



Ministère de la Population et des Solidarités

PROJET DE PROTECTION SOCIALE



PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Version mise à jour

Juin 2025

SOMMAIRE

1 PARTIE INTRODUCTIVE	1
1.1 CONTEXTE DU PROJET	1
1.2 LE PROJET	1
1.3 DEFINITION ET OBJECTIFS DU PMPP	3
2 RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES POUR LE FINANCEMENT ADDITIONNEL	6
3 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES DU PROJET	10
3.1 DEFINITION DES PARTIES PRENANTES	10
3.2 IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES.....	10
3.2.1 Parties prenantes touchées par le Projet.....	10
3.2.2 Parties prenantes participant à la mise en œuvre du projet	10
3.2.3 Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet	11
3.2.4 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables.....	11
3.3 ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....	12
3.3.1 Parties prenantes touchées par le Projet.....	15
3.3.2 Les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	15
4 PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	21
4.1 PRINCIPES DE BASE DE LA MOBILISATION	21
4.2 STRATEGIE PROPOSEE POUR LA DIFFUSION DE L'INFORMATION.....	21
4.3 STRATEGIE PROPOSEE POUR LES CONSULTATIONS ET MOBILISATIONS	30
4.4 STRATEGIE PROPOSEE POUR LA PRISE EN COMPTE DES POINTS DE VUE DES GROUPES VULNERABLES	34
4.5 CALENDRIER.....	34
4.6 SYNTHESE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES SELON LES CONSULTATIONS	39
4.7 EXAMEN DES COMMENTAIRES.....	40
4.8 PHASES ULTERIEURES DU PROJET	40
5 MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES	41
5.1 OBJECTIF DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ET SA PERFORMANCE	41
5.2 PRINCIPES DE TRAITEMENT DES PLAINTES	41
5.3 INFORMATIONS ET SENSIBILISATION SUR L'EXISTENCE DU MGP	42
5.4 MODALITES DE DECLARATION ET D'ENREGISTREMENT DE PLAINTES.....	42
5.5 PORTES D'ENTREE DES PLAINTES ET DES CAS SPECIAUX.....	43
5.6 TRAITEMENT DES PLAINTES.....	44
5.7 INFORMATION DE LA POPULATION SUR LE MGP.....	45
5.8 MECANISMES PARTICULIERS DE GESTION DES PLAINTES	45
5.8.1 Mécanisme de traitement des cas de VBG/EAS-HS.....	45
5.8.1.1 PROCEDURES DE GESTION DES PLAINTES	46

ETAPE 1 : DENONCIATION ET SIGNALEMENT	46
ETAPE 2 : ENREGISTREMENT DE PLAINTES	46
ETAPE 3 : RAPPORTAGE	46
ETAPE 4 : PRISE EN CHARGE DES SURVIVANT(E)S ET TRAITEMENT DES PLAINTES	47
ETAPE 5 : SUIVI DE TRAITEMENT DE PLAINTES.....	47
5.8.2 Corruption	47
5.8.3 Passation des marchés	47
5.8.4 Gestion des contrats des travailleurs	47
6 SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS	49
6.1 PARTICIPATION DES ACTEURS CONCERNES AUX ACTIVITES DE SUIVI.....	49
6.2 RAPPORTS AUX GROUPES DE PARTIES PRENANTES	50
6.3 PERFORMANCE DE LA MISE EN ŒUVRE DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	50
7 RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	52
7.1 RESSOURCES HUMAINES.....	52
7.2 BUDGET POUR LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP	53
8 CONCLUSION.....	54
9 BIBLIOGRAPHIE.....	55
10 ANNEXES	56
ANNEXE 1 : FICHE D'ENREGISTREMENT DE PLAINTES	57
ANNEXE 2: RESULTATS DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES OPERATIONNELLES.....	59
ANNEXE 3: PRINCIPALES RECOMMANDATIONS DU SUIVI ET EVALUATION COMMUNAUTAIRE.....	81

Figures

<i>Figure 1 : Classification des parties prenantes du Projet</i>	14
<i>Figure 2. Mécanisme de gestion des plaintes</i>	45

Tableaux

<i>Tableau 1 : Resumé des résultats des consultations des parties prenantes.....</i>	7
<i>Tableau 2: Groupes vulnérables identifiés dans le cadre du Projet</i>	12
<i>Tableau 3: Approches et méthodes d'implication des parties prenantes</i>	13
<i>Tableau 4: Analyse FFOM des parties prenantes.....</i>	15
<i>Tableau 5 : Synthèse des niveaux d'intérêts et niveaux d'influence des parties prenantes du projet</i> 19	
<i>Tableau 6: Stratégie de diffusion des informations dans le cadre du Projet</i>	23
<i>Tableau 7 : Stratégie de consultation/mobilisation des parties prenantes.....</i>	31
<i>Tableau 8. Calendrier général et récapitulatif de la mobilisation/consultation des parties prenantes</i> 35	
<i>Tableau 9 : Synthèse des besoins des parties prenantes du projet</i>	39
<i>Tableau 10. Indicateurs de suivi.....</i>	49
<i>Tableau 11. Rapports à développer.....</i>	50
<i>Tableau 12: Budget initial pour la mise en œuvre du PMPP pour FA du PFSR (en USD)</i>53	

SIGLES ET ABREVIATIONS

AC	Agent Communautaire
AG	Assemblée Générale
AGEX	Agence d'EXécution
AP	Agence de Payement
APL	Agence de PLanification
AS	Accompagnateur Spécialisé
BIANCO	Bureau Indépendant Anti-Corruption
BM	Banque Mondiale
BNGRC	Bureau National de Gestion des Risques et des Catastrophes
CERC	<i>Contingency Emergency Response Component</i>
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
COVID	COronaVirus Disease
CPS	Comité de Protection Sociale
CTD	Collectivités Territoriales Décentralisées
DG	Directeur Général
DIRGEN	Direction Générale
DRAE	Direction Régionale de l'Agriculture et de l'Elevage
EAS	Exploitation et Abus Sexuels
EBE	Excédent Brut d'Exploitation
FID	Fonds d'Intervention pour le Développement
FS	Fonds de Soutien
FSP	Filets Sociaux de Protection
FSP	Filets Sociaux Productifs
FSS	Filets Sociaux de Sécurité
GES	Gestion Environnementale et Sociale
HS	Harcèlement Sexuel
IDA	<i>International Development Association</i>
IST	Infections Sexuellement Transmissibles
MACC	Mesures d'ACCompagnement
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
ML	Mère Leader
MPS	Ministère de la Population et des Solidarités
NES	Normes Environnementales et Sociales

