Il est approprié de les réunir en focus groupes, plutôt de petite taille, à chaque étape du projet pour pouvoir parler librement des aspects se rapportant à la violence basée sur le genre, et sur des questions les concernant spécifiquement.

4.7. PLANIFICATION DE LA MOBILISATION

Cette section donne un aperçu du plan de mobilisation des parties prenantes dans le temps, selon chaque phase de mise en œuvre du sous-projet.

Il est essentiel de bien étudier le moment opportun pour mobiliser les parties prenantes. Ceci dans le but d'obtenir leur engagement, ni trop tôt ni trop tard, pour s'assurer de la réussite de mobilisation. La plupart des parties prenantes ont été mobilisées dès la conception et la planification du Projet. Cette mobilisation sera maintenue tout au long de la mise en œuvre du projet.

Le tableau ci-après développe les échéances et les fréquences, selon les grandes activités qui requièrent des activités de la mobilisation des parties prenantes.

Tableau 2: Calendrier prévisionnel de mobilisation des parties prenantes par rapport aux grandes activités

Grandes activités	Parties prenantes impliquées	Sujets de mobilisation	Méthode de mobilisation	Calendrier/Echéance de début	Responsables	Fréquence
Mise en œuvre globale du Projet						
Lancement officiel du Projet	Ministères impliqués, Régions, STD, , ONG, Association, secteur privé	Informations sur le Projet, ses composantes	Réunion de communication Atelier de lancement	Un (1) mois après la mise en vigueur du projet	MSP, UGP	Une fois
Suivi de l'avancement global du Projet	Ministères impliqués, UGP, DGSC	Activités/travaux, indicateurs de suivi, résultats obtenus	Réunions techniques régulières Dialogue direct auprès des bénéficiaires Correspondance directe (par mail, rapportage)	Tous les mois	CPP, DPS, UGP	En continu
Suivi de l'avancement du Projet au niveau communautaires	Toutes les catégories de parties prenantes, bénéficiaires du projet, communautés	Activités/travaux, indicateurs de suivi, résultats obtenus	Réunions techniques régulières Dialogue direct auprès des bénéficiaires Correspondance directe (par mail, rapportage)	Tous les mois	UGP, Autorités locales, DPS	En continu
Evaluation globale du Projet (à l'achèvement)	Toutes les catégories de parties prenantes	Activités/travaux, indicateurs de suivi, résultats obtenus	Réunions de consultations individuelles des acteurs Enquête auprès des bénéficiaires	A la fin du Projet (en 2027)	MSP, UGP	Une fois par période
Suivi des plaintes et les doléances	UGP, Commune, CPS	Nature des plaintes, types de réponse, niveau de satisfaction des plaignants	Réunions techniques Correspondance directe	Tous les mois	BR UGP	En continu
Renforcement de capacité des acteurs directs de mise en œuvre	Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en	Planification participative, suivi et évaluation,	Réunions techniques	Tout au long de la mise en œuvre	UGP	Au moins une fois par an

Official Use Only

Grandes activités	Parties prenantes impliquées	Sujets de mobilisation	Méthode de mobilisation	Calendrier/Echéance de début	Responsables	Fréquence
	œuvre du Projet (Préfecture, , commune)	opérationnalisation et maintenance des infrastructures				
Mise en œuvre d'un sous-projet/activité spécifique						
Evaluation environnementale et sociale de sous-projet/activités	Toutes les catégories de parties prenantes	Impacts environnementaux et sociaux, mesures d'optimisation et d'atténuation adoptées	Réunions techniques et de consultation	Au plus tard deux (2) mois après l'identification du sous-projet	UGP (BR)	Une fois
Lancement des travaux sur le sous-projet/activités	Toutes les catégories de parties prenantes	Nature des sous-projets/activités, type de bénéficiaires	Réunions communautaires	Au plus tard deux (2) mois après les études techniques	UGP (responsable technique)	Une fois
Suivi de l'avancement des travaux sur le sous-projet/activités	UGP, STD, , bénéficiaires des sous projets	Nature des sous-projet/activités, résultats, indicateurs de suivi	Réunions techniques (sur chantier et au niveau local) Correspondance directe (par mail, par téléphone, reporting)	Au plus tard une semaine après démarrage et (1) mois après le démarrage des travaux IDB	UGP (responsable technique)	En continu pendant les travaux de construction Au moins toutes les semaines ou toutes les deux semaines
Réception technique de sous-projet/activité	UGP,	Fiche technique, résultats	Réunions techniques	Au plus tard quinze (15) jours après la fin des travaux	UGP	Une fois

4.8. EXAMEN DE COMMENTAIRES

Les commentaires collectés émanant des parties prenantes que ce soit par écrit, par téléphone, par email ou adressé au moyen d'un autre canal de communication seront adressés et examinés par tous ceux qui contribuent à la conception du projet et aux parties prenantes concernées par les commentaires. La restitution des retours et des décisions finales prises par les chargés de l'engagement et la mobilisation des parties prenantes auprès de UGP de par rapport à ces commentaires aura lieu au démarrage du projet au cours des premières consultations publiques.

Tous les commentaires parvenus à l'élaboration du présent PMPP seront enregistrés dans un registre des parties prenantes. Les plaintes et autres doléances seront traitées par le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) que le Projet met en place lors de son implémentation ou de la mise en œuvre. (cf. chapitre 6 traitant sur le MGP).

4.9. PHASES ULTERIEURES DU PROJET

Tel qu'il est indiqué dans la NES 10, le Projet est tenu d'informer pendant toute sa durée de vie, de manière adaptée à la culture locale et accessible toutes les parties prenantes touchées et les autres parties prenantes concernées, sur l'évolution, la performance environnementale et sociale, la mise en œuvre des mesures d'atténuation et la mise à disposition d'un mécanisme de gestion des plaintes.

Les rapports produits par le Projet seront diffusés à travers le site web ou sur la page Facebook. Une version abrégée sera mise à disposition du public au niveau de chaque commune où des sous-projets sont implantés.

Lorsque des changements importants apportés au projet génèrent des risques et effets supplémentaires plus conséquents, particulièrement pour les parties touchées par le projet, l'UGP informera lesdites parties de ces risques et effets et les consultera à nouveau sur les mesures d'atténuation correspondantes. Elle publiera un PEES révisé indiquant toute mesure d'atténuation supplémentaire.

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

5.1. RESSOURCES HUMAINES

Les activités de mobilisation des parties prenantes font partie intégrante des mesures de sauvegarde environnementale et sociale. La mise en œuvre du plan sera menée par le responsable de la sauvegarde sociale au sein de l'UGP sous l'autorité du Coordinateur du Projet. Il sera appuyé par les spécialistes en communication et les spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale de l'UGP.

Cependant, il est recommandé de confier les activités de mobilisation et d'engagement des parties prenantes proprement dites à un assistant des aspects sociaux dans chaque Bureau Régionale de l'UGP.

Les spécialistes en communication 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 Résolution des conflits (CRL, CCRL) et les bénéficiaires directs (ménages vulnérables, les ONG). Les spécialistes en gestion des risques sociaux de l'UGP travaillent en concert avec ces responsables de la mobilisation des parties prenantes.

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. La fréquence et l'ampleur des activités de mobilisation des parties prenantes vont dépendre du nombre des sous-projets financés et plus particulièrement du domaine ou secteur auquel le sous-projet fait partie.

5.2. RESPONSABILITES ET FONCTION DE GESTION

Le responsable de la mobilisation des parties prenantes de l'UGP aura comme mission : (i) le pilotage et la coordination des activités de mobilisation dans tous les domaines, (ii) l'élaboration, la conduite et le suivi de la mise en œuvre du Plan de mobilisation, (iii) et éventuellement de la gestion du mécanisme de plaintes et du feedback sur les activités du projet. Il tissera et maintiendra aussi les relations et les contacts permanents avec les parties prenantes. L'UGP veillera à ce qu'une participation inclusive et participative des parties prenantes aux activités de suivi ou des impacts qui lui sont associés soit effective. Les parties prenantes, plus particulièrement celles touchées par le Projet, participeront aux programmes de suivi de la mise en œuvre effective des instruments de gestion des risques environnementaux et sociaux inscrits dans le PEES du Projet. Ces parties prenantes vont bénéficier du renforcement de capacité pour bien s'acquitter de leurs missions de suivi. Le suivi de la mise en œuvre des activités du PMPP fera l'objet de rapports périodiques.

