

UNION DES COMORES

Unité-Solidarité-Développement



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

(P175731)

UNION DES COMORES

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

Version provisoire

Janvier 2023

TABLE DES MATIERES

1.	INTRODUCTION	5
1.1.	Description du projet	5
1.2.	Objectifs du PMPP.....	6
2.	RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	7
3.	IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....	7
3.1.	Parties prenantes susceptibles d’être touchées ou affectées par la mise en œuvre du Projet	7
3.2.	Parties prenantes participant à la mise en œuvre du projet.....	8
3.3.	Les parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet	8
3.4.	Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	8
4.	ANALYSE PRELIMINAIRE DES PARTIES PRENANTES.....	9
	PARTIES PRENANTES SUSCEPTIBLES D’ETRE TOUCHEES OU AFFECTEES PAR LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET	9
	PARTIES PRENANTES PARTICIPANT A LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET	10
	LES PARTIES PRENANTES AYANT UNE INFLUENCE OU UN INTERET SUR LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET	10
5.	SYNTHESE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES AU PROJET	11
	PARTIES PRENANTES SUSCEPTIBLES D’ETRE TOUCHEES OU AFFECTEES PAR LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET	11
6.	APERÇU DES RISQUES ET IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX DES ACTIVITES DU PROJET SUR LES PARTIES PRENANTES	14
7.	PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	14
7.1.	Principes de base de la mobilisation	14
7.2.	Stratégie proposée pour la diffusion des informations.....	15
7.3.	Stratégie proposée pour les consultations.....	19
7.4.	Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables.....	23
7.5.	Calendrier de mise en œuvre du PMPP pour le Projet.....	23
7.6.	Examen des commentaires	26
7.7.	Phases ultérieures du projet	26
8.	RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES DU PROJET	27
8.1.	Ressources.....	27
8.2.	Fonctions de gestion et responsabilités.....	27

9.	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	27
9.1.	Dispositif institutionnel de traitement de plaintes et sa mise en place	27
9.2.	Différentes étapes de traitement des plaintes	28
9.3.	Sensibilisation et information sur le Mécanisme de gestion des plaintes	28
9.4.	Mécanisme de dépôt des plaintes	29
9.5.	Niveau de traitement des plaintes et doléances.....	29
9.6.	Clôture de la plainte	30
9.7.	Archivage.....	30
10.	SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS.....	32
10.1.	Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi	33
10.2.	Rapports aux groupes de parties prenantes	33
11.	ANNEXES	35

Liste de tableaux

Tableau 1.	Intérêts et influence des parties prenantes	9
Tableau 2.	Résumé des besoins des parties prenantes pour les activités du projet.....	11
Tableau 3:	Stratégie de diffusion des informations dans le cadre du Projet	16
Tableau 4.	Méthode de consultations	19
Tableau 5 :	Stratégie de consultation/mobilisation des parties prenantes	20
Tableau 6.	Calendrier général et récapitulatif de la mobilisation/consultation des parties prenantes.....	24
Tableau 7:	Budget initial pour la mise en œuvre du PMPP (USD).....	27
Tableau 8.	Indicateurs de suivi.....	32

Liste de figure

Figure 1.	Mécanisme de gestion des plaintes.....	31
-----------	--	----

LISTE DES ABRÉVIATIONS

CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CGP	Comité de Gestion de plaintes
EAS/HS	Exploitation et Abus sexuel / Harcèlement Sexuel
EIES	Etude d'Impact Environnemental et Social
INSEED	Institut National de la Statistique et des Études Économiques et Démographiques
MFB	Ministère des Finances et du Budget
MGP	Mécanisme de gestion de plaintes
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGMO	Procédures de Gestion de Main d'Œuvre
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PR	Plan de réinstallation
SNDS	Stratégie nationale de développement de la statistique
TDR	Termes de Référence
TV	Télévision
UGP	Unité de Gestion de Projets
VBG	Violence Basée sur le Genre

1. INTRODUCTION

1.1. Description du projet

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

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

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

Composante 1. : Renforcement des capacités humaines et physiques

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

Le projet supportera aussi le perfectionnement et le recyclage du personnel affecté au système statistique national dans le cadre de formation continue à savoir dans les ateliers de formation dans le domaine statistique, une formation à la carte auprès des écoles statistiques puis le stockage, la diffusion et l'accès des données statistiques. Enfin, le projet prendra en charge la réhabilitation des bâtiments de l'INSEED

(siège à Moroni, Anjouan et Mohéli). Certaines de ces activités seront prises en charge par la première tranche du projet et d'autres par la deuxième tranche du projet.