ONN	Office National de Nutrition
OSC	Organisation de la Société Civile
PCA	Président du Conseil d'Administration
PEES	Plan d'Evaluation Environnementale et Sociale
PGMO	Plan de Gestion des Mains d'Œuvre
PM	Premier Ministre
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PPN	Produit de Première Nécessité
SES	Sauvegarde Environnementale et Sociale
SIDA	Syndrome d'Immuno Déficience Acquise
SMS	Short Message System
STD	Services Techniques Déconcentrés
TDR	Termes de Référence
TMDH	Transfert Monétaire pour le Développement Humain
TMNC	Transfert Monetaire Non Conditionnel
USD	United States Dollar
VBG	Violence Basée sur le Genre

1 PARTIE INTRODUCTIVE

1.1 CONTEXTE DU PROJET

A Madagascar, la flambée des prix a aggravé la pauvreté qui reste chronique dans le pays avec le pouvoir d'achat qui est déjà très faible et où la population vient d'être frappée récemment par des catastrophes naturelles telles que le passage des cyclones. De plus, les effets du changement climatique, dont l'accentuation de la sécheresse dans le Sud affecte directement la population. Il est à préciser que tous ces chocs affaiblissent de plus en plus l'économie et les conséquences au niveau social augmentent. Pour les années 2022 et 2023, l'inflation a été évaluée aux alentours de 6 à 7% à Madagascar contre une valeur de 4.2% pour l'année 2020 selon le document de la Loi de Finance Initiale 2022 n°018/2021.

Le secteur de la protection sociale à Madagascar est marqué par des défis importants, notamment une faible couverture et un financement insuffisant. Il est structuré en différentes branches, notamment l'assurance maladie, la retraite, les prestations familiales et la gestion des accidents du travail. Des programmes de protection sociale existent également pour aider les populations pauvres et vulnérables, mais ils ne couvrent pas la totalité de la population.

La protection sociale à Madagascar n'est pas universelle et ne couvre qu'une partie de la population, notamment celle du secteur formel. Le financement de la protection sociale reste également insuffisant, avec un recours important au financement extérieur.

La Stratégie Nationale de la Protection Sociale (SNPS) a été mise en place et mise à jour pour garantir une couverture efficace de la population.

Depuis 2024, sous le financement initial, le Projet Filets sociaux de Sécurité et de Résilience (PFSR) assure un apport financier régulier à 467 000 ménages les plus vulnérables. Ce projet consiste en la mise en œuvre (i) du Transfert monétaire pour le développement humain (TMDH) ou Vatsin'Ankohonana, (ii) des Filets sociaux productifs (FSP : Asa Avotra Mirindra) ; et (iii) du Transfert monétaire FIAVOTA dans le Sud.

Une sous-composante dédiée aux situations de crise a été aussi mise en place afin de répondre convenablement aux aléas climatiques (cyclones, inondations, sécheresse) au titre de soutien aux populations vulnérabilisées dans les zones d'impact de ces aléas.

En considérant ces résultats positifs, le Projet est appelé à être renforcé à juste titre pour améliorer de manière continue le niveau de vie des ménages bénéficiaires avec une augmentation de couverture pour toucher plus de cible en situation de pauvreté.

Dans le cadre du financement initial, mis en œuvre actuellement par le FID et suite à la réallocation de fonds d'un montant de 20 millions USD pour la réalisation des activités réponses crises pour mettre en œuvre les TMNC (transferts monétaires non conditionnels) post-inflation de la CUA (commune urbaine d'Antananarivo) et des Communes Suburbaines, qui ne sont pas prévues dans ce financement initial, les ressources destinées aux financements des activités de protection sociale prévue sont insuffisantes. Il s'avère ainsi nécessaire en conséquence d'entamer une discussion sur la mobilisation de fonds entre le Gouvernement et la Banque Mondiale pour faire face aux besoins urgents répondant à ces chocs multiples.

1.2 LE PROJET

Le projet comporte quatre (04) composantes :

Composante 1 : filets de sécurité et résilience (237,3 millions de dollars US) qui assurera la continuité des programmes de base et des programmes de filets de sécurité en cas de crise qui atteignent les ménages pauvres et vulnérables et fournira des ressources pour une modeste augmentation de la couverture des programmes.

- a. **Sous-composante 1.1 : HDCT (92,7 millions de dollars US) :**
 - Transferts en espèces et les mesures d'accompagnement pour 111 000 ménages bénéficiaires existants à partir d'avril 2023 et pour 233 000 nouveaux ménages bénéficiaires dans des zones géographiques sélectionnées.
- b. **Sous-composante 1.2 : PSNP (54.4 millions de dollars US).**
 - Activités de travail contre rémunération dans des communautés pauvres ciblées : amélioration des moyens de subsistance basés sur l'agriculture, augmentation de la production alimentaire, adoption de techniques agricoles améliorées, adaptation au changement climatique, construction et réhabilitation des canaux d'irrigation ; reboisement et pratiques hydro-agricoles à petite échelle qui permettent d'atténuer les effets du changement climatique en encourageant les pratiques agricoles et d'élevage intelligentes, la construction de terrasses et la réhabilitation des ravines, le boisement, la santé des sols et la réhabilitation des terres dégradées, ainsi que la conservation des sols et de l'eau. Les bénéficiaires du PSNP reçoivent une formation pour promouvoir l'adoption de pratiques agricoles intelligentes sur le plan climatique.
- c. **Filets de sécurité pour la réponse aux crises (30,5 millions de dollars US).**
 - Ressources affectées aux réponses du filet de sécurité aux chocs actuels et futurs :
 - i. Réponse à la crise de sécheresse dans le Sud (22,0 millions de dollars US) ;
 - ii. Préparation à la réponse aux crises futures (8,5 millions de dollars US).
- d. **Résilience Inclusion économique, et mesures d'accompagnement pour le Développement Humain (59,7 millions de dollars US).**
 - Ressources affectées au renforcement de la capacité des ménages vulnérables à faire face aux chocs en améliorant leur accès aux services sociaux essentiels. Elle repose sur des campagnes de sensibilisation et le renforcement des capacités locales. L'objectif est d'encourager des comportements favorables à la santé, à l'éducation et à la gestion des risques. Les bénéficiaires passent d'une posture passive à une implication proactive dans leur bien-être. Ce changement contribue à une résilience durable et à une meilleure appropriation des droits sociaux.
 - Ressources affectées à la formation et au soutien aux micro-entrepreneurs afin de produire des améliorations durables des moyens de subsistance des bénéficiaires : soutien à l'inclusion financière, à l'inclusion productive, aux compétences non techniques et aux compétences de vie.