6. MECANISMES DE GESTION DES PLAINTES

La mise en œuvre des diverses activités du Projet peut provoquer des situations contentieuses au sein des populations locales, c'est pourquoi un mécanisme de gestion de ces situations doit être établi pour que les personnes concernées puissent trouver une structures institutionnelle et organisationnelle accessible pour y exposer leurs préoccupations/doléances et pour y trouver des solutions acceptables par les deux belligérants. Le Projet s'engage ainsi d'avoir un mécanisme de gestion des plaintes et des doléances (MGP) mis à la disposition des parties prenantes et des communautés bénéficiaires.

6.1. OBJECTIFS DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

Les Objectifs de ce MGP consistent à fournir un système d'enregistrement et de gestion des plaintes transparent, accessible à tous (plus particulièrement toutes les parties prenantes), inclusif (y compris les personnes vulnérables), permanent (tout au long de la mise en œuvre du Projet), opérationnel, efficace et participatif. Le mécanisme de gestion de plaintes est un moyen et un outil mis à disposition par le Projet permettant d'identifier, d'éviter, de minimiser, de

gérer, de prévenir, de réduire et de résoudre les écarts/préjudices et les conflits autant que possible par la négociation et le dialogue en vue d'un règlement à l'amiable.
En effet, l'un des principaux objectifs de la mise en place de ce MGP est d'éviter le recours au système judiciaire pour le règlement des différends et de privilégier la recherche de solutions via des mécanismes extra-judiciaires de traitement des litiges basés sur l'explication et la médiation par un tiers quel que soit le cas qui se présente. Ce mécanisme permet ainsi de préserver ainsi les intérêts des plaignants et l'image du Projet et limitant les risques associés à une action en justice.

6.2. PRINCIPES DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DOLEANCES

Le présent mécanisme de gestion de plainte et doléances repose sur les principes suivants :

- **Non-discrimination des plaintes quels que soient leurs types et moyens de transmission** : toutes les plaintes déposées par la population sont recevables que ce soient transmises verbalement, par écrit, par SMS, par WhatsApp, Messenger ou par téléphone.
- **Participation de toutes les parties prenantes** : Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation des représentants de tous les groupes de parties prenantes et que s'il est pleinement intégré aux activités des Projets.
- **Confidentialité** : elle permet d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Toutes les procédures du traitement des requêtes et des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et, le cas échéant, dans la plus stricte confidentialité.
- **Subsidiarité** : les plaintes seront traitées, autant que possible, au plus près du lieu où elles sont émises (c'est-à-dire au niveau du village ou du quartier). Le niveau supérieur ne sera saisi que si la plainte n'a pas été résolue à l'échelon inférieur.
- **Redevabilité** : Le Projet devra se montrer être responsable d'aider les plaignants à traiter et à résoudre leurs doléances et plaintes en rapport avec la mise en œuvre du Projet.
- **Justice et équité** : Le Projet s'efforcera de garantir que les plaignants aient un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et aux compétences nécessaires dans le traitement des plaintes de façon équitable.
- **Transparence** : Le Projet s'efforcera d'informer les parties concernées et les plaignants des procédures de traitement, de l'évolution et des résultats du traitement des plaintes.
- **Lutte contre la corruption : l**e Projet devra afficher son engagement contre la fraude et la corruption et sensibilisera son personnel et toutes les parties prenantes au refus de tout acte à caractère frauduleux.

6.3. INFORMATIONS ET SENSIBILISATION SUR L'EXISTENCE DU MGP

L'équipe du Projet procédera à l'information des partenaires de mise en œuvre (ONG, Entreprise, AGP…), les communes, les villages ruraux bénéficiaires, les quartiers de villes Urbaines et villages urbains, 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 VBG/EAS/HS seront gérées et traitées par des procédures spécifiques.

6.4. CATEGORIES DES PLAINTES ET DES DOLEANCES

Les faits déclencheurs de plaintes au niveau du Projet proviennent de divers cas :

- La non attention ou la non prise en compte des besoins de certaines catégories de parties prenantes ;
- L'existence d'une corruption (lors de la passation ou l'attribution du marché) ;
- La mauvaise qualité d'intervention du Projet (non-respect des directives et procédures définies dans les documents de sauvegarde environnementale et sociale) ;
- Les mauvais traitements ou offenses ressentis par les acteurs travaillant avec le Projet ;
- Le manque d'information sur les événements du Projet,
- Le manque d'information sur le processus de ciblage des ménages
- Le manque d'information sur le processus de paiement
- Les impacts négatifs ou préjudices pouvant découler de la mise en œuvre des sous-projets.

Les plaintes peuvent prendre la forme de plaintes, de réclamations, de dénonciation ou de suggestions. Elles peuvent être catégorisées selon le tableau ci-après :

Tableau 3 : Catégorisation des plaintes reçues

Catégories	Types ou natures	Caractéristiques et Exemples
Catégorie 1	Doléance	Expression d'une insatisfaction par rapport : • Qualité et non-conformité des services fournis par le Projet et son personnel, • Effet ou impact des activités du Projet par rapport à l'environnement socio-économique des bénéficiaires, • Non respects des droits humains • Ménage non sélectionné • Localité non bénéficiaires
Catégorie 2	Réclamation	Réalisation sur terrain non conforme aux déclarations et informations décrites dans les rapports telle que : • Non-respect des règles et procédures • Non-respect des dispositifs de passation de marché • Non-respect des normes environnementales et sociales • Ménage non sélectionné
Catégorie 3	Dénonciation	Signalement de fausses informations
Catégorie 4	Abus/ code de conduite immorale	• Abus de pouvoir et d'autorité • Violence basée sur le genre (VBG), harcèlement sexuel (HS) • Représailles à l'encontre des travailleurs • Corruption, extorsion de fonds

Official Use Only

Catégories	Types ou natures	Caractéristiques et Exemples
Catégorie 5	Contrat des travailleurs	• Non-respect des dispositifs des contrats de travail • Entrave à l'application du PGMO

6.5. DESCRIPTION DU MECANISME PROPOSE

Il ne s'agit pas ici d'inventer un nouveau mécanisme de gestion de plainte et doléance spécifique pour le Projet. L'exemple de MGP initié par d'autres projets œuvrant dans les mêmes secteurs d'activité pourrait servir de référence dans la mise en place de ce MGP.
Le MGP à mettre en place évolue dans un milieu favorable à un règlement endogène et efficient. Une structure hiérarchisée et organisée, plus concrètement des comités de résolution ou gestion de plaintes, seront créées. Ces comités prennent en compte les différentes préoccupations et sensibilités des acteurs et parties prenantes (agriculteur, éleveur, pêcheur, femmes, jeunes, autorités coutumières, associations, groupements professionnels, services administratifs, groupes vulnérables, le secteur privé, les personnes exerçant des petits métiers, les personnes affectées par déplacement économique et éventuellement physique) en fonction de la zone d'intervention, de la nature du différend et du niveau de règlement.
Dans le cadre du Projet, le Mécanisme de Gestion de Plaintes et de Conflits peut se faire à plusieurs niveaux. Ainsi, il existe trois (03) niveaux de traitement de plaintes :

- Traitements des plaintes et doléances au niveau local (village, quartier, commune, Préfecture) ;
- Traitements des plaintes et doléances au niveau des autres acteurs du Projet ;
- Traitement des plaintes et doléances touchant en même temps deux ou plusieurs acteurs principaux du Projet.

6.5.1. Traitement de plaintes au niveau local

Au niveau local, le mécanisme de traitement se base en grande partie sur l'écoute du plaignant et de leur prodiguer des conseils de règlement à l'amiable des conflits. Les plaignants ont le droit de donner leur position par rapport au conflit. Au cas où les plaignants ne sont pas satisfaits des résultats de la résolution, ils peuvent recourir aux instances supérieures. Trois instances de traitement des litiges sont identifiées pour ce projet au niveau local :

- Instance 1 : médiation au niveau village (Cellule de Recours) ;
- Instance 2 : arbitrage au niveau du CCRL ;
- Instance 3 : procédures judiciaires.

