

**GOUVERNEMENT DE MADAGASCAR**

**MINISTERE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES**

**FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT**

**BUREAU NATIONAL DE GESTION DES RISQUES ET DES  
CATASTROPHES**

**PROJET CONTINGENT DE REPOSE AUX URGENCES (P508924)**

**FINANCE PAR LA BANQUE MONDIALE**

**ANNEXE 8 DU PLAN DE GESTION  
ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE : PLAN  
DE MOBILISATION DES PARTIES  
PRENANTES**

Février 2025

## TABLE DES MATIERES

---

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJECTIF DU PMPP .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....</b>	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....</b>	<b>20</b>
6.1	Principes généraux .....	23
6.2	Catégories de plaintes pouvant toucher les travailleurs .....	23
6.3	Porte d'entrée des plaintes.....	24
6.4	Dispositifs de traitement de plaintes.....	24
6.5	Mode de règlement de litiges .....	24
6.6	Étapes de traitement des plaintes (sauf les plaintes VBG).....	26
6.7	Clôture d'un cas .....	27
6.8	Mode de traitement des cas spécifiques .....	28
6.8.1	Cas de violences basées sur le genre (VBG).....	28
6.8.2	Corruption .....	30
6.9	Surveillance, suivi et consolidation des données sur les plaintes et les litiges .....	30
6.10	Information et Rapports périodiques .....	31

### Liste des tableaux

<i>Tableau 1 : Identification des parties prenantes.....</i>	<i>5</i>
<i>Tableau 2 : Liste des parties prenantes aux niveaux national, municipal, régional et communautaire, selon les composantes et sous-composantes du projet .....</i>	<i>6</i>
<i>Tableau 3 : Description des intervenants et de leurs rôles, intérêts et besoins .....</i>	<i>8</i>
<i>Tableau 4 Programme de mobilisation des parties prenantes .....</i>	<i>15</i>
<i>Tableau 5. Budget de la mise en oeuvre du PMPP.....</i>	<i>19</i>
<i>Tableau 6 : Catégories de plaintes.....</i>	<i>23</i>
<i>Tableau 7 : Etapes de règlement de litiges.....</i>	<i>25</i>
<i>Tableau 8 : Comité de décision selon le cas.....</i>	<i>29</i>

### Liste des figures

<i>Figure 1 Mécanisme de Gestion des Plaintes des travailleurs au niveau central .....</i>	<i>21</i>
<i>Figure 2 Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs au niveau regional .....</i>	<i>22</i>

# 1 INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET

Un Projet contingent d'intervention d'urgence (CERP) est un financement de projet d'investissement (IPF) par lequel les dépenses de réponse d'urgence peuvent être financées avec des fonds réaffectés via l'option de réponse rapide (RR0). Le CERP est l'un des mécanismes de financement contingent de la Banque mondiale dans la boîte à outils renforcée de préparation et de réponse aux crises, à la disposition du Gouvernement pour obtenir un accès rapide au financement de la Banque afin de répondre à une crise ou une urgence éligible. Le CERP peut fournir à Madagascar un accès rapide au financement des prêts d'investissement de l'Association internationale de développement (IDA) face à une crise ou une urgence imminente ou après une crise ou une urgence éligible telle que définie dans le présent manuel d'opérations

L'élaboration de ce PMPP a pris en compte le contexte juridique et politique de la République de Madagascar, ainsi que des NES de la Banque mondiale. Tout d'abord, la Constitution de la République de Madagascar garantit la liberté, les droits et les responsabilités à l'égard des citoyens du pays. Par conséquent, l'engagement des parties prenantes dans le cadre du CERP garantira que les droits et libertés des personnes sont respectés, promus et protégés à tout moment, conformément à la Constitution.

Selon la NES10, la mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Lorsqu'elle est conçue et mise en œuvre d'une manière appropriée, elle favorise le développement de relations fortes, constructives et ouvertes qui sont importantes pour une bonne gestion des risques et effets environnementaux et sociaux d'un projet. La mobilisation des parties prenantes est plus efficace lorsqu'elle est engagée au début du processus d'élaboration du projet et fait partie intégrante des décisions prises très tôt dans le cycle du projet ainsi que de l'évaluation, de la gestion et du suivi des risques et effets environnementaux et sociaux du projet.

La présente NES tient donc compte de ces dispositions et exigences afin que toutes les parties prenantes et structures clés soient correctement consultées. De plus, étant donné que le projet peut s'étendre à travers le pays, couvrant tous les districts et villes, et qu'il s'occupera donc de divers groupes de personnes, ce qui déclenche les politiques de protection sociale et d'autres législations.

Le cadre environnemental et social de la Banque mondiale, en particulier NES10, impose l'engagement des parties prenantes et la divulgation d'informations aux projets financés par la Banque. La norme souligne que la nature et le niveau d'engagement des parties prenantes doivent être proportionnels au niveau de risque et d'impact prévu dans le projet.

## 2 OBJECTIF DU PMPP

L'objectif du PMPP est de présenter une stratégie visant à mobiliser les intervenants du Projet afin de s'assurer qu'ils comprennent le Projet et qu'ils sont en mesure de fournir des commentaires et des commentaires à l'égard du Projet. Il décrit également la nature des intervenants prévus ainsi que leurs besoins en matière d'information, le calendrier et les méthodes de mobilisation tout au long du cycle de vie du CERP.

Les parties prenantes concrètes du CERP ne sont pas encore connues, mais il impliquera probablement différentes personnes, groupes et institutions qui devraient jouer des rôles clés à

différents niveaux pour atteindre les objectifs du CERP. Dans l'atteinte des objectifs du projet, il peut également y avoir des parties prenantes dont les intérêts peuvent être influencés par les activités du Projet, que ce soit positivement ou négativement. Une compréhension claire de la nature, de l'intérêt et des préoccupations de ces acteurs sera essentielle à la conception et à l'exécution efficaces des activités du CERP.

## 3 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

### 3.1 Méthodologie

La conception et la mise en œuvre des activités du CERP impliqueront plusieurs partenaires de soutien dirigés et coordonnés par le gouvernement de Madagascar par l'intermédiaire des ministères, départements et agences concernés. La mise en œuvre peut avoir lieu par l'intermédiaire de ministères, départements et organismes sélectionnés, de partenaires des Nations Unies, d'ONG ou autres.

#### **Tirer parti des principales parties prenantes, structures et arrangements institutionnels existants**

L'engagement des parties prenantes du CERP, le cas échéant, s'appuiera sur les structures d'engagement existantes, telles que le projet de soutien social pour des moyens de subsistance résilients. Ce dernier utilise les structures et les arrangements de mise en œuvre décentralisés existants construits dans le cadre du Fonds National de contingence du Madagascar (FNC), avec des réformes vigoureuses. Le Bureau National de Gestion des Risques et de Catastrophes (BNGRC) est le principal organisme de mise en œuvre du projet de soutien social, travaillant en étroite coopération avec plusieurs partenaires de mise en œuvre clés, notamment les ministères et les organismes œuvrant dans la protection sociale et les autorités locales.

### 3.2. Parties concernées et autres parties intéressées

- **Parties touchées**

Dans ce projet, les bénéficiaires et les communautés qui devraient être ciblées par les interventions constitueront les parties affectées par le projet. Le CERP peut cibler en aval un large éventail de personnes, y compris les membres des ménages ultra-pauvres et vulnérables dans les communautés touchées par des catastrophes. À ce stade, les activités du CERP se concentrent sur les transferts monétaires, qui affectent les communautés vulnérables, ainsi que sur les activités d'achat qui excluent le stockage et la diffusion. Selon le type de catastrophe ou de crise, les activités incluront des acteurs de différents secteurs, tels que la médecine humaine ou vétérinaire, ou les acteurs humanitaires.