Composante 2 : Renforcement de l'administration, du suivi et de la responsabilité sociale du filet de sécurité (30,7 millions USD) qui fournira le financement nécessaire pour renforcer l'administration des programmes de filets de sécurité : (i) le renforcement de l'administration du filet de sécurité par la fourniture d'un appui à la coordination, à la mise en œuvre et au suivi des activités du projet ; (ii) la mise en œuvre des exigences de sauvegarde

; (iii) la mise en œuvre d'une stratégie de communication, (iv) la transition vers les paiements mobiles en partenariat avec les opérateurs mobiles ; (v) la formation des partenaires de mise en œuvre et du personnel du FID, et (vi) la mise en œuvre et le renforcement des mécanismes de responsabilité sociale du FID et du mécanisme de recours contre les griefs (GRM) du projet. Cette composante sera mise en œuvre par le FID.

Composante 3 : Renforcement des capacités institutionnelles pour la coordination du système de protection sociale (12,0 million USD) : un soutien au MPS pour renforcer les capacités institutionnelles.

1.1 Dans le cadre du projet Filets Sociaux de Sécurité, un appui important a été fourni au MPS pour renforcer les capacités institutionnelles. Par exemple, l'appui a permis au MPS d'établir (i) un registre des bénéficiaires qui comprend plus de 1 million de ménages des programmes d'intervention réguliers et d'urgence, (ii) une base de données des programmes de protection sociale, et (iii) un module de suivi lié à la prestation des programmes de protection sociale. Le MPS a utilisé ces outils pour (i) mieux coordonner les programmes de protection sociale et identifier rapidement les bénéficiaires (exemple, lors de la mise en œuvre du programme gouvernemental de protection sociale d'urgence (Vatsy Tsinjo)), pour (ii) mieux mettre en œuvre le Suivi Post Distribution (PDM) des interventions fournies par les acteurs humanitaires et de développement lors des réponses aux crises (programme d'urgence lors de la pandémie COVID-19, réponse à la sécheresse dans le sud du pays), pour (iii) mieux concevoir et mettre en œuvre les contrôles aléatoires de la protection sociale mécanisme d'exécution du programme.

1.2 Les ressources devant rester disponibles pour un certain nombre d'activités de renforcement des capacités du MPS dans la SNPS jusqu'à sa date de clôture du 31 octobre 2024, l'appui au titre de cette composante fournira des ressources supplémentaires pour soutenir la mise en place du registre social national. Plus précisément, la composante visera à financer i) les investissements dans les technologies de l'information nécessaires pour que le registre social remplisse les fonctionnalités attendues, et ii) fournir un soutien supplémentaire à la collecte de données pour le registre dans des régions sélectionnées, en coordination avec l'effort en cours dans le cadre du Digital Projet de système de gestion de la gouvernance et de l'identification - PRODIGY - (P169413) pour établir un système d'identification national qui peut fournir l'assurance d'une identité unique pour chaque ménage dans le registre. La composante sera mise en œuvre par le MPS.

Composante 4 : Composante de réponse d'urgence contingente (CERC) (0,0 million de dollars US) : accès à un financement rapide en permettant la réaffectation des fonds non engagés du projet en cas de catastrophe naturelle, soit par une déclaration officielle d'urgence nationale, soit sur demande officielle du gouvernement.

1.3 DEFINITION ET OBJECTIFS DU PMPP

Raison d'être de la mobilisation et ses objectifs

Dans le but de valoriser toutes les ressources disponibles, les capacités et les compétences existantes et de profiter de toutes les opportunités qui pourraient apporter une valeur ajoutée au Projet, il importe de mobiliser l'ensemble des parties à des niveaux différents.

La mobilisation des parties prenantes diffère d'un acteur à un autre et, cela, en fonction de nombreux facteurs. On cite, entre autres, parmi ces facteurs, le niveau d'implication, l'éloignement géographique, l'enclavement, les capacités techniques et technologiques, etc. La culture peut également influencer l'engagement de certaines parties prenantes.

Aussi, les objectifs spécifiques de la mobilisation sont-ils de :

- Identifier systématiquement et de la manière la plus exhaustive possible toutes les parties prenantes affectées par le Projet considéré et celles qui peuvent avoir un intérêt effectif pour la réalisation dudit projet ;
- Permettre une appropriation par les acteurs, notamment par les acteurs étatiques ;
- Faciliter une intégration du Projet dans d'autres interventions, notamment en matière de développement territorial (Région, District et Commune) ;
- Comprendre et lever la complexité des acteurs sur le terrain ;
- Comprendre le système d'influence et des jeux d'acteurs qui pourraient être des opportunités et des contraintes au Projet ;
- Établir de mécanismes d'interactions avec les parties prenantes en vue de partager, en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information pertinente sur le projet et ses activités.
- Doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, ainsi qu'au projet et aux emprunteurs d'y répondre et de les gérer

PMPP et ses objectifs

D'abord, ce document c'est la mise à jour du PMPP du PFSR, financement initial.

Il est à rappeler que l'objectif global du présent Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, notamment en ce qui concerne la publication des informations et les consultations tout au long du cycle du projet. Un PMPP est un document requis par la NES10 de la Banque mondiale afin de tisser des relations de confiance et durables avec les parties prenantes identifiées, selon leur niveau d'intérêt et leurs autorités (pouvoir) afin d'atteindre un degré d'implication et d'appropriation optimal pour la bonne réussite du projet envisagé.