❖ **Traitement des plaintes en 1ère instance (au niveau du village/quartier)**

Le village/quartier constitue le premier niveau ou le niveau de base de résolution des plaintes. Cette résolution est basée sur l'écoute, la concertation, la médiation et le traitement à l'amiable réalisée par le Comité Local de Résolution ou Comité Local de Gestion des Plaintes présidé par le chef du village. Ce dernier sera assisté par deux (2) notables, d'une autorité religieuse et d'un représentant d'associations ou de groupements (femmes, jeunes, cadre), ils seront assistés par un représentant du bureau régional de l'UGP. Ce comité veille à l'application et au suivi des résolutions prises. Ce comité dispose d'une semaine (maximum 3 jours ouvrables) après l'enregistrement pour résoudre le problème.

❖ **Traitement des plaintes en deuxième instance (au niveau du Bureau Régional)**

Official Use Only

Au cas où le problème des protagonistes n'est pas résolu par l'instance précédentes, le deuxième examen de traitement se fait par le biais d'un Comité Consultatif Régional de Résolution présidé par le Bureau Régional de du projet au niveau de chaque île. Le recours à l'amiable par la médiation est le mode de résolution adopté à ce niveau. La composition de ce comité régional comporte des représentants du Bureau Régional, le président de CPS concerné, des ONGs. Ce comité dispose de trois (3) jours ouvrables pour régler les litiges portés à son niveau.

❖ Traitement des plaintes en dernière instance (au niveau du tribunal)

La voie judiciaire constitue le dernier recours du plaignant en cas d'échec des différents niveaux de résolution à l'amiable. Il est à souligner que le règlement judiciaire est défavorable pour le projet dans la mesure où il pourrait perturber le déroulement de la planification des activités. L'UGP a le devoir d'informer le plaignant que la procédure judiciaire est longue, coûteuse (frais et coûts liés au recours judiciaire à la charge du plaignant) et que la garantie de succès n'est pas toujours évidente.
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.
En résumé, les plaintes et doléances collectées et enregistrées au niveau local seront traitées suivant le processus ci-après.

Tableau 11 : Instances et processus de traitement de plaintes

Instances	Activités	Personnes responsables	Observation	Durée de traitement
Instance 0	Réception plainte au niveau du CPS du village	Chef de village, président CPS	Consignation des éléments de la plainte dans le registre déposé à cet effet.	1 jour
Instance 1	Médiation au niveau village/quartier	Chef de village ou un notable Chef Quartier, Plaignant	PV de médiation à établir chef de village	1 à 3 jours
Instance 2	Arbitrage par le CCR, assisté par le Projet	Le CCR qui peut s'adjoindre toute personne qu'elle juge compétente pour l'aider à la résolution du litige, le plaignant(s), un représentant du projet	PV d'arbitrage à établir par le CCR assisté par le Projet	1 à 3 jours

Official Use Only

Instances	Activités	Personnes responsables	Observation	Durée de traitement
Instance 3	Recours au niveau du tribunal de première instance	Le juge, le plaignant et le représentant du projet	PV à établir par le greffier du tribunal. Une provision financière est toujours disponible sur Fonds des ressources propres de l'Etat pour, éventuellement, appuyer la plainte d'une personne incapable de se prendre en charge Les plaignants sont libres de saisir le tribunal	Au prorata

Selon ce tableau, le traitement de plainte qui commence au niveau du village ne devrait pas excéder 30 jours calendaires.

6.5.2. Traitement de plaintes au niveau des autres acteurs du Projet

Les plaintes et doléances collectées et enregistrées directement par d'autres acteurs du Projet (Ministère, STD, PTFs, Communes, OSCs, …) qui les concernent sont directement traitées par ces acteurs à leur niveau suivant les principes énumérés ci-dessus.
Les plaintes et doléances collectées et enregistrées directement par d'autres acteurs du projet (Ministère, STD, , PTFs, …) mais qui ne les concernent pas seront référées par ces récepteurs aux responsables du traitement des plaintes. Tous les transferts de documents ou d'information devraient être enregistrés dans un registre spécial de traitement de plaintes développé par le Projet.

6.5.3. Traitement de plaintes touchant en même temps deux ou plusieurs acteurs principaux de mise en œuvre du Projet

Ce type de plainte fera l'objet de traitement en arbitrage qui sera dirigé par un comité spécial de règlement des plaintes mis en place pour l'occasion par le comité de pilotage du Projet.

6.6. PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES ET DOLEANCES

La procédure recommandée comprend les cinq (5) phases séquentielles suivantes :

- Etape 1 : Dépôt et transcription des plaintes/doléances ;
- Etape 2 : Triage et traitement des plaintes/doléances ;
- Etape 3 : Résolution ;
- Etape 4 : Surveillance, suivi et consolidation des données sur les plaintes et les litiges ;
- Etape 5 : Clôture ou fermeture et archivage des dossiers.

Etape 1 : Dépôt et transcription des plaintes et doléances (durée 1 à 2 jours ouvrables)
Un registre des plaintes et des doléances sera mis à la disposition de la population au niveau de chaque village, mairie et préfecture d'insertion du Projet. Toutes plaintes/doléances que ce soient écrite, verbale, email, courrier, appel téléphonique de la part des plaignants doivent être enregistrées dans ce registre. Le plaignant doit recevoir la confirmation de la réception de sa doléance et le délai probable de résolution. Les plaintes anonymes (droit du plaignant de ne pas fournir son identité) suivent les mêmes procédures de réception et de traitement que des plaintes provenant de plaignants identifiés.

Official Use Only

Le Projet PFSSRRC s'engage à fournir toutes les ressources nécessaires pour la transcription par écrit sans déformation dans les registres les doléances provenant des plaignants analphabètes et à assurer de rapporter à ces catégories de plaignant la résolution par les organes de traitement mis en place.

Etape 2 : Triage et traitement des plaintes/doléances (durée 1 à 3 jours ouvrables)
Les plaintes et doléances enregistrées sont traitées par un agent de l'enregistrement afin de déterminer la responsabilité de leur traitement.
Les plaintes et doléances qui peuvent être traitées au niveau local seront traitées par ce niveau. Selon le niveau de gravité de la plainte, le traitement sera pris en main au niveau du village/quartier, de la commune (CRL) ou de la Préfecture (CCRL).
Les plaintes qui sont du ressort d'autres entités ou autres acteurs du Projet seront directement transmises à l'UGP qui se chargera de les transmettre au(x) responsable (s) de traitement concerné (s).

Etape 3 : Résolution (durée 2 à 7 jours ouvrables)

A chaque niveau de traitement, les parties sont obligées à résoudre les plaintes de toutes natures conformément à la disposition décrite dans le présent document. Elles assurent le retour des informations vers les plaignants.
A cette étape, seront recueillies les informations et preuves permettant d'émettre des décisions à la validité ou non du différend/grief et à retenir les solutions en réponse aux préoccupations du plaignant. Des compétences spécifiques peuvent être sollicitées à cet égard dans le cas où le Projet (ou les organes du MGP) n'en dispose pas.
La résolution à l'amiable, par voie de négociation ou de médiation est de rigueur. La saisine du tribunal est effectuée lorsqu'aucune entente n'est obtenue ou aucune solution satisfaisante aux deux parties concernées est trouvée ou l'un des concernés recourt à la voie judiciaire.

Etape 4 : Surveillance, suivi et consolidation des données relatives aux plaintes (durée 5 à 7 jours ouvrables)

La mise en œuvre des solutions retenues par les organes/comités de résolution des plaintes à tout niveau de traitement ne peut intervenir sans un accord préalable des deux parties, notamment du plaignant. La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions retenue (s) ne sera entamée qu'après au moins cinq (5) jours ouvrables après l'accusé de réception signé par le plaignant, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et l'obtention de son accord signifié par un PV de consentement.
Une base de données sur les plaintes sera établie. Elle a pour objectif de voir la traçabilité des plaintes reçues et de capitaliser le mode de résolution de conflit effectué. La gestion de la base de données sera sous la responsabilité de l'Unité de Gestion (UGP). Au niveau de chaque entité à charge du traitement des plaintes, l'entité désignera un responsable attitré pour la capitalisation des données à leur niveau suivant les grandes lignes définies en commun par le Projet. Ces informations seront communiquées périodiquement à l'UGP.

Etape 5 : Fermeture de dossiers et archivage (délai maximal : le temps nécessaire jusqu'à ce que les décisions aient été mises en place à satisfaction)

La clôture ou fermeture d'un dossier sera réalisée par les comités de résolution à tout niveau concerné.