- **Autres parties intéressées**

Parmi les autres parties intéressées figurent diverses personnes, institutions et organisations qui seront directement impliquées dans les transferts monétaires ou les activités de passation de

marchés. Au niveau national, il y aura les ministères et les partenaires de mise en œuvre sélectionnés. Au niveau des régions, les Gouverneurs ainsi que les organisations non gouvernementales travaillant dans ces districts seront des parties directement intéressées. Les chefs traditionnels, les comités de développement des zones et des villages et leurs sous-comités et les bénévoles communautaires constituent quelques-unes des parties directement intéressées au niveau communautaire.

Tableau 1 : Identification des parties prenantes

	Nom de l'intervenant	Pertinence
<b>Catégorie 1 : Sponsors/Soutiens de projet</b>		
	Gouvernement du Madagascar	Recherche de financement et décaissement des fonds
	Banque mondiale	Financier
	Autres partenaires de développement	Co-financeurs du Fonds fiduciaire multidonateurs (Organismes internationaux)
<b>Catégorie 2: Bénéficiaires du projet</b>		
	Gouvernement du Madagascar	Développement socio-économique et prestation de services de soutien social et de renforcement de la résilience
	Collectivités territoriales décentralisées	Réalisation de leurs mandats de prestation de services
	Communautés ciblées	Opportunités d'emploi, amélioration des moyens de subsistance et amélioration des bassins versants, des routes et d'autres commodités.
	Personnes participantes	Source de revenus, amélioration des moyens de subsistance, sécurité alimentaire/amélioration de la nutrition et de la santé
	Entreprises locales	Possibilité d'accroître le commerce grâce à la fourniture de matériaux nécessaires au projet, de denrées alimentaires et d'autres choses
<b>Catégorie 3: Les personnes touchées</b>		
	Villages/communautés touchés	Impacts directs des activités du projet
	Propriétaires agricoles et fonciers	Impacts directs, par exemple : empiètement potentiel sur la propriété privée

	<b>Nom de l'intervenant</b>	<b>Pertinence</b>
	Groupes vulnérables	Pourrait être mis à l'écart dans les consultations et autres activités
	Entreprises locales	Pourrait être perturbé pendant certaines activités du projet, par exemple des travaux publics sur les routes
	Grand public/circulation	Perturbation de la circulation ou d'autres services publics
<b>Catégorie 4: Influenceurs</b>		
	Législature (parlementaire)	Fait les lois et rôle de surveillance
	Gouverneurs et Maires	Superviseur du développement dans les régions et les villes
	OSC de protection de l'environnement du Madagascar	Réglemente l'E&S et surveille la conformité des projets
	Communautés touchées	Coopération avec le(s) metteur(s) en œuvre/implication/appropriation
	Propriétaires agricoles et fonciers	Coopération avec les responsables de la mise en œuvre
	Média	Diffusion de l'information/reportage
	ONG locales et organisations communautaires	Renforcer la responsabilisation et le plaidoyer en faveur de l'inclusion dans l'exécution des projets

D'autre part, les partenaires de développement au niveau national, les représentants des ONG au niveau des districts et des communautés, les groupes religieux et leurs dirigeants et les communautés dans les zones où le projet sera mis en œuvre sont quelques-unes des autres parties intéressées. Le tableau 1 met en évidence les différentes parties prenantes par composante de projet au niveau national, régional et communautaire. Le tableau 2 fournit une description de chacun des principaux intervenants au niveau national, régional et communautaire, y compris leurs rôles et intérêts.

*Tableau 2 : Liste des parties prenantes aux niveaux national, municipal, régional et communautaire, selon les composantes et sous-composantes du projet*

<b>Activité du projet</b>	<b>Parties prenantes aux niveaux national, municipal, régional et communautaire</b>			
Activité	Au niveau national	Ville/Niveau urbain	Au niveau du district	Au niveau communautaire
<b>Transferts d'argent</b>	Comité directeur du soutien social, Comité technique de soutien social,	Gouvernorat Mairie, et autres Autorités	Staff du District	Ménages et communautés bénéficiaires ciblés,

<i>Activité du projet</i>	<i>Parties prenantes aux niveaux national, municipal, régional et communautaire</i>			
	Partenaires au développement (Banque mondiale, UE, GIZ, KfW, UNICEF, ...)			Chefs traditionnels et religieux
<b>Activités d'approvisionnement</b>	<p>Relevant des Ministères pertinents</p> <p>Acteurs sectoriels :</p> <p>Ministères, départements et organismes gouvernementaux concernés ; ; ONG nationales et internationales.</p> <p>Districts-Conseils locaux ;</p> <p>Ministère de l'Agriculture, Département de la santé animale et du développement de l'élevage</p> <p>Cabinet du Président, Département de la gestion des risques et des catastrophes</p> <p>Acteurs humanitaires, y compris les agences des Nations Unies, les ONG internationales et nationales</p>	Gouvernorat, Mairie et autres autorités	Staff du District	Ménages et communautés bénéficiaires ciblés, Chefs traditionnels et religieux

- **Personnes ou groupes défavorisés et vulnérables**

Bien que l'on s'attende à ce que le projet ait un impact positif sur les membres bénéficiaires des communautés cibles, il est toujours possible que des personnes, des familles et des communautés soient touchées négativement par les activités du programme. Celles-ci peuvent provenir de membres bénéficiaires ou non bénéficiaires des communautés cibles. Les femmes et les enfants, les jeunes, les personnes âgées, les handicapés et les malades chroniques sont souvent les plus vulnérables en raison de leur accès limité à l'information en raison d'obstacles physiques, sociaux, culturels et structurels au sein des communautés. Ces catégories de personnes seront particulièrement ciblées et recevront des renseignements adéquats pour comprendre la nature des activités du projet et les répercussions positives et négatives potentielles prévues du projet. Ils recevront également des informations sur la façon d'accéder au mécanisme de recours (MGP) du projet chaque fois que le besoin s'en fait sentir.

Les membres âgés de la communauté peuvent avoir des problèmes de mobilité pour se rendre aux lieux des activités du programme, comme les réunions. Il sera envisagé d'organiser des réunions à des distances gérables pour ces personnes. Un autre défi envisagé est le taux élevé d'analphabétisme dans certaines des communautés cibles, ce qui rendra difficile pour les bénéficiaires de lire et de comprendre les informations écrites relatives au projet. Des méthodes appropriées, telles que des réunions publiques, des médias visuels (affiches, panneaux d'affichage, vidéos communautaires), seront utilisées pour atteindre ces groupes de personnes. Les problèmes d'audition (dus à l'âge ou à la naissance) chez certains bénéficiaires peuvent nécessiter l'utilisation d'aides en langue des signes dans les outils de sensibilisation et de visibilité, ainsi que de systèmes de sonorisation ou de mégaphones, en particulier lorsque les réunions attirent de grandes foules de personnes.

Des efforts supplémentaires seront déployés pour rejoindre les membres non bénéfiques des communautés cibles afin de leur faire comprendre les processus de ciblage du projet et les limites de capacité afin qu'ils ne se sentent pas désavantagés.

## 4 PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Le programme de mobilisation pour ce projet a pour but de consulter les parties prenantes sur la conception du projet proposé, les risques et les impacts environnementaux et sociaux prévus, les mesures d'atténuation, l'ébauche du plan de mobilisation et les ébauches d'instruments de gestion des risques environnementaux et sociaux. Fournir régulièrement de l'information et de la rétroaction aux intervenants sur l'avancement de la mise en œuvre du projet et tout autre enjeu émergent tout au long du cycle du projet.

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

Au cours de la préparation du projet, des réunions de consultation publique seront organisées.

Les rapports et plans environnementaux et sociaux seront communiqués par l'intermédiaire de l'équipe du BNGRC et du FID. Les commentaires reçus lors des consultations seront consolidés et seront pris en compte par le projet.