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

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

Composante 3. Appui institutionnel de l'INSEED

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

Composante 4 : Coordination du projet

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

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

1.2. Objectifs du PMPP

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

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

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

2. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Une réunion de lancement technique a eu lieu le 28 novembre 2022 entre l’équipe de l’Institut National des Statistiques des Etudes Economique et Démographique (INSEED) présidée par le Directeur Général et l’équipe de la Banque mondiale dans le cadre de la préparation du nouveau projet. Plusieurs réunions se sont succédées après entre l’INSEED et les experts de la Banque mondiale afin d’identifier les activités à inclure dans ce nouveau projet régional de soutien aux capacités statistiques et évaluer la préparation de l’unité de gestion du projet au sein de l’INSEED. L’INSEED a aussi entamé quelques échanges avec des représentants des groupements des entreprises privées, les organisations de la société civile comorienne, d’autres autorités étatiques pour les informer des objectifs et des potentielles activités du projet, pour mieux clarifier le design du projet. Compte tenu du temps limité pour cette première phase de consultation, d’autres réunions additionnelles seront planifiées et dont les principes et modalités sont définis dans le présent PMPP.

3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

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

3.1. Parties prenantes susceptibles d’être touchées ou affectées par la mise en œuvre du Projet

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

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

- Les bénéficiaires directs du projet seront les utilisateurs de statistiques aux Comores. Ceux-ci incluent entre autres : la Présidence, les différents Ministères, départements et agences

administratives, Société d'Etat, les Gouvernorats et (ii) les chercheurs et milieux académiques, y compris ceux de l'école de statistiques ;

- Les ménages ;
- Les groupes vulnérables et défavorisés dans les zones d'intervention prioritaire ;
- Les Organisations de la Société civile (OSCs)

3.2. Parties prenantes participant à la mise en œuvre du projet

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 Ministère des Finances, du Budget et du secteur bancaire ;
- L'INSEED incluant l'Unité de Gestion du Projet (UGP) ;

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

- Les entreprises prestataires de services et les consultants qui vont effectuer les différentes études ;
- Les travailleurs au sein des prestataires de service et de travaux.

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

Cela comprend un large groupe de parties prenantes qui peuvent être intéressées par le projet. Pour ce projet, cela inclura :

- Les autres institutions de la République des Comores (parlement, Commissariat au Plan) ;
- Les partenaires de développement : Groupe de la Banque mondiale, Membres du système des nations unies, l'Union Européenne, Agence Française de développement, Banque arabe de développement, Banque africaine de développement ;
- Les secteurs privés (Entreprises, etc.) ;
- Les Média et le personnel des Média publics ou privés

3.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

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

Pour le cas spécifique des activités du Projet, l'analyse des parties prenante du Projet a permis d'identifier les groupes vulnérables suivants :

- les femmes et les enfants ;

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

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.

4. ANALYSE PRELIMINAIRE DES PARTIES PRENANTES

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

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

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

Tableau 1. Intérêts et influence des parties prenantes

Groupe des parties prenantes	Nature de l'intéressement aux activités du Projet	Nature de l'influence aux activités du Projet	Niveau d'Intérêt	Niveau d'Influence
PARTIES PRENANTES SUSCEPTIBLES D'ETRE TOUCHEES OU AFFECTEES PAR LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET				
La Présidence ; Ministères et département , Les sociétés d'Etats et les autres entités gouvernementales,	Participation aux comités sectoriels ; Utilisation des différentes socio-économiques données générées	Influence positive. Aune certaine influence sur l'orientation des différentes activités du projet	Moyen	Moyen

Groupe des parties prenantes	Nature de l'intéressement aux activités du Projet	Nature de l'influence aux activités du Projet	Niveau d'Intérêt	Niveau d'Influence
Chercheurs des milieux académiques	Utilisation des données statistiques :	Peuvent contribuer dans l'analyse des résultats des différentes études	Moyen	Moyen
Ménages	Utilisation des données : Résultat des études sur l'enquête ménage	La non-collaboration des ménages pourraient influencer ou biaiser les différentes données collectées lors des enquêtes ménages	Moyen	Faible
Société civile	Utilisation des données	Les OSCs peuvent assurer un rôle de suivi de mise en œuvre des activités du projet	Moyen	Moyen
PARTIES PRENANTES PARTICIPANT A LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET				
Ministère des Finances, du Budget et du secteur bancaire	Mise en œuvre du projet	Le Ministère constitue un pilier de la réussite de projet et joue un rôle de contrôle	Elevé	Elevé
INSEED	Mise en œuvre du projet	Acteur principal de la mise en œuvre du projet, l'INSEED coordonnera toutes les activités liées au Projet. Pouvant constituer un frein en cas de non-respect des procédures ; gestion de fond	Elevé	Elevé
Partenaires au développement : Groupe de la Banque mondiale, Membres	Participation aux comités sectoriels	La Banque peut retarder la mise en œuvre des activités durant les processus de validation des non-objections. Toutefois la Banque assure le contrôle de la qualité des mises en œuvre techniques, administratifs et fiduciaire	Moyen	Elevé
LES PARTIES PRENANTES AYANT UNE INFLUENCE OU UN INTERET SUR LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET				
Les autres institutions de la République des Comores (parlement), Gouvernorat	Utilisation des données	Soutien à la mise en œuvre du projet	Moyen	Moyen
Partenaires au développement : Membres du système des nations unies, l'Union Européenne, Agence Française de développement, Banque arabe de développement, Banque africaine de développement	Participation aux comités sectoriels	Peuvent jouer le rôle de collaborateur	Moyen	Moyen
Les entreprises prestataires de services et les consultants qui vont effectuer les différentes études ; Les travailleurs au sein des	Participation à la mise en œuvre des études	Assure la bonne qualité des différentes études ou prestations	Moyen	Moyen