Official Use Only

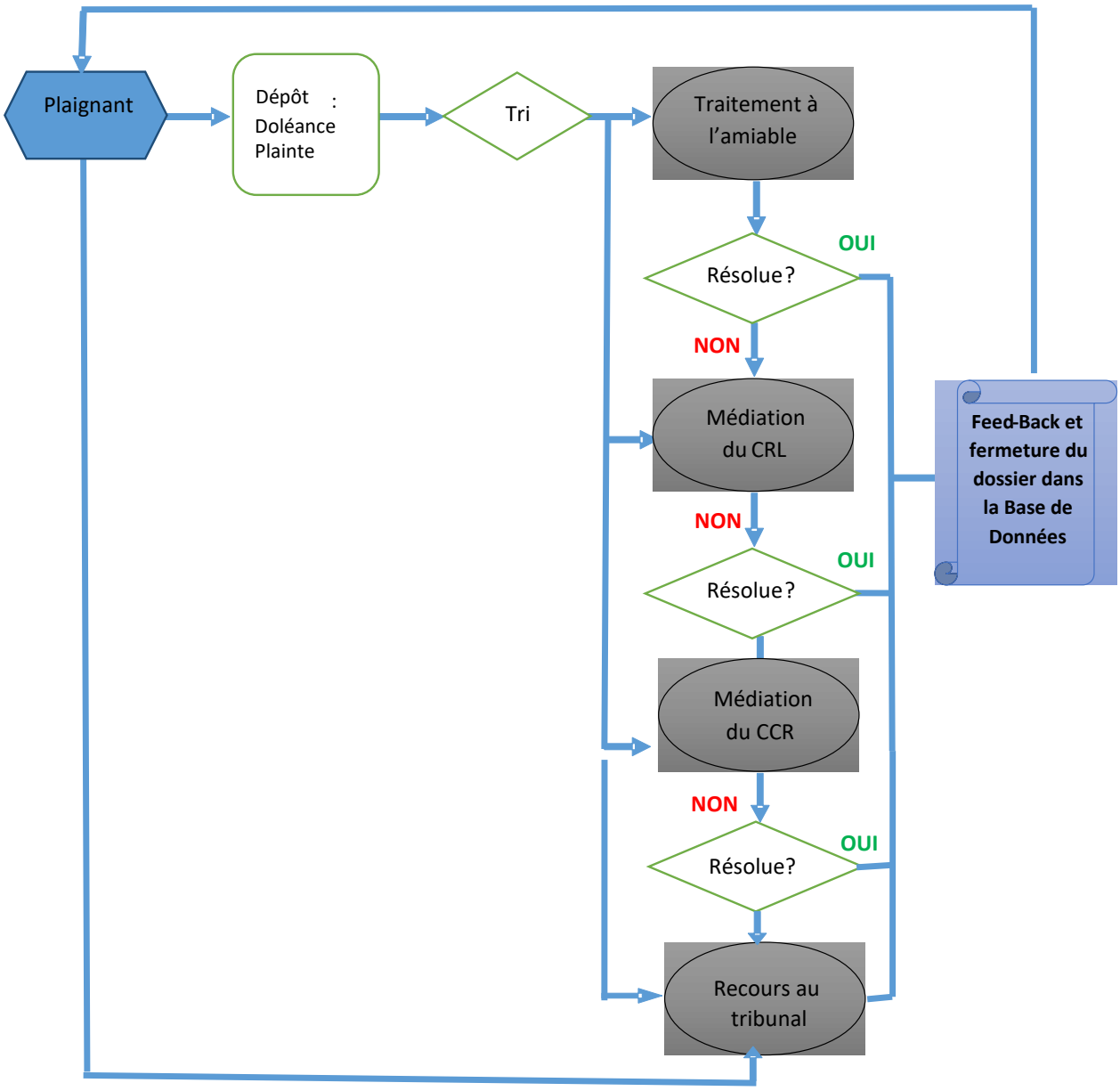
Un dossier est déclaré clos lorsque les démarches suivantes ont été entamées :

- Une décision ‘’finale’’ a été prise par l’Entité à charge du traitement de la plainte, ou l’UGP sans besoin de mesures correctives et une réponse officielle (lettre) est transmise au plaignant ;
- Une décision ‘’finale’’ a été prise par l’Entité à charge du traitement de la plainte, ou l’UGP et les ‘’mesures décrites’’ dans la décision ont été effectuées par ‘’le responsable dédié ;
- Pour les plaintes anonymes, un rapport global de traitement de cas servira de réponse officielle.

La fermeture d’un dossier sera documentée par chaque comité de résolution concernée et rapportée à l’UGP.

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) mise en place au sein du Projet peut être schématisé de la manière suivante :

Figure 2: Processus de traitement des plaintes



6.7. GESTION DES PLAINTES POUR DES CAS SPECIFIQUES

A l'instar de la résolution standard des plaintes et doléances à l'amiable telle qu'elle est décrite ci-dessus, le MGP peut être confronté à des cas spécifiques de plaintes tels que les violences basées sur le genre, la corruption, les délits au niveau de la passation des marchés, du contrat avec les partenaires et les travailleurs des entreprises réalisant les travaux souscrits dans les activités/sous-projets où des dispositions spécifiques devront être prises par le Projet selon les directives ci-après :

6.7.1. Cas de la violence basée sur les genres (VBG), harcèlement sexuel (HS), Exploitation et abus sexuel (EAS) et de violences faites aux enfants (VCE)

Ces cas sont considérés comme des plaintes sensibles et leurs traitements nécessitent des mesures adaptées et adéquates pour l'enregistrement et le traitement de manière sûre et éthique de ces allégations par le mécanisme de plainte. Quoique faisant partie intégrante du processus du MGP au niveau de l'enregistrement initial de la plainte relative aux aspects VBG/EAS/HS, le traitement de ces plaintes sensibles peut nécessiter le recours à des compétences qui ne sont pas disponibles au sein des organes du MGP du Projet. Dans ce cas, le MGP prévoit le dépôt et le traitement de ces plaintes sensibles par des organismes spécialisés. Le Projet travaillera donc, en étroite collaboration avec les organismes spécialisés dans le traitement de VBG/HS/EAS comme les Cellules d'écoute et les conseils juridiques auprès du Ministere de la promotion du genre, de la solidarité et de l'information, les associations/ONGs (exemples HIFADHU, ASCOBEF, SOUBITIWAMBE), la Police (Brigade des mœurs, Brigade des mineurs et de recherche), les Centres d'écoute mis en place au niveau des trois îles. Un protocole spécifique de prise en charge de ces cas sera établi entre le Projet et ces entités spécialisées. Le dépôt des plaintes de ce type sera orienté vers ces entités spécialisées.

NB : En cas de plainte relative aux aspects VBG/EAS/HS, conformément aux exigences applicables, la Banque mondiale sera informée dans un délai ne dépassant pas quarante-huit (48) heures après la réception, la confirmation ou la connaissance du cas par le Projet.

6.7.2. Corruption

Les cas de présomption de corruption identifiés ou signalés dans le cadre du Projet seront immédiatement transférés aux instances compétentes pour investigation et traitement, notamment à la Chambre anti-corruption auprès de la Cour suprême des Comores ou aux juridictions compétentes territoriales [4].

6.7.3. Passation des marchés et gestion du contrat avec les partenaires

Dans le cas où des plaintes concernent la passation des marchés ou la gestion des contrats avec les partenaires du Projet, celles-ci seront examinées et traitées par une commission mise en place par le Projet, conformément aux procédures applicables en matière de passation des marchés. Selon la nature et la complexité des plaintes, les dossiers pourront également être transmis aux organes compétents habilités à en assurer le traitement, notamment l'Autorité de Régulation des Marchés Publics (ARMP) ou toute autre instance compétente conformément à la réglementation en vigueur.

6.7.4. Gestion du contrat avec les travailleurs

Tel qu'il est décrit dans le PGMO et conformément aux lois nationales sur le travail, un MGP spécifique aux travailleurs (entreprise, Projet) traitera les plaintes relevant du non-respect du contrat, des différends entre les travailleurs et leur employeur. Selon la gravité de la plainte, la résolution se fait soit à l'amiable avec ou sans saisie de l'inspection du travail, soit le recours à la juridiction compétente (tribunal de travail). Un Comité de Gestion des Différends des Travailleurs sera instauré à différents niveaux hiérarchiques (central, régional, entreprise). Ce comité composé par des représentants du projet et des travailleurs et d'autres entités concernées, s'occupe de la résolution à l'amiable et procède aux confrontations des deux camps.