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

Tableau 3 : Description des intervenants et de leurs rôles, intérêts et besoins

	Description de l'intervenant	Rôle attendu	Besoins et intérêts en matière d'information	Méthodes/outils/techniques de mobilisation
	<i>Au niveau communautaire</i>			
1	<b>Bénéficiaires des projets ciblés</b> Il s'agira de ménages ultra-pauvres et vulnérables identifiés	Contribuer à la conception du projet afin de maximiser les retombées des interventions du projet	Informations sur les ajustements de programme, les calendriers de paiement, les coordonnées des coordonnateurs de programme, les chiffres d'inscription au programme	Réunion communautaire Focus groupe
2	<b>Membres des communautés cibles du projet</b> Il s'agira de membres des communautés à partir desquelles seront identifiés les bénéficiaires du projet	Soutenir l'élaboration et la mise en œuvre du projet	Informations sur les ajustements de programme, les calendriers de paiement, les coordonnées des coordonnateurs de programme, les chiffres d'inscription au programme	Réunion communautaire
3	<b>Dirigeants locaux</b> Il peut s'agir de chefs traditionnels, religieux ou politiques (y compris des conseillers de quartier et des	Appui à la mise en œuvre des programmes	Participation à la mise en œuvre du programme	Atelier Visite de courtoisie

	<b>Description de l'intervenant</b>	<b>Rôle attendu</b>	<b>Besoins et intérêts en matière d'information</b>	<b>Méthodes/outils/techniques de mobilisation</b>
	membres du Parlement) qui ont une influence dans les communautés où le projet sera mis en œuvre			
<b>4</b>	<b>Membres du comité de développement</b> Il s'agit de membres des comités de développement local qui sont opérationnels au niveau de l'autorité traditionnelle et des comités de développement villageois (CVD) qui sont opérationnels au niveau des chefs de village de groupe. Cela inclut également les membres des différents sous-comités pertinents du CVD qui sont opérationnels à ce niveau.	Soutenir l'élaboration et la mise en œuvre du projet	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet	Atelier
<b>5</b>	<b>Agents de vulgarisation communautaire</b> Il s'agit du personnel des ministères et organismes gouvernementaux qui travaillent directement avec les communautés et font le lien avec les responsables de district impliqués dans le projet. Il s'agit notamment d'agents communautaires (AC) et d'autres assistants existants sur terrain	Faciliter la mise en œuvre des interventions du projet dans les communautés	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet	Atelier
<b>B.</b>	<i>Au niveau du district</i>			
<b>1</b>	<b>Conseil de district et ses sous-comités</b> Il s'agit d'un organe politique du gouvernement au niveau du district et est constitué de conseillers élus et de membres du parlement du district. Il comprend également les autorités traditionnelles qui, cependant, n'ont pas le droit de vote. Le Conseil est présidé par un président élu parmi les conseillers. Le commissaire de district fait office de secrétaire du conseil.	C'est un organe de décision sur toutes les questions de développement qui se déroulent dans les districts	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet	Atelier/réunion/Visite de courtoisie
<b>2</b>	<b>Le Comité exécutif de district et ses sous-comités</b>	Fournir des conseils techniques sur toutes les questions de	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet	Atelier/réunion/visite de courtoisie

	<b>Description de l'intervenant</b>	<b>Rôle attendu</b>	<b>Besoins et intérêts en matière d'information</b>	<b>Méthodes/outils/techniques de mobilisation</b>
	Il s'agit de l'organe technique du gouvernement au niveau du district et est composé des chefs des départements gouvernementaux, des représentants des ONG et des prestataires de services travaillant dans le district, ainsi que des représentants de groupes d'intérêt. Il est présidé par le commissaire d'arrondissement. Le comité comporte plusieurs sous-comités thématiques axés sur des domaines tels que l'agriculture, la santé, l'environnement et les ressources naturelles, le suivi et l'évaluation, l'éducation, la formation et le renforcement des capacités et le soutien social.	développement qui se déroulent dans le district		
<i>C.</i>	<i>Au niveau de la ville</i>			
	<b>Membres du conseil municipal</b> Membres élus du conseil chargés d'élaborer des politiques et de prendre des décisions sur les questions touchant leur ville	Élaborer des politiques et prendre des décisions sur des questions touchant leurs villes	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet	Atelier/réunion/visite de courtoisie
	<b>Secrétariat du conseil municipal</b> Équipe technique du conseil responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des programmes de développement	Réalisation effective des activités du projet	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet	Atelier/réunion/visite de courtoisie
	<b>Chefs de Fokontany/Quartiers</b> Dirigeants nommés des lieux et des quartiers dans les villes	Soutenir la mobilisation communautaire et l'exécution des programmes	Informations et mises à jour sur le projet	Atelier/réunion/visite de courtoisie
<i>D.</i>	<i>Au niveau national</i>			
<i>CI</i>	<i>Comités nationaux</i>			
<b>1</b>	<b>Comité directeur du soutien social</b> - Présidé par le Secrétaire en chef	Surveillance des politiques	Mises à jour du programme et défis nécessitant une attention particulière	Atelier/réunion
<b>2</b>	<b>Comité technique de soutien social</b>	Orientation, orientation pour la mise en œuvre	Mises à jour du programme et défis nécessitant une attention particulière	Atelier/réunion

	<b>Description de l'intervenant</b>	<b>Rôle attendu</b>	<b>Besoins et intérêts en matière d'information</b>	<b>Méthodes/outils/techniques de mobilisation</b>
	Présidée par le Secrétaire permanent			
<b>3</b>	<b>Groupe de travail technique du Groupe national d'épargne et de crédit</b>		Mises à jour du programme et défis nécessitant une attention particulière	Atelier/réunion
<b>4</b>	<b>Commission parlementaire sur l'aide sociale</b> Commission du Parlement composée de membres élus du Parlement	Informers, orienter et faire pression sur l'Assemblée nationale sur les politiques nationales, les législations et les projets de développement liés au secteur de l'accompagnement social	Mises à jour du programme et défis nécessitant une attention particulière	Atelier/réunion
<b>C2</b>	<i>Ministères, départements et organismes gouvernementaux</i>			
<b>1</b>	<b>Bureau national de gestion des risques et des catastrophes (BNGRC)</b> Le BNGRC est un organisme du gouvernement du Madagascar par l'intermédiaire duquel le financement des projets de développement et d'autres transactions récurrentes aux conseils de district est acheminé et géré.	Agent d'exécution -Élaborer du matériel de mise en œuvre et de formation -Superviser la mise en œuvre	Rapports et exigences du district	Atelier
<b>2</b>	<b>Ministère de l'Économie et des Finances</b>	-Coordinatrice des programmes de Protection Sociale	Informations financières du projet	Envoi et partage des rapports
<b>3</b>	<b>Ministère de la population et des solidarités</b> Il s'agit du ministère de coordination de la mise en œuvre du programme de transferts sociaux en espèces (protection sociale)  Dirige le Département du développement communautaire, qui joue un rôle clé dans la sensibilisation et la mobilisation de la communauté, par l'intermédiaire de ses agents	Coordonner la mise en œuvre des transferts monétaires, gérer les SIG, élaborer les documents de mise en œuvre et superviser la mise en œuvre  Sensibilisation et mobilisation des communautés pour la mise en œuvre de projets de développement communautaire	Rapports de mise en œuvre  Rapports de mobilisation communautaire et défis d'action	Envoi et partage des rapports