Groupe des parties prenantes	Nature de l'intéressement aux activités du Projet	Nature de l'influence aux activités du Projet	Niveau d'Intérêt	Niveau d'Influence
prestataires de service et de travaux.				
Secteurs privés	Utilisation des données	Influence positive	moyen	Moyen
Média	Facilitation de la communication	Assure le rôle de veille informative	Moyen	Moyen
INDIVIDUS OU GROUPES DEFAVORISES OU VULNERABLES POUR LE PROJET				
Les femmes, et les enfants	Utilisation des données	Influences positive	Faible	Faible
Les personnes vivant avec handicap (physique, visuel et mental)	Utilisation des données	N'ont aucune influence sur les activités du projet	Faible	Faible
Les personnes vivant dans l'extrême pauvreté	Utilisation des données	N'ont aucune influence sur les activités du projet	Faible	Faible
Les jeunes	Utilisation des données	N'ont aucune influence sur les activités du projet	Faible	Faible

Il est noté qu'aucun groupe de parties prenantes ne s'est opposé à la mise en œuvre du projet.

SYNTHESE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES AU PROJET

5.

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

Tableau 2. Résumé des besoins des parties prenantes pour les activités du projet

GROUPE DES PARTIES PRENANTES	PRINCIPALES CARACTERISTIQUES	BESOINS LINGUISTIQUES	MOYENS DE NOTIFICATION PRIVILEGES (E-MAIL, TELEPHONE, RADIO, LETTRE)	BESOINS SPECIFIQUES (ACCESSIBILITE, GROS CARACTERES, GARDE D'ENFANTS, REUNIONS DE JOUR)
PARTIES PRENANTES SUSCEPTIBLES D'ETRE TOUCHEES OU AFFECTEES PAR LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET				
La Présidence ; Ministères et département , Les sociétés d'Etats et les autres entités gouvernementales, Gouvernorat	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables
Chercheurs des milieux académiques	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables

GROUPE DES PARTIES PRENANTES	PRINCIPALES CARACTERISTIQUES	BESOINS LINGUISTIQUES	MOYENS DE NOTIFICATION PRIVILEGES (E-MAIL, TELEPHONE, RADIO, LETTRE)	BESOINS SPECIFIQUES (ACCESSIBILITE, GROS CARACTERES, GARDE D'ENFANTS, REUNIONS DE JOUR)
PARTIES PRENANTES SUSCEPTIBLES D'ETRE TOUCHEES OU AFFECTEES PAR LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET				
Ménages	Variable suivant localité (partiellement alphabétisé)	Français ou Arabe ou Comorien	Téléphone, lettre, Radio	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables
Société civile	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables
PARTIES PRENANTES PARTICIPANT A LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET				
Ministère des Finances, du Budget et du secteur bancaire	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables
Institut national de la statistique (INSEED)	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables
Les autres institutions de la République des Comores (parlement, Gouvernorat)	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables
Commissariat au Plan (CGP)	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables
Partenaires au développement : Membres du système des nations unies, l'Union Européenne, Agence Française de développement, Banque arabe de développement, Banque africaine de développement	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables
Les entreprises prestataires de services et les consultants qui vont effectuer les différentes études ; Les travailleurs au sein des prestataires de service et de travaux.	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables
Secteurs privés	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables
Média	Surtout alphabétisé	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables

GROUPE DES PARTIES PRENANTES	PRINCIPALES CARACTERISTIQUES	BESOINS LINGUISTIQUES	MOYENS DE NOTIFICATION PRIVILEGES (E-MAIL, TELEPHONE, RADIO, LETTRE)	BESOINS SPECIFIQUES (ACCESSIBILITE, GROS CARACTERES, GARDE D'ENFANTS, REUNIONS DE JOUR)
PARTIES PRENANTES SUSCEPTIBLES D'ETRE TOUCHEES OU AFFECTEES PAR LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET				
INDIVIDUS OU GROUPES DEFAVORISES OU VULNERABLES				
Femmes et enfant	Surtout analphabètes	Français ou Arabe ou Comorien	Email, Téléphone, lettre	Réunions de jour et pendant les jours ouvrables
Les personnes vivant avec handicap (physique, visuel et mental)	Mélange d'analphabètes, de semi-analphabètes	Comoriens	Téléphone	Focus groupe, visite à domicile, causerie de groupe, réunion
Les personnes vivant dans l'extrême pauvreté	Surtout analphabètes	Comoriens	Radio, Téléphone	Focus groupe, visite à domicile, causerie de groupe, réunion
Les jeunes	Mélange d'analphabètes, de semi-analphabètes	Comoriens	Téléphone	Focus groupe, visite à domicile, causerie de groupe, réunion