6.8. TRAITEMENT DES PLAINTES DEPOSEES DIRECTEMENT AU NIVEAU DE LA BANQUE MONDIALE

Toute personne ou communautés qui ont des doléances ou plaintes par rapport au projet sous financement de la Banque Mondiale peut ou peuvent déposer des plaintes directement au niveau de cette institution à travers le site web du GRS (www.worldbank.org/grs), ou par courriel à l'adresse grievances@worldbank.org, ou par lettre transmise ou remise en mains propres au bureau de la Banque Mondiale.

Le traitement des plaintes au niveau de la Banque Mondiale comprend trois grandes étapes :

- Réception de la plainte à travers le GRS ou Service de règlement des plaintes avec accusé de réception par la Banque. Au niveau de cette étape, la Banque détermine si la plainte est recevable. Pour cela, la Banque justifie si la plainte se rapporte bien au projet financé par la Banque mondiale, si la plainte est déposée par des personnes ou des communautés touchées par ledit projet, ou par leur représentant autorisé, etc.
- Examen du motif de la plainte : pour cela, la Banque notifie le plaignant de l'état d'avancement du traitement de la plainte et lui demande un complément d'information le cas échéant.
- Après traitement de la plainte, la Banque propose au plaignant des solutions assorties d'un calendrier de mise en œuvre. En cas d'acceptation de la solution par le plaignant, l'équipe du Projet applique les solutions retenues et la Banque en assure le suivi.

Lorsque les solutions sont intégralement mises en œuvre, la plainte est clôturée.

6.9. STRUCTURE ET OPERATIONNALISATION DU MGP

La structure institutionnelle et organisationnelle définitive du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) sera maintenue et renforcée durant toute la période de mise en œuvre du Projet et du financement additionnel. Le MGP devra rester pleinement opérationnel pendant cette période afin de garantir l'efficacité et la fonctionnalité du mécanisme dans le traitement des plaintes et préoccupations liées au Projet.

La mise en place, la coordination et le suivi de cette structure sont placés sous la responsabilité du Spécialiste Sociale et VBG/EAS/HS de l'Unité de Gestion du Projet (UGP). Cette structure comprend les différents organes de traitement des plaintes, notamment les comités de gestion des plaintes aux différents niveaux précédemment définis, qui seront également mis en place dans chaque zone d'intervention du Projet.

Les personnes responsables intervenant aux différents niveaux de traitement des plaintes devront être clairement identifiées et officiellement désignées. Elles bénéficieront de formations adéquates et régulières afin de renforcer leurs capacités en matière de réception, d'enregistrement, de traitement et de suivi des plaintes, y compris les cas sensibles liés aux VBG/EAS/HS, dans le respect des principes de confidentialité, d'éthique et de protection des plaignants.

.

Au niveau national, un Comité au sein de l'UGP sera à constituer. Ce comité assurera l'animation du MGP et il est composé d'au moins quatre membres issus de :

- 01 membre de l'UGP (Spécialiste sociale) ;
- 01 membre du Secrétariat Général du MSP (assurant la présidence du CPP)
- 01 membre de la Direction Nationale de Protection (une femme de préférence) ;
- 01 membre de la Direction Générale de la solidarité et de la promotion du genre (une femme de préférence).

Le spécialiste sociale de l'UGP assure la capitalisation des données sur les plaintes pour le compte du Projet. Il est responsable de l'archivage des documents. Il assure également avec l'appui des assistants sociales dans les régions d'intervention du Projet, la formation des membres des comités de résolution des plaintes sur le MGP mis en place au niveau de chaque zone d'intervention.

Le spécialiste sociale de l'UGP va mettre à jour le manuel du MGP du projet initial après la date effective du FA où sont expliqués en détails les différentes procédures et mécanismes de résolution, le fonctionnement des comités (nomination, règlement interne, budget de fonctionnement, etc.). Une fois le Manuel du MGP mise à jour validé, une version abrégée en langue officielle et comorienne du manuel est à produire et qui sera partagée et diffusée aux membres des comités de résolution.

Au niveau de chaque région d'intervention, l'assistant des aspects sociaux assure l'animation, le suivi des comités de résolution à tous niveaux, l'information des parties prenantes et de la population de l'existence du MGP régional et local, des membres des différents comités, du mode de fonctionnement et des canaux de recours pour le dépôt de plaintes.

L'opérationnalisation du MGP est effective grâce aux ressources humaines et matérielles que l'UGP a mis en œuvre. Dès que le FA entrera en vigueur, l'UGP veillera à mettre à la disposition des Comités de gestion et de résolution des plaintes i) le registre des plaintes, les matériels et fournitures de bureau, ii) le frais de fonctionnement du comité.

6.10. BUDGET POUR LA MISE EN ŒUVRE DU MGP

Pour assurer l'opérationnalisation et l'efficacité du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) dans son fonctionnement, l'Unité de Gestion du Projet dispose d'un budget dédié à la gestion des plaintes. Ce budget est intégré dans l'enveloppe financière consacrée à la mobilisation des parties prenantes.
Le tableau ci-après présente une synthèse des principales rubriques de dépenses ainsi qu'une estimation des coûts correspondants pour le traitement des plaintes non liées à la VBG/EAS/HS.

Tableau 4 : Budget de mise en œuvre du MGP du projet

Rubriques/actions	Responsable	Acteurs associés	Échéance	Coût estimatif (en $US)
Mise à jour du MGP	Directeur Principal des Opérations, Spécialiste sociale de l'UGP	Les assistants des aspects sociaux des bureau régionauxde l'UGP, Coordinateur du Projet, les responsables techniques	en cas de besoins	

Official Use Only

Mise en place des comités de résolution des plaintes	Coordinateur du projet de l'UGP	DPO, Spécialiste sociale et Spécialiste environnementale de l'UGP	en cas de necessité	
Formation et recyclage des membres des comités de gestion sur le MGP	DPO, Spécialiste sociale de l'UGP	assistants des aspects sociaux	au fur et à mesures de l'exécution du projet et du FA	9 000
Information/ sensibilisation et communication sur les dispositions du MGP au niveau des zones d'intervention du projet	Spécialistes sauvegarde sociale de l'UGP	Responsable communication du projet, assistants des aspects sociaux	Tout au long du projet et du FA	12 000
Fonctionnement des comités de résolution	Spécialistes sauvegarde sociale de l'UGP	Coordinateur du projet, Responsable service financier	Dès la mise en place des structures de MGP	36 000
TOTAL				57 000

Official Use Only

7. SUIVI ET REPORTING

7.1. PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES AUX ACTIVITES DE SUIVI

Des évaluations participatives du Projet et du Financement Additionnel (FA) seront réalisées tout au long de la mise en œuvre. À cet effet, l'UGP veillera à assurer l'implication et la participation effective des différentes parties prenantes concernées. L'UGP veillera également au renforcement de capacité de ces parties prenantes en matière de suivi et évaluation dans le cas où de tels besoins se manifestent pour que les parties prenantes puissent jouer le rôle et les tâches que l'on attend d'eux. La position des parties prenantes par rapport au déroulement des évaluations du Projet se présente comme suit :

- Lors de l'évaluation initiale, les besoins des parties prenantes sont collectés pour servir d'orientation stratégique de la mise en œuvre du Projet ;
- Au cours des prochaines évaluations à mi-parcours et finale du Projet où les parties prenantes devraient participer, leurs appréciations de la performance du projet ainsi que leurs recommandations aux réajustements de la stratégie seront recueillies.

7.2. RAPPORTS AUX GROUPES DE PARTIES PRENANTES

Les chargés de la mobilisation des PP auprès de l'UGP aura comme tâche principale la coordination permanente de la gestion et de suivi de la mise en œuvre du programme de mobilisation élaboré. Il doit à cet effet se concerter avec toutes les parties prenantes pour assurer la bonne mise en œuvre de ce volet afin d'atteindre tous les résultats escomptés du projet.
Le responsable du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au PMPP es le spécialiste sociale de l'UGP.
Des outils de suivi (rapports annuels, trimestriels et mensuels) seront élaborés et qui feront l'objet d'une capitalisation dans un document global de suivi des activités courantes du Projet.