	<b>Description de l'intervenant</b>	<b>Rôle attendu</b>	<b>Besoins et intérêts en matière d'information</b>	<b>Méthodes/outils/techniques de mobilisation</b>
	de développement communautaire de district.			
<b>5</b>	<b>Ministère de l'intérieur.</b> Ce ministère est chargé des institutions et des fonctions décentralisées qui font partie de l'administration locale mise en place au niveau des districts et des communautés.	Fournir des conseils sur les questions de gouvernance locale affectant le projet	Mises à jour du projet et défis nécessitant des mesures	Atelier
<b>6</b>	<b>Ministère de l'environnement et du développement durable</b> Héberge le Département des affaires environnementales qui a un mandat réglementaire sur la gestion des enjeux environnementaux et sociaux associés aux projets	Soutenir la planification, la mise en œuvre et le suivi des mesures de protection environnementales et sociales dans le cadre du projet	Renseignements sur les mesures de protection	Atelier
<b>7</b>	<b>Ministère de l'Agriculture et de l'élevage</b> Ministère ayant la médecine vétérinaire dans ses attributions	Fournir des orientations politiques et techniques sur la médecine vétérinaire, la participation à la distribution de médicaments et de fournitures	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
<b>8</b>	<b>Ministère de fonction publique</b>	Fournir une orientation politique et des conseils techniques sur les questions relatives aux jeunes et au travail.	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
	<b>Ministère de la Santé</b> Responsable de la supervision du secteur de la santé du pays	Manipulation des médicaments et soutien médical	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
<b>C3</b>	<i>Partenaires de développement</i>			
<b>1</b>	Banque mondiale	Fournir un soutien technique sur la conception et la mise en œuvre du projet Fournir du financement de projet	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
<b>2</b>	Union européenne	Fonds SCTP	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
<b>3</b>	GIZ	Appui technique à la protection sociale	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
<b>5</b>	UNICEF	Appui technique à la protection sociale	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier

	<b>Description de l'intervenant</b>	<b>Rôle attendu</b>	<b>Besoins et intérêts en matière d'information</b>	<b>Méthodes/outils/techniques de mobilisation</b>
<b>6</b>	OIT	Appui technique à la protection sociale	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
<b>C4</b>	<i>Organisations non gouvernementales et autres organisations communautaires</i>			
<b>1</b>		Piloter la mise en œuvre du programme d'appui aux moyens de subsistance du projet	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
<b>2</b>		Partager les expériences sur la mise en œuvre des modèles de graduation	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
<b>3</b>		Partager les expériences sur la mise en œuvre des systèmes de paiement électronique	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
<b>4</b>		Partager les expériences sur la mise en œuvre des interventions en espèces plus	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
<b>5</b>	Engagement citoyen, défense des droits de l'homme et responsabilité sociale des OSC	Soutenir les initiatives d'engagement citoyen et de responsabilité sociale	Collaboration et mises à jour de l'information sur le programme	Atelier
<b>6</b>	Organisations communautaires et confessionnelles	Soutenir les initiatives d'engagement citoyen et de responsabilité sociale	Collaboration et mises à jour de l'information sur le programme	Atelier

Les informations seront communiquées via :

- Correspondance,
- Réunions,
- Focus groupe,
- Consultations publiques,
- Brochures et dépliants,
- Atelier,
- Média,
- Site web
- Presse,

Les informations à divulguer sont :

- Les informations sur le projet (objectifs, envergure, durée et parties prenantes, ...)

- Information sur les risques/impacts environnementaux et sociaux et mesures de mitigation adoptées par le Projet,
- Documents cadres de gestion environnementale et sociale (CGES, PGMO, PEES, PMPP),
- Les procédures du mécanisme de règlement des plaintes (MGP),
- L'orientation du projet,
- Situation d'avancement des activités du Projet,
- Résultats positifs du Projet.

La langue à utiliser lors de dissémination de ces informations devrait être adaptée aux parties prenantes cibles.

### 4.3. Programme de mobilisation des parties prenantes

Tableau 4 Programme de mobilisation des parties prenantes

	Phase du projet	Date/période approximatives	Activité d'engagement	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisé	Parties prenantes ciblées	Responsables
1	Phase de préparation du projet	Janvier 2025	Consultations nationales des parties prenantes	Recueillir des points de vue sur la conception du projet, les risques environnementaux et sociaux, les mesures d'atténuation, les mécanismes de recours et le plan de mobilisation des parties prenantes.	Réunions formelles (présentielle ou virtuelle) Réunion au niveau régional	Représentants du gouvernement, des partenaires au développement et des ONG	FID, BNGRC, BM
		Janvier 2025	Consultations des parties prenantes au niveau des autorités locales	Recueillir des points de vue sur la conception du projet, les risques environnementaux et sociaux, les mesures d'atténuation, les mécanismes de recours et le plan de mobilisation des parties prenantes.	Réunions formelles (présentielle) Réunion au niveau régional	Membres des comités exécutifs de district/ville et de ses sous-comités	FID, BNGRC
		Janvier 2025	Consultations des parties prenantes au niveau communautaire	Recueillir des points de vue sur la conception du projet, les risques environnementaux et sociaux, les mesures d'atténuation, les mécanismes de recours et le plan	Réunions formelles (présentielle)	Membres des Comités de Développement Communal, Comité Villageois de développement,	FID, BNGRC

	<b>Phase du projet</b>	<b>Date/période approximatives</b>	<b>Activité d'engagement</b>	<b>Objet de la consultation/du message</b>	<b>Méthode utilisé</b>	<b>Parties prenantes ciblées</b>	<b>Responsables</b>
				de mobilisation des parties prenantes.	Réunion au niveau régional	groupes, chefs traditionnels et religieux, membres ordinaires de la communauté, y compris les femmes, les jeunes, les personnes âgées et les handicapés	
2	Phase de mise en œuvre du projet	Février 2025	Réunions de lancement du projet avec les conseils de district	Fournir des commentaires sur la conception du projet approuvé et orienter les parties prenantes au niveau du district sur leurs rôles	Atelier	Membres des comités exécutifs de district	FID, BNGRC
Février 2025		Mobilisation communautaire	Mobiliser et préparer les communautés cibles à la mise en œuvre du projet	Réunion communautaire	Membres des communautés cibles, CVD, chefs traditionnels, religieux et politiques, sous-comités de développement et les groupes marginalisés	FID	
Mars 2025		Missions de suivi et de supervision de la mise en œuvre du projet	Fournir et obtenir des informations et un soutien continu sur la performance du projet	Atelier Réunion formelle	Parties prenantes au niveau national, au niveau des districts et des communautés	FID, BNGRC	

	<b>Phase du projet</b>	<b>Date/période approximatives</b>	<b>Activité d'engagement</b>	<b>Objet de la consultation/du message</b>	<b>Méthode utilisé</b>	<b>Parties prenantes ciblées</b>	<b>Responsables</b>
		Deux fois par an à partir de juin 2025	Réunions d'examen du projet avec des parties prenantes sélectionnées au niveau national, au niveau des districts et des communautés	Fournir et obtenir des commentaires périodiques sur l'avancement de la mise en œuvre du projet et tout problème émergent	Atelier  Réunion formelle	Sélection de parties prenantes au niveau national, régional et communautaire	FID, BNGRC
3	Phase de clôture du projet	Décembre 2025	Réunions de clôture de projet	Impliquer les parties prenantes sur la stratégie de sortie de projet	Atelier  Réunion communautaire	Communautés et groupes bénéficiaires, parties prenantes nationales et de district	FID, BNGRC

#### **4.4. Information des parties prenantes**

Les parties prenantes seront tenues informées au fur et à mesure de l'évolution du projet, notamment en ce qui concerne les performances en matière environnementale et sociale du projet, la mise en œuvre du PMPP et du Mécanisme de règlement des plaintes, ainsi que l'état d'avancement général de la mise en œuvre du projet.

Des renseignements appropriés seront fournis aux intervenants en fonction de l'étape du projet et des besoins d'information cernés des intervenants. Il s'agira notamment d'obtenir de l'information sur la nature de la conception du projet, les risques et les impacts environnementaux et sociaux prévus, les mesures d'atténuation proposées, le plan de mobilisation des parties prenantes, les mécanismes de règlement des griefs et la façon dont les points de vue des parties prenantes ont été intégrés dans la conception du projet et la gestion des risques environnementaux et sociaux.