Il décrit succinctement la façon dont l'équipe du projet communiquera avec les parties prenantes et inclut un mécanisme par lequel les populations peuvent exprimer leurs préoccupations, donner leur avis ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité y relative. Le PMPP identifie les méthodes de mobilisation de toutes les parties prenantes en mettant l'accent sur les groupes vulnérables avec un calendrier (tout au long de la préparation et de la mise en œuvre du projet considéré) et un budget.

En fonction de l'évolution de la situation de mise en œuvre du programme, le PMPP peut être mis à jour.

Objectifs

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.

En référence à la même norme, les objectifs d'un PMPP sont, alors, de :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra à l'Emprunteur de bien identifier ces dernières et de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive.
- Évaluer 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 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 l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du projet considéré.
- Doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et au projet d'y répondre et de les gérer.

2 RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES POUR LE FINANCEMENT ADDITIONNEL

Des activités de consultation publique ont été réalisées auprès des parties prenantes du Projet au cours de la mise en œuvre du projet (cf. Annexe 2). Les réunions au niveau central ont vu la participation des représentants du Ministère de la Population et des Solidarités et du FID sur le ciblage géographique et le design du projet. Aux niveaux des sites d'intervention du projet, la consultation a été plus large avec la contribution des autorités locales (Chefs de Fokontany) et des partenaires et prestataires du FID : Comité de Protection Sociale (CPS), des acteurs locaux (Mère Leaders, etc.), bénéficiaires, groupes vulnérables, femmes bénéficiaires,

Des séances de suivi et évaluation communautaire ont été effectuées dans le cadre de la mise en œuvre du projet initial et les résultats de cette activité ont permis d'identifier les préoccupations de la communauté et les propositions d'amélioration pour les prochaines interventions, y compris la mise en œuvre du financement additionnel (cf. Annexe 3).

La mission de consultation des parties prenantes avait pour objectif principal (i) de partager les informations sur le Projet et (ii) de collecter les avis des parties prenantes sur la gestion des risques environnementaux et sociaux du Projet. Cette mission s'est déroulée entre le 14 et le 21 mars 2025.

Les activités de mobilisation et de consultation des parties prenantes se poursuivaient sur plusieurs formes, à savoir la visite de courtoisie auprès des autorités locales et des responsables des services techniques, la consultation des parties prenantes, en particulier les responsables locaux et les membres de communautés bénéficiaires.

Lors des consultations des parties prenantes dans le cadre d'autres projets, dont le CERP, qui est en cours de préparation, les préoccupations, les avis et les suggestions des parties prenantes ont été collectés aussi, pour la mise en œuvre des activités de protection sociale, en particulier le transfert monétaire.

Les résultats de mobilisation et la consultation des parties prenantes sont présentés dans le tableau ci-après :

TABLEAU 1 : RESUME DES RESULTATS DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES

Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
<p>Principe de validation communautaire des ménages bénéficiaires non adapté</p> <p>Risques de corruption, de malversation, de favoritisme et d'exclusion dans le ciblage venant des autorités au niveau fokontany, des agents de ciblage</p> <p>Exclusion des personnes vulnérables, en particulier les handicapés, faute de ciblage efficace</p> <p>Méconnaissance des prétendus bénéficiaires sur le programme</p> <p>Fragilité du système de suivi évaluation des projets du FID sur terrain fragile</p> <p>Risque de VBG/EAS/HS et efficacité de la lutte contre la VBG</p> <p>Non motivation des Comités de ciblage et Chef fokontany suite au faible taux journalier d'indemnité</p> <p>Exclusion des zones les plus reculées</p> <p>Dépendance des populations au programme (pérennisation)</p> <p>Transparence pour la mise en œuvre du projet : ciblage des bénéficiaires, paiement, accompagnement</p>	<p>Amélioration du processus de validation communautaire ; après la validation communautaire, il devrait être prévu une journée de plus pour la réception des plaintes concernant les bénéficiaires, afin que les gens puissent exprimer leurs préoccupations concernant les foyers, car ils ont peur de parler en public</p> <p>Le plan de communication doit être renforcé à chaque niveau et à chaque étape du ciblage</p> <p>Amélioration de la motivation du Chef du fokontany et les membres de comité dans la mise en œuvre et le suivi du projet</p> <p>Collaboration et renforcement des capacités des Komity Loharano dans la collecte de données ou des informations sur les bénéficiaires</p> <p>Respect de la transparence dans la mise en œuvre du projet</p> <p>Le FID doit collaborer avec les organisations locales pour la mise en œuvre du projet sur le terrain</p> <p>Révision des indemnités des acteurs locaux qui œuvrent directement dans le projet</p> <p>Renforcement de communication auprès des communautés (affiche au niveau Fokontany, collaboration avec les opérateurs téléphoniques, média, etc.)</p> <p>Renforcement de sensibilisation sur la lutte contre la corruption afin que tous les cas de corruption soient dénoncés</p> <p>Renforcement des activités de mesure d'accompagnement</p>	<p>Nombre de participants : 1020 Dont 56% hommes et 44% femmes Autorités : 272 Partenaires : 116 ONG/Association : 145 Membres de communauté : 86</p>

Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
<p>Système de gestion des plaintes</p> <p>Mécanisme et système de paiement : le mobile money n'est pas encore adapté (les bénéficiaires n'arrivent pas à maîtriser la manipulation de téléphone)</p> <p>Communication avec toutes les parties prenantes pour suivi et évaluation</p>	<p>Renforcement de sensibilisation sur la lutte contre la VBG/EAS (via média, réunion communautaire), pour que le(s) victime(s) osent déposer de plainte</p> <p>Mise en place de point focal, de boîte de doléance, de numéro vert et de structure de gestion de plaintes VBG/EAS</p> <p>Faire des enquêtes à domicile durant le ciblage afin d'identifier les ménages très vulnérables</p> <p>Toutes les personnes âgées et les ménages vulnérables devront bénéficier les aides du projet</p> <p>Mettre en place des systèmes de gestion de plaintes surtout pour les femmes victimes des violences</p> <p>Suivi de près du processus de ciblage des ménages bénéficiaires</p> <p>Amélioration du système de paiement des ménages bénéficiaires</p> <p>Implication des autorités lors de ciblage des bénéficiaires pour éviter l'exclusion et l'inclusion</p> <p>Il faudrait promouvoir l'utilisation du Registre Social Unique</p> <p>Il faudrait améliorer le système de gestion des violences basées sur le genre afin de le rendre plus rapide et efficace</p> <p>Renforcement de la communication sur le programme avant la phase de ciblage ainsi, la participation de la majorité de la population est vivement recommandée pendant l'élection des membres de comité de protection sociale (CPS), qui est la base du bon ciblage des bénéficiaires</p> <p>Paiement des bénéficiaires en cash (via agence payeur)</p>	

Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
	<p>Mise en place du responsable disponible pour la réception des plaintes au niveau de chaque Fokontany</p> <p>Amélioration de qualité de service des opérateurs en MOBILE MONEY afin d'éviter le non-paiement des bénéficiaires</p> <p>Traitement particulier des personnes en situation d'handicap au cours de l'exécution du Projet</p> <p>Amélioration et renforcement des activités de suivi et d'évaluation du projet</p> <p>Il est essentiel de multiplier les affiches de sensibilisation concernant le numéro vert et les sanctions liées aux violences basées sur le genre (VBG), afin d'assurer une large diffusion de l'information et d'encourager les victimes à signaler les cas</p> <p>Renforcement de collaboration entre le MPS et le MINSAN et le Ministère de l'Intérieur pour assurer une prise en charge efficace des victimes de violences basées sur le genre (VBG).</p>	

3 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES DU PROJET

3.1 DEFINITION DES PARTIES PRENANTES

En référence à la définition de la NES10, le terme « partie prenante» désigne les individus ou les groupes qui :

- a) Sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet)

Cette expression désigne les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales.

- b) Peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées)

Cette expression désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet considéré, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de communauté scientifique, d'universités, de syndicats, d'organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels.

Dans tous les cas, pour les deux catégories de parties prenantes ci-dessus, il convient de porter une attention particulière à celles qui pourraient être défavorisées ou vulnérables¹.

3.2 IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES

L'identification des parties prenantes est fonction des activités à mettre en œuvre.

3.2.1 Parties prenantes touchées par le Projet

Les parties prenantes susceptibles d'être **affectées** par le Projet, sont constituées par :

- o Les ménages bénéficiaires,
- o Les partenaires locaux : Comité de Protection Sociale (CPS), Mère Leader (ML), Agent Communautaire (AC), Accompagnateur Local (AL), Agent Villageois (AV), Alphabétiseur.
- o Les missionnaires qui sont susceptibles d'encourir des risques d'accidents routiers et/ou d'actes de banditisme
- o Les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

3.2.2 Parties prenantes participant à la mise en œuvre du projet

¹ Selon la NES1, l'expression « défavorisée » ou « vulnérable » désigne des individus ou des groupes qui risquent davantage de souffrir des effets du Projet et/ou sont plus limitées que d'autres dans leur capacité à profiter des avantages dudit Projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi plus susceptibles d'être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement et, de ce fait, peuvent exiger des mesures et/ou une assistance spécifique.

Les parties prenantes impliquées dans la coordination et la mise en œuvre proprement dite du Projet tant au niveau national qu'au niveau local dont :

- Agence de mise en œuvre : Fonds d'Intervention de Développement (FID)
- Primature : à laquelle le FID est rattaché
- Ministère de la Population et des Solidarités (MPS) : Ministère de tutelle qui assure la coordination, la supervision et l'évaluation de la protection sociale
- Les Circonscriptions administratives concernées (Governorats, Préfecture, Districts, communes, Fokontany)
- Communautés locales

Les parties prenantes qui auront des **responsabilités directes dans la réalisation et/ou le suivi d'une activité spécifique**, entre autres :

- Les prestataires assurant le ciblage, la planification, le paiement, la mise en œuvre des mesures d'accompagnement, les travaux, etc.
- Les Ministères/ Services Techniques Déconcentrés (STD)/Organismes assurant des appuis techniques spécifiques tels que les Ministère de l'Agriculture de l'Elevage, Ministère de l'éducation, Ministère de l'Environnement et du Développement Durable, Ministère de la Justice, Ministère de l'artisanat et des métiers, Ministère de l'enseignement technique et de la formation professionnelle, Ministère de l'Eau, Assainissement et de l'Hygiène, Ministère de la Santé Publique, Gendarmerie, BNGRC, BIANCO, SECNLS, etc.

3.2.3 Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet

Les parties prenantes des projets incluent également des parties qui peuvent avoir un **intérêt** dans le Projet. En l'occurrence, les parties suivantes ont été identifiées :

- Leaders communautaires, chefs religieux, chefs coutumiers
- Associations / coopératives
- Média publiques / privées
- Politiciens
- Organisation de la société civile
- Autres organisations engagées dans la protection sociale

3.2.4 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables font partie des parties prenantes touchées par le Projet à l'endroit desquels des traitements spécifiques sont nécessaires dans la mesure où ils risquent de ne pas bénéficier des activités mises en œuvre par le Projet, par exemple : les populations dans les zones très éloignées et à haut risque sécuritaire. Les discussions et entretiens avec les acteurs ont permis de dégager des catégories d'acteurs reconnus comme étant des groupes vulnérables :

- Les femmes (au sein du ménage, enceintes, allaitantes, avec bébé en bas-âge),
- Les ménages représentés par des personnes âgées,
- Les ménages avec des personnes handicapées (physiques et/ou mentales),
- Les jeunes,
- Les analphabètes,
- Les personnes victimes de VBG/EAS/HS