Au niveau de ces rapports, les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les acquis de la mise en œuvre de ces activités seront mis en en exergue suivant les indicateurs de suivi développés dans le tableau ci-après. Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués à toutes les parties prenantes (catégories des parties prenantes touchées et des autres parties prenantes telles qu'elles sont préalablement définies). La forme de la communication et le calendrier de diffusion suivront les indications établies dans les plans de mobilisation développés dans les chapitres précédents.

Les informations sur le Projet, l'état d'avancement de la mise en œuvre, les résultats et impacts du projet seront diffusés et partagés aux différentes parties prenantes. Ces processus vont être renforcés par le plan de communication qui sera élaboré lors du démarrage du Projet. A chaque communication envers ces parties prenantes, le Projet fera un rappel sur l'existence et le mode de fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes.

Tableau 13 : Indicateurs de suivi

N°	Objectifs	Indicateurs	Fréquence de collecte des données	Source de vérification
1	Procéder à l'identification des parties prenantes, à l'établissement et au maintien de dialogues permanentes tout au long du Projet	• Liste des parties prenantes • Proportion des parties prenantes impliquées par rapport à l'ensemble à mobiliser	• Trimestriel	• Rapport d'activités • Fiche de contact des PP

Official Use Only

N°	Objectifs	Indicateurs	Fréquence de collecte des données	Source de vérification
2	Susciter la participation et l'implication des parties prenantes dans la mise en œuvre des activités du Projet	• Nombre d'activités de consultation • Nombre d'entretien effectué • Niveau d'implication des différentes parties prenantes aux activités du Projet	• Trimestriel	• Entretien auprès d'un échantillon • PV consultation publique • Fiche de présence • Observation directe • Rapport d'activités
3	Assurer un engagement ciblé et inclusif ainsi qu'un accès équitable de toutes catégories de personnes (hommes, femmes, personnes âgées, jeunes, personnes vulnérables, personnes touchées par le Projet par déplacement économique et éventuellement physique) aux opportunités et bénéficies du Projet	• Mesures spécifiques pour chaque groupe/catégorie	• Trimestriel	• Rapport d'activités • Observation directe • Entretien auprès d'un échantillon
4	Assurer la diffusion en temps opportun les informations relatives au Projet, aux opportunités offertes, aux risques et impacts potentiels, en vue des échanges avec les PP et récolter leurs préoccupations et leurs recommandations pour la gestion adéquate de ces risques	• Nombre de réunion de différentes sortes (consultations publiques, ateliers, rencontres avec les autorités locales) organisée avec chaque catégorie de PP • Nombre de publication couvrant le projet dans les médias • Nombre de suggestions et de recommandations reçues	• Trimestriel	• Rapport d'activités • Observation directe • Entretien auprès d'un échantillon • PV de consultation • Fiche de présence
5	Veiller à ce que les personnes touchées par le Projet (par déplacement économique et éventuellement physique) et les autres parties prenantes aient accès à des canaux appropriés pour soumettre leurs préoccupations et plaintes et puissent recevoir dans un délai raisonnable la réponse appropriée	• Existence d'un mécanisme de gestion de plaintes • Nombre de plaintes et de griefs • Proportion entre plaintes déposées et plaintes réglées • Délai moyen de traitement d'une plainte	• Trimestriel	• Rapport d'activités • PV de consultation publique • Fiche de présence

8. LE BUDGET PREVISIONNEL

Les coûts relatifs à la mobilisation des parties prenantes comprennent l'organisation de réunion, des consultations publiques périodiques, des réunions de réflexion thématiques, des ateliers et des stages de formation et de partage d'expériences, des actions de sensibilisation et d'IEC, des évènements cérémoniaux, de l'édition et de diffusion de rapports. D'une manière générale, ces coûts relatifs à la mobilisation des parties prenantes seront directement intégrés dans le budget de gestion du projet. Cependant la mise en œuvre du PMPP nécessitera un budget estimatif à 220 000$ US

Les détails de ce budget prévisionnel de la mise en œuvre sont consignés dans le tableau ci-après :

Tableau 14 : Budget prévisionnel pour la mise en œuvre du PMPP (en USD)

Activités	Quantité	Coût unitaire (en USD)	Coût total (en USD)s	Observations
Atelier de présentation du PMPP auprès des parties prenantes	03	10 000	30 000	01 Atelier au niveau de chaque île
Elaboration plan de communication	01	5 000	5 000	
Renforcement de capacité des parties prenantes en matière de suivi	03	10 000	30 000	
Mise en œuvre du MGP (développement des outils, formation des PP, mise en place du numéro vert)	Fft	60 000	60 000	Cf. détails du budget en §6.8
Mise à jour PMPP	01	5 000	5 000	
Suivi de la mobilisation des PP	04	5 000	20 000	
Edition et diffusion des rapports sur la mobilisation du PMPP	500	100	50 000	
S/Total			200 000	
Imprévus (10%)			20 000	
TOTAL			**220 000**	

9. CONCLUSION

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) forme un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre des projets d'investissement. Conformément aux dispositions du nouveau cadre environnemental et social de la Banque Mondiale, le PMPP constitue un des documents contractuels à élaborer dans toute demande de financement avant approbation.

Le présent document est élaboré dans le cadre du Projet Filet Sociaux de Sécurité Résilient et Réactif aux chocs Comores et mise à jour dans le cadre du Financement Additionnel . De par son élaboration, le document est appelé à être souple, pratique et évolutif au fur et à mesure de la mise en œuvre du Projet et dans l'objectif de prendre en compte les besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes relatives aux indications dans les composantes du Projet en général et celles des exigences des sous-projets en particulier.

Le plan montre les principes, le processus de consultation et de participation des diverses parties prenantes affectées par le Projet via leur identification, leur analyse, la planification de la stratégie de consultation et de participation, la stratégie de diffusion de l'information, les dispositions dans le cadre des gestions des plaintes et le suivi des activités.

Toutes les dispositions prévues dans ce plan seront mises en œuvre par le projet dès la conception jusqu'à la clôture du Projet. La mobilisation des fonds nécessaires pour la mise en œuvre du PMPP sera prise dans de telle optique de considération c'est-à-dire à interpréter avec souplesse et susceptible de s'évoluer. Le budget estimatif pour la mise en œuvre de ce PMPP nécessitera une somme de Deux cent vingt- mille dollars US (220 000 USD).

Annexe

ANNEXE 1. FICHE DE PRESENCE DE LA REUNION D'INFORMATION

.

Official Use Only

ANNEXE 2. ANALYSE COMPARATIVE DU CADRE NATIONAL ET DE LA NES10

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet PFSS-RRC
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
Consultation des parties prenantes	6	Consultation tout au long du cycle de vie du projet Les Emprunteurs consulteront les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet : - En commençant leur mobilisation le plus tôt possible pendant le processus d'élaboration du projet et - Dans des délais qui permettent des consultations significatives avec les parties prenantes sur la conception du projet. La nature, la portée et la fréquence de la consultation des parties prenantes : proportionnelles à la nature et l'ampleur du projet et à ses risques et impacts potentiels.	Constitution de l'Union des Comores (2001) Art.4 Loi n°94-018. Loi cadre relative à l'environnement (LCE)	La Constitution garantit le Droit à un environnement sain et le devoir de tous (individu ou communauté) à sauvegarder cet environnement, le droit à l'information plurielle	Bien que le principe soit acquis, les exigences de la NES 10 sont plus développées. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
(Consultations significatives) – (Modalités) Qualité des informations et des consultations	7	Les Emprunteurs organiseront des consultations significatives avec l'ensemble des parties prenantes. - Les Emprunteurs fourniront aux parties prenantes des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et - en les consultant d'une manière culturellement appropriée, et libre de toute manipulation, ingérence, contrainte et intimidation.	Art.14 Loi n° 94-018. Loi cadre de l'environnement (LCE)	Un décret en conseil des ministres réglemente les modalités de réalisation et de présentation des études d'impact, de leur examen par l'Administration et d'information du public au coures de la procédure d'avant l'agrément	Les exigences de la NES n°10 sont précises et plus explicites. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Aspects du processus de participation	8	Le processus de participation des parties prenantes impliquera les aspects suivants, comme indiqué plus en détail dans la présente NES : (i) L'identification et l'analyse des parties prenantes ; (ii) La planification sur la manière dont la consultation avec les parties prenantes se produira ; (iii) La diffusion de information; (iv) La consultation avec les parties prenantes ;	Art.12 Loi n°94-018 (LCE) modifiée par la loi n°95-007 en son article 5	Etapes méthodologiques pour mener une étude d'impact : - Analyse de l'état du site et de son environnement, - Une évaluation des conséquences prévisibles de la mise en œuvre ; - Une présentation des mesures prévues pour réduire ou supprimer les effets dommageables sur l'environnement et des autres possibilités non retenues de mise en œuvre.	Les exigences de la NES n°10 sont précises. Les textes comoriens sont plus vagues et sont axés sur l'étude d'impact.