Le projet utilisera une combinaison de méthodes pour divulguer l'information relative au projet d'une manière qui correspond à la nature des parties prenantes identifiées et à la sensibilité environnementale et sociale du projet. Pour les intervenants communautaires, l'information sera principalement divulguée dans le cadre de réunions publiques organisées au sein des communautés. Des efforts délibérés seront faits pour veiller à ce que les groupes vulnérables tels que les femmes et les enfants, les personnes âgées et les handicapés soient correctement représentés et entendus dans ces réunions. Au niveau national et au niveau des districts, la divulgation de l'information se fera par le biais de réunions avec les représentants et les membres des Ministères, comités et sous-comités concernés. Des copies imprimées et électroniques des documents de projet pertinents seront mises à la disposition des parties prenantes dans des endroits désignés à leur portée.

La communication aux parties prenantes sur les programmes de divulgation d'informations sera transmise par des moyens pertinents en fonction des publics ciblés. La plupart du temps, le projet utilisera des formes de communication écrites telles que des lettres et des courriers électroniques, des stations de radio communautaires lorsqu'elles sont disponibles et un système de sonorisation mobile. Dans la mesure du possible, des plateformes et des groupes de médias sociaux seront créés pour aider à la diffusion de l'information auprès des intervenants ciblés. Tous ces processus, plateformes et canaux seront liés au site web de l'UIP. Le tableau ci-dessous résume les principales méthodes qui seront utilisées pour la divulgation de l'information du projet à différentes étapes du projet.

## **5 RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

### **5.1. Ressources**

Le BNGRC et FID seront chargés des activités de mobilisation des parties prenantes.

Le budget du PMPP est de 45 949 USD et est inclus dans la composante « gestion des risques environnementaux et sociaux » du projet.

Tableau 5. Budget de la mise en oeuvre du PMPP

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires En USD	Périodes/années	Coûts totaux En USD	Observations
<b>1. Estimation des salaires du personnel et des dépenses connexes</b>					
NEANT					
<b>2. Evénements</b>					
2a. Organisation de groupes de discussion	4	212.5	2025	850	4 fois
<b>3. Campagnes de communication</b>					
3a. Affiches	394	0.21	2025	83.72	
3b. Dépliants	10 000	0,1	2025	1000	
3c. Campagne dans les médias sociaux	25	150	2025	3750	1 campagne par mois au 5 médias, par région
<b>4. Formations</b>					
4a. Formation sur les questions sociales/environnementales pour le personnel de l'UEP et du maître d'œuvre	5	2000	2025	10000	5 régions
4b. Formation sur les violences à caractère sexiste pour le personnel de l'unité d'exécution du projet (UEP) et du maître d'œuvre	5	2000	2025	10000	5 régions
<b>5. Enquêtes auprès des bénéficiaires</b>					
5a. Enquête sur la perception à mi-parcours du projet	5	3000	2025	6000	5 régions
5b. Enquête sur la perception en fin de projet	5	3000	2025	6000	5 régions
<b>6. Mécanisme de règlement des plaintes</b>					
6a. Formation des comités du mécanisme de règlement des plaintes	394	3.82	2025	1507.01	120 sites ACT, 274 sites TMNC
6b. Boîtes à suggestions dans les villages	394	4.25	2025	1674.45	1 boîte par site
6c. Supports de communication du mécanisme de règlement des plaintes	394	0.21	2025	83.72	1 affiche par site
<b>7. Autres dépenses</b>					
7a. Suivi de mobilisation des parties prenantes	5	1000	2025	5000	5 régions
<b>BUDGET TOTAL CONSACRÉ À LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES :</b>				45 949	

## **5.2. Fonctions et responsabilités de la direction**

Les entités chargées de mener à bien les activités de mobilisation des parties prenantes sont le BNGRC et le FID.

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront documentées par le biais du BNGRC et le FID.

## **6 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES**

L'objectif principal d'un tel mécanisme est d'aider à régler les plaintes et les griefs d'une manière rapide, efficace et efficiente qui satisfasse toutes les parties concernées.

Le FID dispose d'un mécanisme de gestion des plaintes pour traiter les plaintes et sera utilisé pour le présent Projet. Les schémas suivants résument le mécanisme de gestion des plaintes au niveau central et régional.