6. APERÇU DES RISQUES ET IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX DES ACTIVITES DU PROJET SUR LES PARTIES PRENANTES

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

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

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

- **Risques de désinformation :**

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

- **Risques liés à l'Exploitation et Abus sexuel et Harcèlement Sexuel (EAS/HS) :**

Les activités du Projet incluent la numérotation des zones des dénombrements et des interviews auprès des ménages qui impliquent le recrutement de nombreux enquêteurs et pourrait induire des risques EAS/HS au travail pour les enquêteurs féminins ou pour les ménages enquêtés.

7. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

7.1. Principes de base de la mobilisation

Selon la NES 10, l'emprunteur mobilisera les parties prenantes pendant toute la durée de vie du projet, en commençant le plus tôt possible pendant le processus d'élaboration du Projet et en suivant un calendrier qui permet des consultations approfondies avec les parties prenantes sur la conception dudit Projet. La nature, la portée et la fréquence de cette mobilisation seront proportionnées à la nature, à l'envergure et aux risques et effets potentiels qui s'y rapportent.

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

- **Transparence**

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

- **Partage de responsabilités**

Les responsabilités doivent être partagées entre toutes les parties prenantes.

- **Inclusion et représentativité**

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

- **Redevabilité**

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

7.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

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

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

Tableau 3: Stratégie de diffusion des informations dans le cadre du Projet

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

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

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

7.3. Stratégie proposée pour les consultations

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

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

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

Le tableau 4 ci-dessous résume les techniques de consultation et de divulgation proposées à utiliser au cours des activités du Projet.

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

Tableau 4. Méthode de consultations

Méthodes d'implication	Description et objectifs
Correspondances (téléphone, e-mails)	Relayer des informations et messages, spécialement en période de pandémie.
Réunions directes	Ces réunions visent à obtenir l'avis et l'opinion des parties prenantes soumises à cette méthode. Il est donc possible pour les parties prenantes de s'exprimer librement sur les questions les plus sensibles, et il est donc possible d'établir des liens avec les parties prenantes. Les femmes et les filles participeront séparément aux animations pour s'assurer que leurs voix sont entendues.
Groupes de discussion	L'objectif d'un groupe de discussion est de réunir des parties prenantes ayant les mêmes intérêts ou caractéristiques communs lors d'une réunion pour discuter de sujets spécifiques. Il vise à présenter l'information du projet à un groupe d'intervenants, au Projet pour permettre de donner

Méthodes d'implication	Description et objectifs
	leur avis et à permettre à de petits groupes de personnes (jeunes femmes, jeunes mères, personnes handicapées et autres personnes vulnérables) de donner leur point de vue et leurs opinions. Il est à noter que ce type de consultation sera sous forme d'entretien semi structuré, de focus groupe en évitant les regroupements de plus 50 personnes et dans le strict respect des mesures barrières édictées par le gouvernement.
Réunions publiques	Ces réunions vont permettre de présenter l'information sur le projet à un grand groupe d'intervenants. Ainsi, il est possible d'établir une relation avec les communautés, en particulier les personnes touchées et de distribuer des informations non techniques. Ces réunions devraient également couvrir des renseignements pertinents sur les codes de conduite et le mécanisme de gestion des plaintes, pour permettre au public et la collectivité de réagir et d'interpeller au cas où ils sont victimes des comportements ou agissements inappropriés des acteurs directs du projet..
Ateliers	Discussions de groupe, structurées et organisées pour résoudre les problèmes et identifier les voies à suivre.
Site web du projet	Permettre aux parties prenantes de parler librement et à tout moment des questions sensibles, y compris la violence basée sur le genre, les opinions et préoccupations sur le projet

Durant le cycle de vie du projet (de la préparation jusqu'à la clôture) des actions de consultation et de mobilisation seront ainsi réalisées et dont les thèmes se recouvreront l'ensemble des activités du projet, incluant les différentes enquêtes ou études, les aspects de gestion environnemental et sociale du projet, mais aussi sur les impacts et les résultats du projet. L'ensemble de ces mobilisations est regroupé dans le tableau 5, ci-après.