TABLEAU 2: GROUPES VULNERABLES IDENTIFIES DANS LE CADRE DU PROJET

Groupes vulnérables	Justification	Mesures à prendre
Les femmes au sein du ménage	Si la femme n'est pas récipiendaire, elle risque de ne pas jouir de l'argent perçu	Encourager les femmes du ménage à être récepteur
Les femmes avec enfants en bas -âge	Elles risquent de souffrir physiquement de la longue attente durant les pré-enregistrements/paiements	Priorisation de ces catégories de personnes pour réduire le temps d'attente
Les femmes enceintes	Elles risquent de souffrir physiquement à cause la longue attente durant les pré-enregistrements/paiements	Priorisation de ces catégories de personnes pour réduire le temps d'attente
Les ménages représentés par des personnes âgées	Les personnes éprouvent les problèmes ou difficultés à souffrir physiquement de la longue attente durant les pré-enregistrements/paiements	Priorisation de ces catégories de personnes pour réduire le temps d'attente
Les jeunes	Ils risquent d'être exclus des discussions sur le développement	Intégrer dans le processus de consultation
Les analphabètes	Ils ont des difficultés à accéder à l'information et aux mécanismes de participation	Plus d'illustrations que de textes dans tous supports utilisés Privilégier les messages audio pour les informations/ sensibilisations
Les personnes victimes de VBG/EAS/HS	Risque de préjudice	Informer le mécanisme de gestion des plaintes spécifique aux VBG/EAS/HS Sensibiliser les parties prenantes à signaler des cas observés/vécus Mettre en place le protocole de responsabilisation Rendre le point focal VBG/EAS/HS opérationnel dans son rôle de signalement et d'orientation

3.3 ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

L'analyse des parties prenantes permet de maximiser la contribution des parties prenantes qui sont favorables au Projet et de minimiser les risques posés par celles dont les intérêts et les motivations ne correspondent pas toujours aux objectifs dudit Projet :

- Le niveau d'influence mesure le degré selon lequel une partie prenante peut influencer de manière positive ou négative l'atteinte des objectifs fixés par le Projet.
- L'intérêt se rapporte à l'importance et au niveau d'implication accordés par une partie prenante donnée à la réussite du Projet.

La cartographie des parties prenantes établie par rapport à ces deux critères énoncés permet de distinguer 4 catégories de parties prenantes :

TABLEAU 3: APPROCHES ET METHODES D'IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES

		APPROCHE	MÉTHODE
Classe A : Influence faible, Contribution faible	<ul style="list-style-type: none"> Tenir cette classe informée de l'avancement des activités du Projet 	<ul style="list-style-type: none"> Fiches signalétiques Emails pour décrire l'avancée du processus de développement et ses résultats, y compris la manière dont les parties prenantes pourraient être impliquées Un sondage électronique est souvent suffisant pour recueillir ses avis sur le Projet Communiqué de presse 	
Classe B : Influence faible, Contribution élevée	<p>Idem que Classe A, plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Travail avec les parties prenantes pour garantir que les besoins et préoccupations exprimés soient directement traduits dans le Projet 	<p>Idem que Classe A, plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Consultation spécifique des parties prenantes lors de l'analyse de situation pour recueillir les points de vue des parties prenantes Appel à recommandations pour les interventions Examen des interventions prévues 	
Classe C : Influence élevée, Contribution faible	<p>Idem que Classe B, plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Consulter sur les domaines d'expertise / de contribution spécifique Engagement proactif 	<p>Idem que Classe A, plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Consultations individuelles 	
Classe D : Influence élevée, Contribution élevée	<p>Idem que Classe C, plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Impliquer et consulter régulièrement Participer aux prises de décisions sur les priorités stratégiques, à la sélection des interventions et à l'estimation des coûts 	<p>Idem que Classe A, plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> Réunions régulières (souvent mensuelles) d'examen de l'avancement Participation aux consultations thématiques Entretiens avec les informateurs clés Forums pour la recherche d'un consensus et la prise de décisions 	

Ce tableau et les résultats de l'analyse sont résumés dans le schéma synoptique ci-dessous :