Figure 1 Mécanisme de Gestion des Plaintes des travailleurs au niveau central

## Flux de traitement des plaintes des travailleurs, au niveau central :

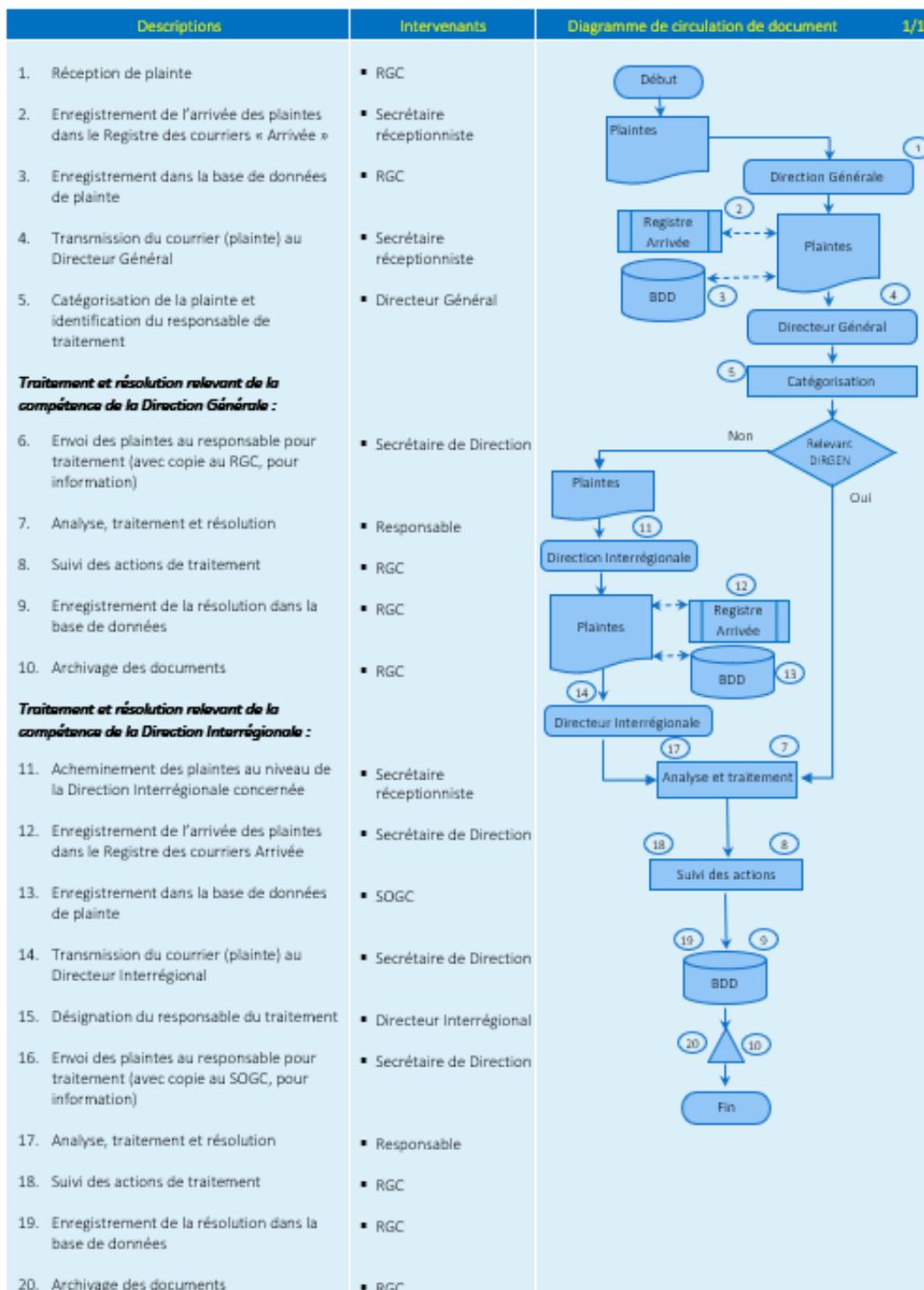
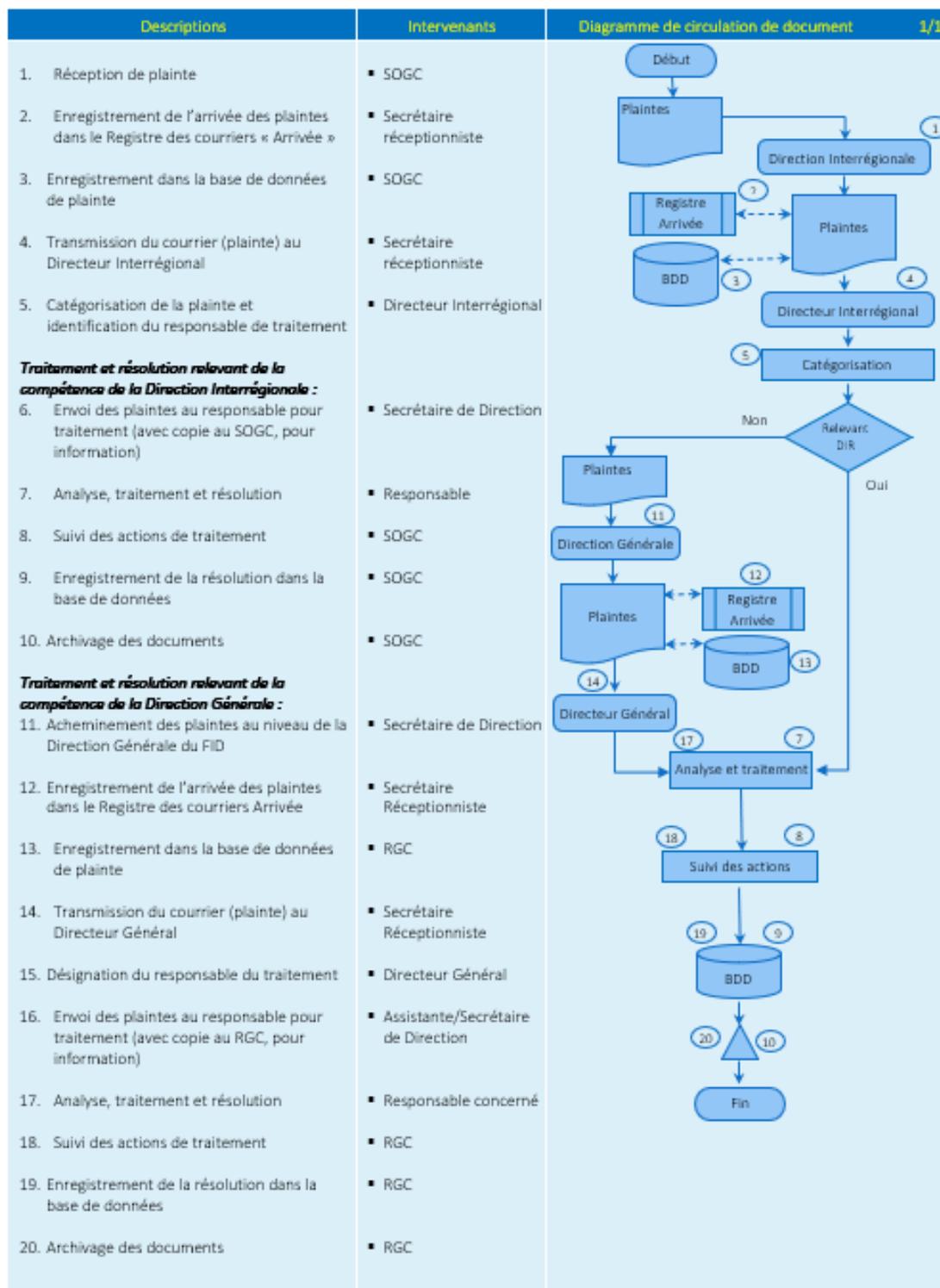


Figure 2 Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs au niveau régional

## Flux de traitement des plaintes des travailleurs, au niveau régional :



## 6.1 Principes généraux

Les dispositions dans ce chapitre sont applicables au FID ainsi qu'aux prestataires de service travaillant pour le Projet.

Les détails du mécanisme de gestion des plaintes concernant les travailleurs seront consignés dans les contrats de travail. En outre, lors des séances de négociation des contrats, l'employeur porte à la connaissance du travailleur ces droits et obligations, mais également le mécanisme de règlement des plaintes.

Les travailleurs du projet tout comme les employés bénéficiaires du projet ont le droit de se plaindre si les normes ne sont pas respectées, si l'aide reçue n'est pas celle qui leur convient ou ne correspond pas à ce qui leur a été promis par les acteurs de mise en œuvre du projet ou en cas de manquements graves aux codes de conduite. Une plainte officielle exige une réponse et la structure qui reçoit une plainte, a le devoir de répondre à la personne plaignante.

Il sera de la responsabilité du Projet recevant les plaintes d'en déterminer la gravité et de décider si elles peuvent être traitées immédiatement de façon verbale et informelle, ou si elles doivent passer par les voies officielles (Service des Ressources Humaines ou SRH, etc.)

## 6.2 Catégories de plaintes pouvant toucher les travailleurs

Tous les travailleurs dans le cadre du projet peuvent faire appel au MGP du projet pour le cas ci-après et en lien avec les conditions de travail :

Tableau 6 : Catégories de plaintes

Catégorie	Types	Exemples
Catégorie 1	Gouvernance du Projet	Plaintes liées à la passation de marché, au retard de paiement de factures des prestataires de service
Catégorie 2	Application de procédure	Entrave à l'application du présent PGMO ; Entrave à l'application du règlement intérieur du FID ou de l'entité où travaille le travailleur
Catégorie 3	Contrat des travailleurs ou des prestataires	Non-respect des dispositifs des contrats des travailleurs
Catégorie 4	Respect des droits humains	Plaintes liées aux non-respects des droits humains au travail : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusion/exclusion,</li> <li>• Discrimination,</li> <li>• Autres</li> </ul>
Catégorie 5	Abus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abus de pouvoir et d'autorité,</li> <li>• Violence basée sur le genre (VBG)/Exploitation et Abus Sexuel-Harcèlement sexuel;</li> <li>• Représailles à l'encontre des travailleurs ;</li> <li>• Extorsion de fonds...</li> </ul>

Les plaintes devraient être catégorisées afin que les responsables de leur traitement soient bien identifiés. Cette catégorisation des plaintes relève du Directeur Général ou des Directeurs Inter Régionaux ou du Chef d'Antenne du FID.

### 6.3 Porte d'entrée des plaintes

Toutes plaintes peuvent être collectées via le responsable hiérarchique du travailleur, le Responsable Administratif (en charge des RH), l'association des travailleurs, par lettre, par courrier électronique, par téléphone, par boîte de doléance mise en place au niveau de chaque Direction Interrégionale du FID et/ou adresse mail spécifique mis à disposition par le projet, rencontre directe avec le plaignant. A noter que les plaintes anonymes sont aussi recevables.

Les lettres peuvent être acheminées vers les responsables de la gestion des plaintes via les boîtes de doléances, les adresses physiques et électroniques du FID. Le personnel peut aussi utiliser le site internet du groupe de la banque mondiale sur le lien ci-après : <https://projects.banquemondiale.org/fr/projects-operations/products-and-services/grievance-redress-service>

Toutes les plaintes reçues seront enregistrées en tant que courrier arrivée au niveau du secrétariat.