Tableau 5 : Stratégie de consultation/mobilisation des parties prenantes

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Activités de consultation/mobilisation	Thème de la consultation/mobilisation	Méthodes utilisées	Calendrier / Fréquence	Date estimative du début de l'activité	Responsables
Préparation de la mise en œuvre du projet	Parties prenantes à l'échelle nationale/ régionale/ locale	Consultations publiques	Avis sur le concept du Projet Avis sur les préoccupations environnementales et sociales et les mesures de mitigation	<ul style="list-style-type: none"> Réunions formelles (présentielle ou virtuelle) Réunion au niveau régional 	<ul style="list-style-type: none"> Durant les études : 2 mois calendaires 	Mi-Décembre 2022	INSEED/ Ministère des Finances, du Budget et du secteur bancaire
	Tout le monde		Avis sur les documents en vue de la diffusion des documents cadres de gestion environnementale et sociale	<ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition des documents dans les bureaux, sur les sites web et la page Facebook et des 	<ul style="list-style-type: none"> Après la validation des documents par la 	Avant fin Décembre 2022	INSEED/ Ministère des Finances, du Budget et du secteur bancaire /BM

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Activités de consultation/mobilisation	Thème de la consultation/mobilisation	Méthodes utilisées	Calendrier / Fréquence	Date estimative du début de l'activité	Responsables
				cahiers pour émettre les commentaires	Banque Mondiale.		
	<ul style="list-style-type: none"> • Bénéficiaires • INSEED • Prestataires 	Activités de formation et de renforcement de capacité de base/ prise en main	Thématiques sur la communication, environnementale et sociale, sur le mécanisme de gestion des plaintes, sur le suivi de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions 	<ul style="list-style-type: none"> • avant démarrage 	Juin-Juillet 2023	INSEED
Mise en œuvre du projet: Lancement officiel et opérationnel du projet	100% par les réunions et consultations publiques	Information sur: <ul style="list-style-type: none"> - le Projet, les modalités, la durée, les conditions d'éligibilité; - Mécanisme d'assistance (conseil, plainte) - Gratuité du Projet - Les parties prenantes 	Thématiques sur les activités du projet, la communication, environnementale et sociale, sur le mécanisme de gestion des plaintes, sur le suivi de mise en œuvre	Atelier national, régional	Une fois, après la mise en vigueur	03 juillet 2023	INSEED / Ministère des Finances, du Budget et du secteur bancaire
Mise en œuvre du projet: Mise en œuvre des mesures d'accompagnement du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Bénéficiaires • INSEED • Prestataires • Partenaires 	Sensibilisation	Thématiques sur la gestion environnementale et sociale (VBG/EAS/HS, Engagement citoyen, ...)	Réunions au niveau des sites EBE	Une fois par mois	03 Octobre 2023	INSEED
Mise en œuvre du projet: Mise en œuvre du mécanisme de gestion de plaintes (MGP)	Toutes les parties prenantes	Gestion des plaintes au niveau local par les éléments locaux	Collecte des plaintes Traitement des plaintes au niveau local	Remplissage des formulaires Réponse verbale pour des plaintes verbales auxquelles ils peuvent apporter des réponses	Durant le Projet	03 juillet 2023	INSEED

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Activités de consultation/mobilisation	Thème de la consultation/mobilisation	Méthodes utilisées	Calendrier / Fréquence	Date estimative du début de l'activité	Responsables
Suivi- évaluation de la mise en œuvre du projet	Cabinet d'évaluation ou OSC Ministère des Finances, du Budget et du secteur bancaire BM	-Elaboration et validation des TDR des activités d'évaluation -Validation des rapports d'évaluation	-Consistance, objet et méthodologique à adopter sur l'évaluation/étude -Exigence dans les TDR et qualités des livrables y afférents	- Demande d'avis de non-objection par e-mail - Partage des livrables (version physique et numériques), consultation par les parties prenantes et réception des feedback par e-mail Réunion technique	Au début du Projet A mi-parcours A postériori	03 octobre 2023	Ministère des Finances, du Budget et du secteur bancaire /INSEED

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

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

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

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

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

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

L'ensemble des actions de mobilisation est présenté dans le calendrier 6 ci-après.

Tableau 6. Calendrier général et récapitulatif de la mobilisation/consultation des parties prenantes

STADE/ACTIVITES DU PROJET	PARTIES PRENANTES IMPLIQUEES	SUJETS DE MOBILISATION	METHODES DE MOBILISATION	CALENDRIER ET ECHEANCE DE DEBUT	DATE LIMITE DE RECEPTION DE COMMENTAIRES	RESPONSABLES	FREQUENCE
Préparation de la mise en œuvre du projet : Consultation publique	Parties prenantes à l'échelle nationale/ régionale/ locale	Concept du Projet Information sur les documents de Gestion environnementale et sociale	Réunions formelles (présentielle ou virtuelle) Réunion au niveau régional	Durant l'élaboration des documents de gestion environnementale et sociale	Le jour de l'Assemblée générale même	INSEED	Durant les études : 2 mois calendaires
	Tout le monde	Documents cadres de gestion environnementale et sociale	Mise à disposition des documents dans les bureaux, sur les sites web et la page Facebook et des cahiers pour émettre les commentaires	Après la validation des documents par la Banque mondiale	Un mois après diffusion	INSEED/BM	Après chaque mise à jour
Mise en œuvre du projet : Lancement officiel et opérationnel du projet	Parties prenantes	Information sur: - le Projet, les modalités, la durée, les conditions d'éligibilité; - Mécanisme d'assistance (conseil, plainte) - Gratuité du Projet - Les parties prenantes et leur rôle	Ateliers	Avant démarrage de l'activité	Le jour des ateliers	• INSEED/BM	Une fois au début de la mise en œuvre du projet
Mise en œuvre du projet : Mise en œuvre des activités	INSEED Prestataires	Communication, sur les activités, sur les résultats du projet, sur les Feedback des bénéficiaires, gestion des risques/impacts environnementaux et sociaux,	Réunions	Une fois des prestataires recrutés		INSEED	Une fois tous les six mois