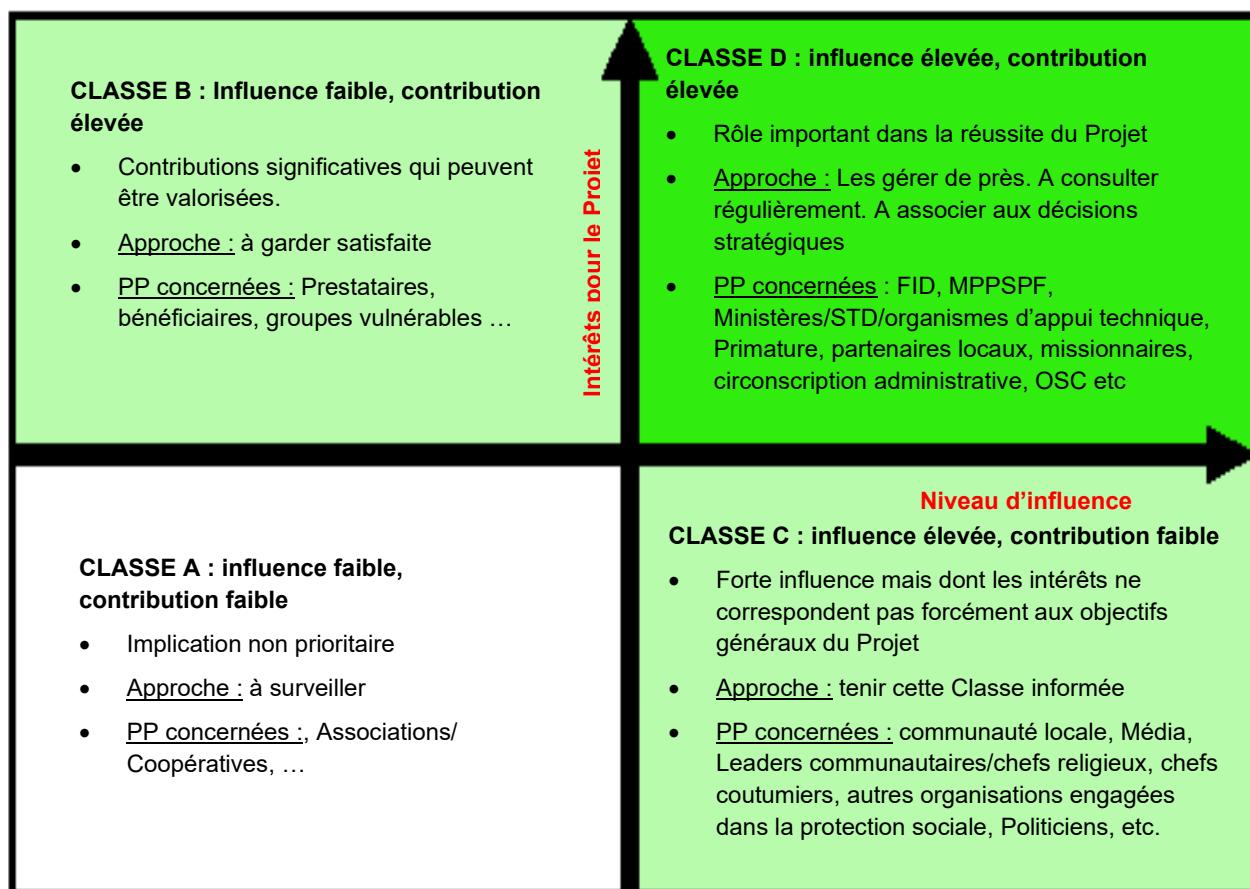


FIGURE 1 : CLASSIFICATION DES PARTIES PRENANTES DU PROJET

Une analyse FFOM permet d'évaluer les opportunités internes et externes d'un Projet. Dans ce cas, le contexte interne (forces et faiblesses) du Projet concerne celui de l'agence de mise en œuvre (FID). Tandis que le contexte externe (opportunités et menaces) considère celui des autres prenantes en rapport avec le Projet.

TABLEAU 4: ANALYSE FFOM DES PARTIES PRENANTES

Groupe de partie prenante	Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
3.3.1 Parties prenantes touchées par le Projet				
Ménages bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> Patience dans les files d'attentes Certains disposent des comptes mobiles 	<ul style="list-style-type: none"> Faible niveau d'instruction pour s'informer sur le projet et pour les manipulations des téléphones Manque d'autonomie 	Proche du marché pour les achats des PPN	Inexistence de réseau téléphonique pour pouvoir développer les paiements mobile banking
Partenaires locaux : CPS, ML, AL, AV, AC, ...	Bonne connaissance de la zone et des bénéficiaires	Faible niveau d'instruction pour être réceptifs à des formations et des sensibilisation	Considération et respect de la communauté	Accusation de la communauté dans le processus du programme (ciblage des bénéficiaires, ...)
Les missionnaires qui sont susceptibles d'encourir des risques d'accidents routiers et/ou d'actes de banditisme,	Soumis à des plans d'actions de sécurité dans le cadre du Projet	Faible sensibilité des chauffeurs de location en matière de sécurité routière		insécurité
3.3.2 Les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables		<ul style="list-style-type: none"> Exclus dans le processus de développement Manque d'autonomie 	Existence de centres de prise en charge en cas de VBG/EAS	représailles
Parties prenantes participant à la mise en œuvre du projet				
Agence de mise en œuvre : Fonds d'Intervention de Développement (FID)	Forte expérience du FID en matière de protection sociale (08 ans)	Problèmes de ressources par rapport (i) au temps imparié pour la mise en œuvre et (ii) au montant du financement	Puits de compétences techniques en dehors du FID avec lesquelles le FID peut collaborer pour atteindre	Récupération politique Politique, vision, procédures, approche, priorisation, rythme de

Groupe de partie prenante	Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
	<p>Intervention du FID touchant une large couverture (10 sur 23 Régions)</p> <p>Existence des structures opérationnelles au niveau régional</p> <p>Ouverture à la collaboration (conventions établies avec plusieurs ministères et organismes)</p> <p>La performance du FID en matière de gestion des risques/impacts environnementaux et sociaux dans le Projet de protection sociale en cours qui a été jugée satisfaisante par la Banque Mondiale</p>		<p>l'objectif (Ministères et STD, organismes privés, projets, etc.)</p> <p>Les compétences techniques publiques sont représentées au niveau de chaque Région</p> <p>Bonne capacité de médiation et de résolution de conflit au niveau local de la part des CTD</p> <p>Bonne connaissance des normes de l'Etat et des zones d'intervention par les CTD</p> <p>Confiance que la communauté et les autorités locales accordent au FID</p>	<p>travail différents entre le FID et ses collaborateurs</p> <p>Faible niveau d'instruction</p> <p>Insécurité élevée à Madagascar</p> <p>Nombreux sont les ménages pauvres qui ne disposent pas de pièces d'état civil</p> <p>Nombreux sont les prestataires qui ont de faible compétence ou/et qui manquent de professionnalisme (Entreprises, agences de paiement, AGEX, etc.)</p> <p>Faible estime de soi et faible autonomie par nombreuses femmes</p> <p>Empiétement des interventions de plusieurs acteurs de protection sociale/humanitaire dans une même zone</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ Primature ○ Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme (MPS) 	<p>Expérience en matière de protection sociale</p> <p>Dispose des résultats des évaluations sur le dernier CERC</p>	<p>Manque de ressources pour une supervision efficace</p> <p>Manque de coordination des projets de protection sociale</p>		Récupération politique

Groupe de partie prenante	Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
o Les Circonscriptions administratives concernées	Connaissance de la zone Facilitation Mobilisation communautaire	Risque d'abus de pouvoir Manque de motivation		Récupération politique Insécurité
o Les prestataires assurant le ciblage, le paiement, la supervision du paiement, la mise en œuvre des mesures d'accompagnement	Expérience	Manque de professionalisme		Insécurité lors des convois de fonds et des paiements
o Les Ministères/ Services Techniques Déconcentrés (STD)/Organismes assurant des appuis techniques spécifiques	Existence de structure régionale et de techniciens pouvant assurer l'appui de proximité durant la mise en œuvre des MACC	Manque de ressources pour le suivi des appuis Technique archaïque		Récupération politique
o Communautés locales	Bonne connaissance sur les ménages bénéficiaires lors de la validation communautaire	Peur de dénoncer lors de la validation communautaire		Récupération politique Manipulation des non bénéficiaires qui deviennent des anti-projets
Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet				
o Leaders communautaires, chefs religieux, chefs coutumiers	Pouvoir d'influencer	Réticents aux changements		Récupération politique