Official Use Only

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet PFSS-RRC
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		(v) Le traitement et la réponse aux plaintes ; et (vi) Le retour d'information aux parties prenantes.			
Conservation et publication du dossier de la participation des parties prenantes	9	L'Emprunteur conservera, et publiera dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale, un dossier documenté de la participation 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 ont été pris en compte, ou les raisons pour lesquelles ils ne l'ont pas été.	N/P	Les textes ne prévoient pas ce sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus indicatives et développées. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
A. Participation pendant la préparation du projet					
Identification et analyse des parties prenantes					
Définition et Identification des différentes parties prenantes	10	L'Emprunteur devra identifier les différentes parties prenantes, aussi bien - Les parties affectées par le projet que les autres parties intéressées. Comme indiqué dans le paragraphe 5, les différents individus ou groupes qui sont affectés ou susceptibles d'être affectés par le projet seront appelés les « parties affectées par le projet » et les autres personnes ou groupes qui peuvent avoir un intérêt dans le projet seront appelés les « autres parties intéressées ».	Art.12 Loi n°94-018 (LCE) modifiée par la loi n°95-007 en son article 5	Le texte est vague et englobe les parties prenantes dans l'appellation globale « environnement humain »	Les exigences de la NES n°10 donnent une autre classification plus conforme à l'objectif de la NES. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Identification et analyse des parties affectées	11	Identification et analyse des parties affectées défavorisés ou vulnérables L'Emprunteur devra identifier les parties affectées par le projet (les personnes ou les groupes) qui en raison de leur situation particulière, peuvent être défavorisés ou vulnérables. Selon cette identification, l'Emprunteur devra	N/P	Les textes ne prévoient pas ce sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus développées. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Official Use Only

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet PFSS-RRC
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		également identifier : - Les différents intérêts et priorités au sein des groupes ou des individus identifiés sur les impacts du projet, - Les mécanismes d'atténuation et les avantages, et - Ceux qui peuvent nécessiter des formes différentes ou distinctes d'engagement. Un niveau adéquat de détail sera inclus dans l'identification et l'analyse des parties prenantes afin de déterminer le niveau de communication qui est approprié pour le projet.			
Appui éventuel à l'identification et à l'analyse des parties prenantes	12	Possibilité de recours aux spécialistes indépendants En fonction de l'importance potentielle des risques et des impacts environnementaux et sociaux, l'Emprunteur pourra être tenu de faire appel à des spécialistes indépendants - Pour contribuer à l'identification et l'analyse des parties prenantes et - Pour appuyer l'analyse exhaustive et la conception d'un processus de participation inclusive.	N/P	Les textes ne prévoient pas ce sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Plan d'Engagement des Parties Prenantes					
Elaboration et mise en œuvre d'un Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)	13	En consultation avec la Banque, l'Emprunteur élaborera et mettra en œuvre un Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) proportionnel * à la nature et * à la portée du projet et * aux risques et impacts potentiels. Un projet de PEPP sera publié par l'Emprunteur le plus tôt possible, et préalablement à l'évaluation du projet,	N/P	Les textes ne prévoient pas l'élaboration de Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP).	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Official Use Only

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet PFSS-RRC
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		- et l'Emprunteur devra solliciter les opinions exprimées par les parties prenantes sur le PEPP, y compris l'identification des parties prenantes et les propositions de participation future. - Lorsque des modifications importantes sont apportées au PEPP, l'Emprunteur devra communiquer le PEPP actualisé.			
Approches et contenus du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)	14-16	14. Le PEPP décrira - le calendrier et - Les modalités de la consultation des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, tel que convenu entre la Banque et l'Emprunteur, - Et devra faire la distinction entre les parties affectées par le projet et les autres parties Intéressées.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		Le PEPP décrira également - L'éventail et - Le calendrier des informations à communiquer aux parties affectées par le projet et aux autres parties intéressées, ainsi que - Le type d'informations à leur demander.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		15. Le PEPP sera adapté pour tenir compte : - Des principales caractéristiques et - Des intérêts des parties prenantes, et - Des différents niveaux d'engagement et de consultation qui seront appropriés pour les différentes parties prenantes.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		Le PEPP décrira - comment la communication avec les parties prenantes sera traitée tout au long de la préparation du projet et de sa mise en œuvre.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		16. Le PEPP décrira - Les mesures qui seront utilisées pour éliminer les obstacles à la participation et Comment les points de vue des groupes différemment affectés seront pris en compte. Le	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet PFSS-RRC
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		cas échéant, le PEPP devra - inclure des mesures différenciées pour permettre la participation effective des personnes identifiées comme défavorisées ou vulnérables.			
		Des approches spécifiques et une augmentation du niveau des ressources peuvent être nécessaires pour la communication avec ces groupes différemment touchés afin qu'ils puissent obtenir l'information dont ils ont besoin sur les questions qui pourraient les affecter.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Vérification de la représentativité les communautés locales	17	Lorsque la participation des parties prenantes avec les personnes et les communautés locales dépend essentiellement des représentants de la communauté, l'Emprunteur fera des efforts raisonnables pour vérifier - Que ces personnes présentent, dans la réalité, les points de vue de ces personnes et de ces communautés, et - Qu'elles facilitent le processus de communication de manière appropriée.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Formats du Plan d'Engagement des Parties Prenantes	18	Autre format du Plan d'Engagement des Parties Prenantes : planification du processus de consultation Dans certaines circonstances, en fonction du niveau d'information disponible sur le projet, le PEPP aura le format d'un cadre qui décrira - les principes généraux et - Une stratégie collaborative visant à identifier les parties prenantes, et - Devra planifier un processus de consultation conformément à la présente NES qui sera mis en œuvre une fois la localisation connue.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Diffusion de information					
Informations sur le projet aux parties prenantes	19	Informations sur le projet aux parties prenantes : diffusion, accès au plus tôt, contenus L'Emprunteur diffusera les informations sur le projet pour permettre aux parties prenantes de	Art.7. Décret n°01-52/CE relatifs au contenu de	Afin de faciliter, pour le public, la compréhension des informations contenues dans le projet, lorsque celui-ci doit être soumis à enquête publique, en application d'une procédure qui le prévoit, l'étude d'impact sera	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Official Use Only

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet PFSS-RRC
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		comprendre * les risques et les impacts du projet, et * les opportunités potentielles.	l'étude d'impact.	accompagnée d'un résumé non technique. Lorsque le projet soumis à étude d'impact ne fait pas l'objet d'une enquête publique ou lorsque le projet fait l'objet d'une notice d'impact, l'étude d'impact ou la notice sont néanmoins rendues publiques par voie d'avis à la presse ou d'affichage qui précise les dates et horaires de la consultation.	
		L'Emprunteur devra fournir aux parties prenantes un accès aux informations suivantes le plus tôt possible avant l'évaluation du projet par la Banque, et selon un calendrier qui permet de mener des consultations significatives avec les parties prenantes sur la conception du projet : (a) L'objectif, la nature et la taille du projet ; (b) La durée des activités du projet proposé ; (c) Les risques et les impacts potentiels du projet sur les communautés locales, et les propositions pour les atténuer, en mettant en exergue les risques et les impacts potentiels qui pourraient affecter de manière disproportionnée les groupes vulnérables et défavorisés, et en décrivant les mesures différenciées prises pour les éviter et les minimiser ; (d) Le processus de participation des parties prenantes envisagé, qui met en évidence les voies par lesquelles les parties prenantes peuvent participer ; La date et le lieu de toutes les réunions de consultation publiques envisagées, et le processus selon lequel les réunions sont annoncées et résumées, et les rapports publiés ; et (f) Le processus et les moyens par lesquels les préoccupations peuvent être soulevées et seront gérées.			
Langues de diffusion des informations du projet		Diffusion dans les langues locales pertinentes, accessible et culturellement appropriée. L'information sera diffusée dans - les langues locales pertinentes et	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Official Use Only