### 6.4 Dispositifs de traitement de plaintes

Généralement, les plaintes du personnel du FID pouvaient être traitées au niveau du service des ressources humaines, tandis que celles des prestataires pouvaient être gérées au niveau du service de passation des marchés ou au niveau des Directions opérationnelles.

Un comité de gestion des plaintes des travailleurs (CGPT) pourra être mis en place selon la nature, la description et la complexité du traitement de la plainte. Ce comité est composé de :

- Le Directeur Général,
- Le Directeur Principal chargé de la coordination, de l'administration, des finances et du management qualité,
- Le Coordonnateur de Ressources Humaines et Formation,
- Le Responsable des affaires juridiques et VBG/EAS/HS,
- Les Chefs de service de la gestion des risques environnementaux et sociaux,
- Le Responsable de gouvernance citoyenne,
- 2 Représentants des travailleurs directs du Projet.

### 6.5 Mode de règlement de litiges

D'une façon générale, à part les plaintes liées à des actes de VBG, il existe deux modes de règlement des litiges dans le cadre du travail :

- **Le règlement à l'amiable** (y compris le recours hiérarchique dans le cas où l'agent subit un tort par son supérieur hiérarchique immédiat pour les travailleurs) : il consiste à se mettre d'accord sans intervention judiciaire : des concessions de part et d'autre s'imposent.
- **Le recours juridictionnel** : il intervient généralement en cas d'échec du règlement à l'amiable. Il consiste à régler le litige devant un tribunal compétent (tribunal de travail). C'est le fait de saisir un juge pour dire le droit sur un contentieux.

Les étapes de règlement de litiges sont résumées dans le tableau ci-après :

Tableau 7 : Etapes de règlement de litiges

Etapes	Actions	Responsables	Délai
<b>Etape 1 : Règlement à l'amiable sans intervention de l'Inspection de Travail</b>			
Etape 1.1	Réception et enregistrement Envoi de l'accusé de réception au plaignant (si plainte non anonyme)	CGPT	1 jour
Etape 1.2	Catégorisation	CGPT	1 jour
Etape 1.3	Examen de la plainte et examen de pertinence	CGPT	7 jours
Etape 1.4	Communication des réponses des mesures	CGPT	2 jours
Etape 1.5	Établissement du procès-verbal	CGPT	1 jour
Etape 1.6	Si entente : notification de l'intéressé	CGPT	1 jour
Sinon : passage à l'Etape 2			
<b>Etape 2 : Règlement à l'amiable avec intervention de l'Inspection de Travail</b>			
Etape 2.1	Convocation des parties impliquées	Inspection de travail	Au prorata
Etape 2.2	Analyse des droits des travailleurs et de l'employeur	Inspection de travail	Au prorata
Etape 2.3	Communication des mesures de rétablissement de droit	Inspection de travail	Au prorata
Etape 2.4	Établissement de procès-verbal	Inspection de travail	Au prorata

Étapes	Actions	Responsables	Délai
Etape 2.5	Si entente : notification de l'intéressé	Inspection de travail	
Sinon : passage à l'Etape 2			
<b>Etape 3 : Action en Justice</b>			
Etape 3.1	Comparution des parties devant le Tribunal	Tribunal de travail	Au prorata
Etape 3.2	Instruction	Tribunal de travail	Au prorata
Etape 3.3	Si insatisfaction : Procédure d'appel et de pourvoi en cassation	Tribunal de travail	Au prorata
Phase 4	<b>Suivi et enregistrement des différends</b>	CGDT	<b>&lt; 10 jrs</b>

Le délai de traitement des plaintes sera fonction de la nature des plaintes et de la complexité des enquêtes. Pour les plaintes non sensibles et relativement moins graves (violences verbales, injures, ...) qui ne demandent pas des enquêtes ou demandent des enquêtes sommaires, le responsable du traitement pourrait donner une réponse dans un délai inférieur ou égal à une semaine.

Cependant, pour les plaintes sensibles et relativement graves (corruption, fraude, discrimination, harcèlement sexuel ...), le délai pourrait aller à un mois, voire plus en fonction de la complexité des enquêtes.

## 6.6 Étapes de traitement des plaintes (sauf les plaintes VBG)

La procédure de gestion des plaintes des travailleurs du projet comporte sept (07) étapes essentielles qui se présentent comme suit :

**Phase 1 : Réception et enregistrement des plaintes :** Collecte des plaintes via 'Boîte à plaintes, le téléphone, des lettres, par l'intermédiaire d'une personne de confiance', enregistrement en tant que courrier « arrivée » et enregistrement dans le registre de plaintes (base de données).

**Phase 2 : Catégorisation des plaintes :** Il se fait selon le « type » de plainte (voir 10.2)

**Phase 3 : Examen des plaintes et les enquêtes de vérification :** Il consiste à déterminer la validité des plaintes traitées ; établir clairement quel engagement ou promesse n'a pas été respecté ; et décider des mesures à prendre pour y donner suite

**Phase 4 : Réponses et les prises de mesures.** Elles visent à corriger, modifier ou changer pour améliorer la situation et résoudre le problème. Une plainte formelle exige une réponse rapide de la part du responsable (Directeur Générale, Directeur Interrégionale, Chef d'antenne). Il est fondamental de communiquer clairement à la personne plaignante les constats issus des processus d'examen et d'enquête et de la tenir dûment informée des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé ;

**Phase 5 : Procédure d'appel.** Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées ne peuvent parvenir à une solution, la personne plaignante peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête déjà effectuée et de déterminer s'il y a lieu de maintenir la première décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats issus de ce réexamen. Il convient de souligner que la résolution effectuée doit se faire à l'amiable. Le plaignant peut en fonction de la nature de sa requête faire un recours judiciaire ;

**Phase 6 : Résolution.** Elle intervient lorsque toutes les parties concernées par la plainte parviennent à un accord et, plus important encore, la personne plaignante est satisfaite du fait que la plainte a été traitée de façon juste et appropriée et que les mesures qui ont été prises apportent une solution consensuelle.

**Phase 7 : Suivi et enregistrement des plaintes.** Cette phase permettra d'assurer la surveillance et la gestion des plaintes reçues. Assurer le suivi des réponses aide à alimenter le processus d'évaluation et permettre de faire des apprentissages et d'apporter des ajustements au besoin au mécanisme de gestion des plaintes.

## 6.7 Clôture d'un cas

Un cas est classé comme clos au niveau du mécanisme selon les cas suivants :

- Une décision "*finale*" a été prise par le responsable ou le comité sans besoin de mesures correctives et une réponse officielle (lettre) est transmise au plaignant ;
- Une décision "*finale*" a été prise par le responsable ou le comité 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 clôture sera marquée par le fait que les résultats de la gestion de la plainte considérée sont restitués aux parties intéressées.

Note : Chaque étape devra être méticuleusement documentée.

## 6.8 Mode de traitement des cas spécifiques

### 6.8.1 Cas de violences basées sur le genre (VBG)

Des procédures spécifiques doivent être mis en place dans le cadre de la gestion et de la résolution des éventuelles plaintes liées à des cas de VBG/EAS-HS. Il y a lieu de remarquer que tous les cas, avérés ou non, de violence doivent être gérés suivant le mécanisme développé ci-après. La mise en œuvre sera sous la responsabilité du FID.

Suivant les exigences et les recommandations de la Banque Mondiale, les NES 2 et NES 10 sont prises en compte dans le présent mécanisme. La NES 2 et la NES 10 mettent en avant la mise en œuvre d'un mécanisme de gestion des plaintes pour tous les travailleurs du Projet et qui soit accessible et inclusif, proportionnel aux risques et aux impacts induits par les activités du Projet.

- **Procédures de gestion des plaintes VBG/EAS-HS**

La mise en place et la mise en œuvre des procédures de gestion de plaintes relatives au cas d'EAS/HS seront entièrement sous la supervision du prestataire de services en la matière, du FID pour l'ensemble des projets inclus dans le Projet. La prestation inclura la proposition d'un dispositif appliquant « une approche centrée sur les survivants ».