STADE/ACTIVITES DU PROJET	PARTIES PRENANTES IMPLIQUEES	SUJETS DE MOBILISATION	METHODES DE MOBILISATION	CALENDRIER ET ECHEANCE DE DEBUT	DATE LIMITE DE RECEPTION DE COMMENTAIRES	RESPONSABLES	FREQUENCE
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet	Tout le monde	Evaluation de la mise en œuvre (i) des activités du projet ; (ii) des documents de gestion environnementale et sociale, ajustement, et re-publication	Mise à disposition des documents dans les bureaux, sur les sites web et la page Facebook et des cahiers pour émettre les commentaires	Après la validation des documents par la Banque Mondiale	Un mois après diffusion	INSTAT/BM	Après chaque mise à jour
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet : Suivi de l'avancement global du projet	INSEED	Sous-projets, indicateurs de suivi, résultats obtenus	-Réunions techniques régulières -Dialogue direct auprès des bénéficiaires - Correspondance directe (mail, rapportage)	Tous les mois	-3 jours après réunion -instantané -5 jours après envoi rapport	INSEED	En continu
	INSEED		Restitution des enjeux périodiques liés aux documents de gestion environnementale et sociale	Tous les six mois	-5 jours après restitution	INSEED	En continu
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet : Elaboration et validation de TDR des activités d'évaluation, Validation des rapports d'évaluation	Toutes les catégories de parties prenantes	Sous-projets, indicateurs de suivi, résultats obtenus	-Réunions de consultation des acteurs -Enquête auprès des bénéficiaires	A mi-parcours A la fin du projet		INSEED	Une fois durant la revue à mi-parcours ; et une fois durant le dernier trimestre à la phase de clôture du projet
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet : Suivi des plaintes et des doléances	Toutes les parties prenantes	Nature des plaintes, types de réponse, niveau de satisfaction des plaignants	-Réunions techniques -Correspondance directe	Tous les mois		INSEED	En continu

7.6. Examen des commentaires

Les commentaires (écrits et verbaux) seront recueillis, examinés, analysés par le Spécialiste Social et Environnemental projet, et seront référés aux responsables concernés (suivant le type de commentaire) pour considération. Ces responsables examineront et analyseront minutieusement ces commentaires et les considéreront selon leurs pertinences. Un feedback sur ces commentaires devra aussi être effectué auprès des parties prenantes concernées.

7.7. Phases ultérieures du projet

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

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

8.1. Ressources

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

Tableau 7: Budget initial pour la mise en œuvre du PMPP (USD)

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

8.2. Fonctions de gestion et responsabilités

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

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

9. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

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

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

Au début de la mise en œuvre du projet, toutes plaintes ou doléances en relation avec le projet seront encore

prise en charge par le point focal E&S du projet. La mise en place du Comité de Gestion de plaintes (CGP) constitué du spécialiste social et environnemental, du responsable suivi-évaluation du projet et du responsable de la communication du projet sera instituée dès recrutement de ces responsables par le projet. Une fois établi, le CGP reprend le relai.

Le MGP des travailleurs a été développé dans le PGMO du projet et sera mis en place avant d'embaucher des travailleurs et maintenu tout au long des activités du Projet.

En complément du MGP instauré au niveau du Projet, des protocoles spécifiques de traitement des plaintes sensibles comme les cas de EAS-HS seront à établir. Le Projet exploitera donc les structures spécialisées existantes comme les numéros verts nationaux, les différents centres de prise en charge tels que les Cellules d'écoute et les conseils juridiques, les Brigades Féminines de proximité, etc. Un protocole de collaboration sera établi entre le Projet et ces entités spécialisées vers lesquels le dépôt des plaintes sera orienté.