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet PFSS-RRC
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		- d'une manière qui soit accessible et - culturellement appropriée, en tenant compte des besoins spécifiques des groupes qui peuvent être affectés différemment ou de manière disproportionnée par le projet en raison de leur statut ou des groupes de la population ayant des besoins spécifiques d'information (tels que le handicap, l'alphabétisation, le sexe, la mobilité, les différences de langue ou d'accessibilité).			
Consultation significative					
Mise en en place d'un processus de consultation significative	21	Mise en place d'un processus de (véritable) consultation significative (permanente) L'Emprunteur mettra en place un véritable processus de consultation de manière à permettre - aux parties prenantes d'exprimer leurs points de vue sur les risques, les impacts et les mesures d'atténuation du projet, et - à l'Emprunteur de les examiner et d'y répondre. Une consultation significative sera effectuée sur une base permanente au fur et à mesure de l'évolution de la nature des enjeux, des impacts et des opportunités.	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Modalités d'un Processus de consultation significative	22	Une véritable consultation est un processus à double sens qui : (a) Commence au début du processus de planification du projet et permet de rassembler les opinions initiales sur la proposition du projet et d'informer la conception du projet ; (b) Encourage la rétroaction des parties prenantes, en particulier dans le but d'informer la conception du projet et la participation des parties intéressées à l'identification et l'atténuation des risques et des impacts environnementaux et sociaux ; (c) Se poursuit sur une base continue au fur et à	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Official Use Only

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet PFSS-RRC
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		mesure de l'apparition des risques et des impacts ; (d) Est fondée sur la publication et la diffusion préalables d'informations pertinentes, transparentes, objectives, utiles et facilement accessibles selon un calendrier qui permet des consultations significatives avec les parties prenantes, dans une ou plusieurs langues locales, sous une forme culturellement acceptable, et compréhensibles par les parties prenantes ; (e) Tient compte de la rétroaction et y apporte des réponses ; (f) Encourage la participation active et inclusive des parties affectées par le projet ; (g) Se déroule à l'abri de toute manipulation, interférence, coercition ou intimidation ; et (g) Est documentée et publiée par l'Emprunteur			
***B. Participation pendant la mise en œuvre du projet et rapports externes**					
Durée de l'implication des parties prenantes	23	L'Emprunteur devra poursuivre sa consultation avec les parties affectées par le projet et les autres parties intéressées - pendant toute la durée de vie du projet, et - leur fournir des informations de manière adaptée * à la nature de leurs intérêts et * aux risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet.	Art.4 Loi n°94-018. Loi cadre relative à l'environnement (LCE)	Devoir des citoyens à la sauvegarde de l'environnement	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Objets de la consultation : performance, mesures d'atténuation, risques supplémentaires	24-25	24. L'Emprunteur poursuivra son engagement avec les parties prenantes, - Conformément au PEPP et - se basera sur les canaux de communication et d'engagement déjà établis avec les parties prenantes. En particulier, l'Emprunteur sollicitera les commentaires des parties prenantes sur	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet PFSS-RRC
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		* La performance environnementale et sociale du projet, et * La mise en œuvre des mesures d'atténuation dans le PEES.			
		25. Lorsque des changements importants sont apportés au projet et se traduisent par des risques et des impacts supplémentaires préoccupants, en particulier pour les parties affectées par le projet, l'Emprunteur devra - Informer les parties affectées par le projet des risques et des impacts et - Les consulter sur la manière dont ces risques et ces impacts seront atténués. L'Emprunteur communiquera un PEES mis à jour comportant toute mesure d'atténuation supplémentaire.	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
C. Mécanisme de gestion des plaintes					
Mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes	26	L'Emprunteur devra répondre en temps opportun aux préoccupations et aux plaintes des parties affectées par le projet concernant la performance environnementale et sociale du projet. À cet effet, l'Emprunteur proposera et mettra en place un mécanisme de gestion des plaintes pour recevoir et encourager la résolution des préoccupations et des plaintes.	N/P	Les textes ne prévoient pas e sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus détaillées et précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Qualité et fonctionnalités du mécanisme de gestion des plaintes	27	Le mécanisme de gestion des plaintes sera adapté aux risques et aux impacts négatifs potentiels du projet, et sera accessible et inclusif. Lorsque cela est faisable et adapté au projet, le mécanisme de gestion des plaintes utilisera les mécanismes existants de gestion des plaintes, formels ou informels appropriés au projet, complétés au besoin par des dispositions spécifiques au projet. Des détails supplémentaires sur les mécanismes de gestion des plaintes sont énoncés à l'Annexe	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus détaillées et précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Official Use Only

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet PFSS-RRC
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		1.			
		(a) Le mécanisme de gestion des plaintes devrait répondre aux préoccupations de façon prompte et efficace, d'une manière transparente et culturellement appropriée et facilement accessible à tous les segments des communautés affectées par le projet, sans frais et sans rétribution. Le mécanisme, le processus ou la procédure ne devront pas empêcher l'accès à des recours judiciaires ou administratifs. L'Emprunteur informera les parties affectées par le projet au sujet du processus de gestion des plaintes dans le cadre de ses activités de participation communautaire, et mettra à la disposition du public un dossier, qui documente les réponses à toutes les plaintes reçues ; et (b) Le traitement des plaintes se fera d'une manière culturellement appropriée et devra être discret, objectif, sensible et attentif aux besoins et aux préoccupations des communautés affectées par le projet. Le mécanisme permettra également de déposer des plaintes anonymes qui seront soulevées et traitées		Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus détaillées et précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
D. Capacités organisationnelles et engagement					
Dispositif organisationnel et institutionnel	28	L'Emprunteur devra définir des rôles, des responsabilités et des pouvoirs clairs, et désigner du personnel spécifique qui sera chargé de la mise en œuvre et du suivi des activités de participation des parties prenantes et du respect de la présente NES.	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
ANNEXE 1 – Mécanismes de gestion des plaintes					
Portée, ampleur et type du mécanisme de gestion de plaintes (MGP)		Portée, l'ampleur et le type : proportionnels à la nature et à l'ampleur des risques et des impacts négatifs potentiels du projet	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Official Use Only

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion d'application pour le Projet PFSS-RRC
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
Eléments du MGP et médiation alternative		Eléments : modalités de soumission, registre, transparence de procédure, procédure d'appel y compris le système judiciaire national. Médiation comme alternative.	Code de procédure civile.	- Conciliation par le président du conseil des CTD pour les questions foncières. - Conciliation en général. - Médiation. - Arbitrage lorsque permis par la loi, pour lequel l'exécution (forcée) des sentences est soumise à l'exequatur du juge.	sont complémentaires quant au type du MGP.

Official Use Only

ANNEXE 3. MODELE DE FICHE DE PLAINTE

PROJET PFSS-RRC(FICHE N°01
Date :_____ Ile : ……..
Village/ville de : ……. Préfecture de :…… …… Commune de : ……
Dossier N°……..

PLAINTE

Nom du plaignant : _____
Adresse : _____
Village: _____
Contact (téléphone, email) **:** _____

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

……
……
……
……..
……
…….

[Date et lieu] [Date et lieu]
[Signature du plaignant [Signature du responsable de réception de la plainte]

OBSERVATIONS SUR LA PLAINTE

……
……
……
……

[Date et lieu]
(Signature du Responsable du traitement (Chef de Village ou du maire))

RESOLUTION

……
……

Date de la restitution du résultat au plaignant

[Date et lieu]
[Signature du Responsable du traitement (chef de village ou du maire)]

Official Use Only

ANNEXE 4 . MODELE DE REGISTRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES

PROJET PFSS-RRC **Fiche n°2**

REGISTRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES

CODE	Date de réception doléances	Constat				Niveau de traitement	Analyse des causes	Identification des actions de réponses	Planification des actions		Mise en œuvre des actions	Suivi et mesure d'efficacité des actions mises en place		Délai de traitement	ETAT
		Sources des Données /Informations	Constat / Description de la doléance	Entités/Parties intéressées concernées	Catégorie de doléance				Responsable	Date	Actions engagées	Mesure d'efficacité des actions	Justificatifs		

Official Use Only