Le mécanisme et les procédures à appliquer sont conformes aux dispositions réglementaires de la Loi 2019 -008 du 13 décembre 2019 et de la Loi 2007-023 du 20 août 2007.

Le mécanisme se structure comme suit :

- Signalement;
- Enregistrement des plaintes;
- Rapportage;
- Traitement des plaintes et, selon le cas, prise en charge de la personne survivante et de l'enfant victime de violence
- Suivi du traitement des plaintes.

- ***Etape 1 : Dénonciation et signalement***

On aura recours à des canaux simples et les plus adaptés au contexte communautaire local pour recueillir la dénonciation et le signalement. La première porte d'entrée à privilégier est constituée par des parties prenantes et des acteurs locaux. Ils sont constitués principalement par les services de prise en charge qui travaillent à proximité au niveau local, principalement les associations et groupes de femmes auxquels les membres de la communauté aspirent une confiance et une certaine aisance pour les survivants des actes de violence. Il faut donc s'assurer que la liste de ces services soit remise à toutes les femmes travaillant dans le cadre du Projet.

En outre, on mettra à disposition des travailleurs du Projet et des communautés le numéro vert (le 113 déjà opérationnel au niveau national peut être mis à profit) et la boîte à doléances dans tous les lieux de travail du personnel.

Les dénonciations peuvent être par écrit, par téléphone, par courrier électronique, ou verbalement et aussi de façon anonyme.

- **Etape 2 : Enregistrement de plaintes**

La deuxième étape consiste en l'enregistrement des plaintes, tout en respectant le principe de confidentialité. Il est recommandé un enregistrement séparé des plaintes liées au VBG. Par ailleurs, on doit s'assurer au sein du Projet que toute plainte capturée par le mécanisme soit suivie jusqu'à sa résolution afin de pouvoir la clôturer.

- **Etape 3: Rapportage**

Les dénonciations, impliquant des personnes liées à la mise en œuvre du Projet, doivent être transmises auprès du responsable de VBG au sein du FID, au sein de la Banque Mondiale et au sein du gouvernement (PCA, MPS) dans les 24 heures, tout en préservant la confidentialité du plaignant et de tous les contenus de la plainte.

- **Etape 4 : Prise en charge des survivant(e)s et traitement des plaintes**

La ou le responsable VBG oriente la survivante vers le (s) service (s) de prise en charge le plus approprié (s) dans les meilleurs délais, selon leur volonté et consentement éclairé.

Au cas où la dénonciation concerne un acteur du Projet, le dossier sera transmis au comité des enquêteurs spécialisés qui est constitué de personnes non travailleurs du Projet, formées par la plateforme PSEA et qui va collecter les preuves, faire le recoupement et va soumettre les résultats de l'enquête auprès du comité de décision selon le cas (cf. tableau ci-après). S'il s'avère que le cas est vrai, le comité de décision va décider sur la sanction administrative qui doit être infligée à l'acteur présumé. Cette démarche n'empêchera pas la plaignante à envoyer l'affaire à la police et/au tribunal s'il le souhaite pour les sanctions pénales.

Tableau 8 : Comité de décision selon le cas

Cas de figures	Qui prend la décision ?
<i>Si auteur: Travailleur direct du FID</i>	Service RH + Responsable des Affaires Juridiques et VBG/EAS/HS+ Service de la gestion des risques sociaux+ Directeur Principal en charge de la Coordination, de l'administration, des Finances et Système de paiement + Directeur Général (ou PCA) + direction interrégionale concernée+ direction centrale concernée
<i>Si auteur: Travailleur contractuel du FID</i>	Service de la passation de marché + Responsable des Affaires Juridiques et VBG/EAS/HS + Service de la gestion des risques sociaux+ Directeur Principal en charge de la Coordination, de l'administration, des Finances et Système de paiement + Directeur Général (ou PCA) + direction interrégionale concernée+ direction centrale concernée
<i>Si auteur: Agent de l'Etat</i>	Responsable des Affaires Juridiques et VBG/EAS/HS + Service de la gestion des risques sociaux+ Directeur Principal en charge de la Coordination, de l'administration, des Finances et Système de paiement + Directeur Général (ou PCA) + direction interrégionale concernée+ direction centrale concernée
<i>Si auteur: Travailleur communautaire</i>	Au moins un directeur, un service, un responsable et chargé de projet concernés, chargé de la gouvernance citoyenne et chargé de la gestion des risques sociaux

- **Etape 5 : Suivi de traitement de plaintes**

Le responsable de VBG assure le suivi de traitement et de la gestion de toutes les plaintes. Systématiquement, il établit le rapport des actions engagées.

En vue de l'application des manquements aux codes de conduite, le Plan d'action EAS/HS sera assorti d'un cadre de redevabilité et de réponse. Ce cadre détaille la manière dont les allégations d'EAS/HS seront traitées (procédures d'enquête) et les mesures disciplinaires en cas de violation du code de conduite par les travailleurs. Entre autres, le cadre:

- Comprend un protocole sur l'éventail des mesures disciplinaires possibles en cas de violation du Code de conduite par les travailleurs stipulé dans la section 7.3.
- Assure la sécurité des survivantes, de leurs familles et de leurs communautés contre la violence ou les menaces.
- Met à disposition des mesures de précaution urgentes lorsqu'un rapport d'EAS/HS est reçu dans l'attente d'une enquête.
- Prévoit une tolérance zéro pour les mesures de rétorsion par les auteurs présumés, sa famille, ses amis, ses collègues ou ses agents. Personne ne devrait être victime d'avoir déposé une plainte (par exemple, licenciement, suspension, rétrogradation, réaffectation).
- Prévoit des rapports confidentiels avec une documentation sûre et éthique des cas d'EAS/HS, en particulier avec des codes permettant d'identifier le/la survivant(e).
- Permet aux survivantes de se présenter au personnel féminin, si elles le souhaitent.
- Autorise uniquement le personnel qui en a besoin pour effectuer des actions et des responsabilités en vertu de la politique d'accéder aux dossiers.
- Selon la gravité de la plainte, restreint l'accès de l'auteur présumé au chantier, ou place l'auteur présumé en congé administratif ou suspend temporairement l'auteur présumé de postes ou d'activités spécifiés.

### 6.8.2 Corruption

Le cas de présomption de corruption collecté dans le cadre du projet sera directement transféré au niveau des entités compétentes (Bureau Indépendant Anti-Corruption ou BIANCO) et porté à la connaissance de la Banque mondiale dans les meilleurs délais.

## 6.9 Surveillance, suivi et consolidation des données sur les plaintes et les litiges

Le Projet établira une base de données qui consolidera l'ensemble des plaintes reçues et traitées dans le cadre du projet. Le FID assurera la capitalisation générale et la gestion de la base de données centrale ainsi que le suivi global du traitement des plaintes.

## 6.10 Information et Rapports périodiques

Les plaintes relatives aux incidents suivants doivent être obligatoirement signalées au TTL de la Banque Mondiale dans les 48 heures de leurs survenues et déclenchent les protocoles y afférents :

1. Accidents engendrant décès / infirmité,
2. Violence basée sur le genre (VBG), notamment les abus/harcèlements sexuels et exploitations sexuelles
3. Violence sur les enfants

Le Projet établira des rapports périodiques (mensuels, semestriels) sur la situation des plaintes relatives au Projet (nombre de plaintes reçues, catégories de plaintes, nombre de cas résolus, retours d'information vis-à-vis des plaignants, etc.). Une copie de cette situation sera insérée dans le rapport périodique d'activités du projet à la Banque, et avant l'arrivée de chaque mission d'appui du projet.

Le Projet se doit d'intégrer dans sa planification des moyens logistiques pour renforcer les mécanismes de suivi de la gestion des plaintes et le retour des informations vers les plaignants dans le temps.