9.2. Différentes étapes de traitement des plaintes

Les différentes étapes de traitement de plaintes proposées pour l'ensemble du Projet sont énumérées comme suit :

- Traitement des plaintes (au niveau des villages) : Cette résolution est basée sur l'écoute, la concertation, la médiation et le traitement à l'amiable des plaintes touchant la communauté. Si la plainte ne peut pas être résolue à ce niveau (de par sa nature par exemple), celle-ci va être dirigée vers l'UGP et traitée par son CGP. Toutefois, les plaintes traitées au niveau du village vont remonter vers le spécialiste social et environnemental de l'UGP pour consolidation.
- Traitement des plaintes (au niveau des communes) : Si la plainte a été déposée à ce niveau, la commune va traiter celle-ci notamment s'il s'agit des agissements impliquant la communauté. Si la plainte ne peut pas être résolue à ce niveau (de par sa nature par exemple), celle-ci va être dirigée vers l'UGP. Toutefois, les plaintes traitées au niveau de la commune vont remonter vers le spécialiste social et environnemental de l'UGP pour consolidation.
- Traitement des plaintes déposées au niveau des parties prenantes autres que communes et villages : La partie prenante va diriger les plaintes reçues vers l'UGP pour traitement par son CGP et pour consolidation par son spécialiste social et environnemental.
- Le recours au tribunal : La voie judiciaire constitue le dernier recours du plaignant en cas d'échec des différents niveaux de résolution à l'amiable. Autant que possible, le projet essaie de régler les litiges sans recourir au tribunal. Toutefois il est à noter que le plaignant peut aussi directement saisir le tribunal sans passer par le traitement à l'amiable s'il le souhaite.

Le Projet encourage le traitement des plaintes au niveau local et à l'amiable. La mobilisation du mécanisme judiciaire est considérée comme un dernier recours lorsque toutes les médiations à différents niveaux ont été échouées. Cependant, le plaignant est libre de recourir à la justice à tout moment.

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

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

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

En accord avec la NES 2, un mécanisme de gestion des plaintes propre aux travailleurs sera également disponible. De même, les plaintes sensibles comme les plaintes liées à l'EAS/HS seront gérées et traitées par des procédures spécifiques.

9.4. Mécanisme de dépôt des plaintes

Les doléances pourront être rapportées par les moyens suivants :

- Verbal par rencontre directe avec le plaignant, au niveau des Communes concernées. Les plaintes verbales seront enregistrées dans un registre de doléances.
- Le projet mettra en place des boîtes de doléance mettra en place des boîtes de doléances visibles et accessibles pour tout public au niveau de l'UGP ainsi qu' au niveau des Communes concernées. Au niveau de l'UGP, le spécialiste social et environnemental est responsable de les vérifier quotidiennement ; tandis qu'au niveau des communes, des collaborations avec le Maire seront programmé en ce sens ;
- Appel téléphonique : Les plaignants peuvent également téléphoner les membres du comité de gestion des plaintes dont les coordonnées seront transmises plus tard dès recrutement des responsables.
- Lettre envoyée aux comités. Les doléances peuvent également être adressées par une lettre officielle à la direction générale de l'INSEED.
- D'autres moyens de réceptions de plaintes et doléances seront communiqués une fois mise en place l'Unité de Gestion du projet.

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

D'autre part, le projet mettra en place d'autres alternatives pour l'enregistrement des plaintes 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 1 de ce document. Principes pour le traitement des plaintes

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

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

9.5. Niveau de traitement des plaintes et doléances

- **Tri et classement des plaintes**

Les deux étapes de tri et de classement des plaintes consistent premièrement à déterminer la nature des plaintes reçues et deuxièmement à catégoriser l'information reçue afin de déterminer la durée de son traitement et l'entité

qui procèdera à son examen et l'enquête y afférente. Les tris et classement seront réalisés directement par spécialiste social et environnemental *du projet*.

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

- **Traitement des plaintes**

Généralement, le Comité de gestion des plaintes :

- Examine la recevabilité de la plainte au mécanisme. Il est à noter que toutes plaintes seront considérées comme recevables si elles sont liées directement ou indirectement aux activités du projet. Les plaignants seront informés au plus vite si les plaintes ne sont pas recevables.
- Produit si nécessaire tout dossier jugé être utile au traitement de cette plainte,
- Analyse la pertinence de la plainte,
- Procède à une investigation si nécessaire,
- Propose des réponses,
- Prend une décision et transmet les recommandations et des résolutions prises au plaignant,
- Enregistre les décisions et recommandations dans le registre des plaintes.

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

9.6. Clôture de la plainte

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

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

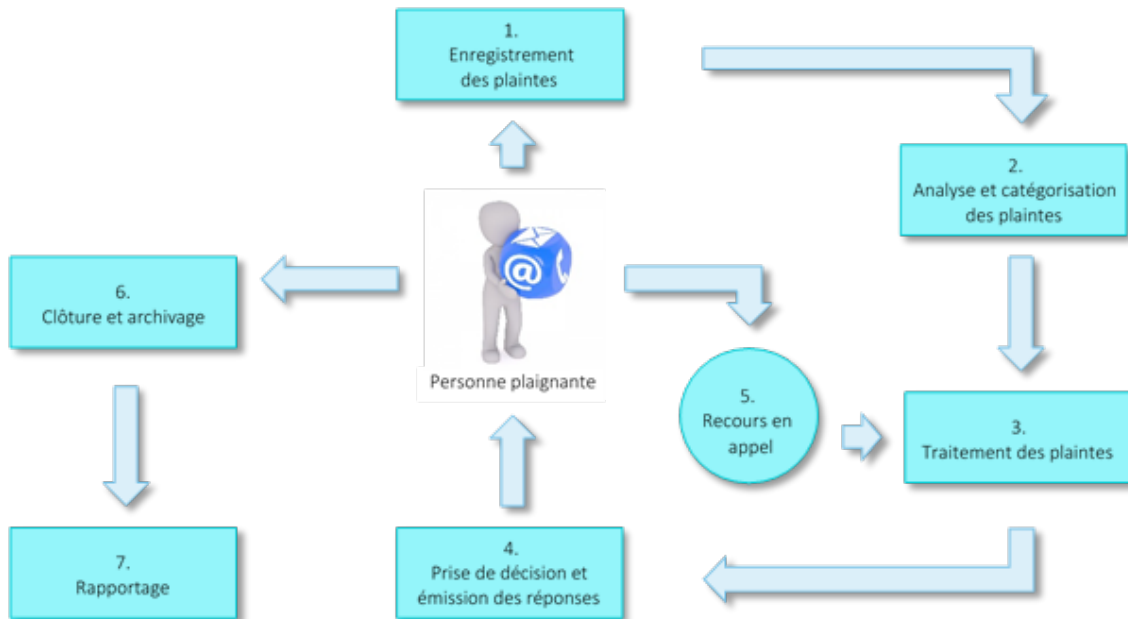
- Une décision "finale" a été prise par l'Entité à charge du traitement de la plainte, ou l'UGP sans besoin de mesures correctives et une réponse officielle (lettre) est transmise au plaignant ;
- Une décision "finale" a été prise par l'Entité à charge du traitement de la plainte, ou l'UGP et les "mesures 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.

9.7. Archivage

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

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

Figure 1. Mécanisme de gestion des plaintes



A noter qu'en cas d'insatisfaction, le plaignant, il est libre de faire un appel recourir en appel (cf. cercle 5) soit en utilisant de nouveau le MGP du projet en place soit en utilisant la voie judiciaire.

10. SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS

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

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

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

Les spécialistes social et environnemental en charge de la mise en œuvre du PMPP partageront les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes sous la forme de rapports consolidés.

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

Tableau 8. Indicateurs de suivi

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

Indicateurs	Fréquence	Source
- % de problèmes spécifiques résolus durant les réunions	- Semestriel	- PV de réunion
- Nombre total de plaintes reçues - Nombre de plaintes émises par des femmes - % de plaintes résolues - % de plaintes restituées - Durée moyenne de traitement par catégorie et la zone (Village, Commune, Région ...) - Nombre de plaintes référées au Tribunal	- mensuel	- Rapport semestriel sur la gestion des plaintes

10.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

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

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

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

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

10.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

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

11. ANNEXES

Annexe 1. Modèle de fiches de plaintes

Fiche 1. FICHE DE DEPÔT DE PLAINTES	
Date : _____	
Village de : Fokontany de : Commune de :	
Dossier N°	
- Nom du plaignant : _____	
- Adresse : _____	
- Village: _____	
- Contact (téléphone, email) : _____	
DESCRIPTION DE LA PLAINTE (Nature de la plainte, date de survenue du cas si plainte se rapportant à un incident particulier, lieu de survenue du cas)	
.....	
.....	
.....	
[Date et lieu] [Signature du plaignant]	[Date et lieu] [Signature du responsable de réception de la plainte]
ACCUSÉ DE RECEPTION	
Nous soussignons Membre du Comité de gestion de plainte du Projet, attestons par la présente la réception de plainte déposées par :	
[Date et lieu] [Signature du plaignant]	[Date et lieu] [Signature du responsable de réception de la plainte]

FICHE 2. PROCES-VERBAL DE TRAITEMENT DE PLAINTE

- Mr/Mme Nom et Prénoms : _____
- Adresse : _____
- Numéro du ménage: _____

Le Comité de Gestion de plainte (CGP) atteste avoir reçu votre plainte ci-désigné :

- Référence N° : _____ Date d'enregistrement : _____
- Relative à : _____
- Objet de la plainte : _____

Et nous vous informons qu'après vérification

- Votre plainte est considérée et le Projet vous informe que (décision à décrire) : _____
- Votre plainte a été refusée car _____
- Votre plainte va être examinée au niveau Centrale et une réponse vous sera communiquée ultérieurement au plus tard le _____

Signature des CGP qui ont traité la plainte

Signature du plaignant :

J'atteste avoir pris connaissance de la décision prise par le Comité de Gestion de plainte

N.B. *Le présent PV est établi en deux exemplaires : dont 01 copie pour le plaignant et une copie à transmettre à l'entité responsable de l'exécution*