Groupe de partie prenante	Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
o Média publiques / privées	Pouvoir d'influencer	Manipulation des informations selon leur intérêt		Récupération politique
o Politiciens	Pouvoir d'influencer	Récupération politique		
o Organisation de la société civile	Pouvoir d'influencer	Pratique de lobbying assez limitée		Récupération politique
o Autres organisations engagées dans la protection sociale	Pouvoir d'influencer	Manque de souci par rapport au chevauchement des activités dans une même zone		Récupération politique
o Associations / coopératives	Pouvoir de défendre les droits, les valeurs, les intérêts d'un groupe spécifique	Manque de transparence et de dynamisme et donc faible pérennité	Existence de projets appuyant des groupements dans différents domaines	

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

TABLEAU 5 : SYNTHESE DES NIVEAUX D'INTERETS ET NIVEAUX D'INFLUENCE DES PARTIES PRENANTES DU PROJET

Groupe de parties prenantes	Nature de l'intérêt au Projet	Nature de l'influence au Projet	Niveau d'intérêt (faible, élevé)	Niveau d'influence (faible, élevé)
Ménages bénéficiaires Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	Opportunité d'augmenter leur résilience	Considération de leurs avis lors des consultations publiques Traitement des plaintes	Élevé	Faible
Partenaires locaux : CPS, ML	Avantages par rapport aux activités de sensibilisation et accompagnement, de supervision qu'ils vont réaliser	Sensibilisation et accompagnement Supervision	Elevé	Elevé
Missionnaires Agence de mise en œuvre	Réalisation et suivi des activités	Conception Paiement Sensibilisation Supervision	Elevé	Elevé
Primature Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme (MPS)	Opportunité d'accroître le niveau d'impact de la protection sociale dans le pays	Conception Coordination Evaluation Supervision	Elevé	Elevé
Circonscriptions administratives concernées	Opportunité d'accroître le niveau d'impact de la protection sociale dans leur zone	Facilitation Mobilisation Supervision	Elevé	Elevé
Prestataires de services	Opportunité de travail	Paiement Sensibilisation Supervision	Elevé	Faible
Ministères/ Services Techniques Déconcentrés (STD)/Organismes assurant des appuis	Opportunité d'accroître le niveau d'impact des activités correspondantes à leur domaine	Appui technique Sensibilisation	Elevé	Elevé

Groupe de parties prenantes	Nature de l'intérêt au Projet	Nature de l'influence au Projet	Niveau d'intérêt (faible, élevé)	Niveau d'influence (faible, élevé)
techniques spécifiques				
Communautés locales	Augmenter la responsabilisation de la communauté	Validation communautaire lors du ciblage	Faible	Elevé
Leaders communautaires, chefs religieux, chefs coutumiers	Augmenter la responsabilisation de la communauté	Facilitation Mobilisation	Faible	Elevé
Média publiques / privées	Ce Projet est gouvernemental et manipulable en fonction du penchant politique de la média	Diffusion des informations sur le Projet	Elevé	Elevé
Politiciens	Ce Projet est gouvernemental et peut faire l'objet d'une récupération politique	Facilitation Mobilisation	Elevé	Elevé
Organisation de la société civile	Défend les intérêts générés par le Projet	Observations Collecte d'informations Lobbying	Elevé	Elevé
Autres organisations engagées dans la protection sociale	Connaître le type d'activités et les zones d'intervention du Projet	Information sur leurs types d'activités et les zones d'intervention	Faible	Elevé
Associations coopératives /	Poursuivre les efforts déployés par les ménages bénéficiaires en termes de résilience	Aucune	Faible	Faible

4 PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

4.1 PRINCIPES DE BASE DE LA MOBILISATION

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

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

Transparence

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

Partage de responsabilités

Les responsabilités doivent être partagées entre toutes les parties prenantes.

Inclusion et représentativité

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

Redevabilité

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

4.2 STRATEGIE PROPOSEE POUR LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

Globalement, à titre de rappel, le principal objectif de la démarche d'information et de communication auprès des parties prenantes est de créer, tout au long du cycle de vie du projet, un climat de confiance, un climat d'échanges mutuellement bénéfiques, favorable à un dialogue ouvert et franc, ayant pour objectif de minimiser les impacts et les risques sur l'environnement et les nuisances par des mesures d'atténuation appropriées.

Dans ce cadre, un plan de communication efficace est nécessaire pour informer les parties prenantes sur le Projet. Ce plan de communication doit assurer une diffusion transparente, adaptée aux parties prenantes visées.

Les méthodes utilisées varient selon les parties prenantes ciblées : radio et télévision locales, affiches, brochures, dépliants, documents de synthèse non techniques et rapports.

Particulièrement, avec les communautés locales, il peut s'avérer beaucoup plus constructif de divulguer les informations au cours de réunions publiques, de groupes de discussion spécifiques de parties prenantes, par le biais de personnes et d'intermédiaires (comme le Chef Fokontany ou des leaders traditionnels), ou en diffusant un résumé des informations les plus importantes dans la langue locale, par exemple au moyen des radios, ou autres pour une meilleure couverture. Cependant, compte tenu de certaines situations particulières notamment en situation de résurgence du Covid-19, tout peut changer d'un moment à l'autre.

Note : La stratégie de communication a été préparée et validée par la Banque Mondiale le 15 juillet 2024. Elle est déjà en place, mise en œuvre dans le cadre du financement initial et en train d'être mise à jour, actuellement.

TABLEAU 6: STRATEGIE DE DIFFUSION DES INFORMATIONS DANS LE CADRE DU PROJET

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Liste des informations à diffuser dans le cadre du Projet	Méthodes proposées	Calendrier : Lieux/dates	Pourcentage atteint	Responsabilités
Préparation de la mise en œuvre du projet : Préparation générale (consultation publique, etc.)	Toutes les parties prenantes	Information sur le Projet : objectifs, composantes, envergure, durée et parties prenantes	Correspondance, Réunions ; Consultations publiques, brochures dépliants et	Pendant les réunions, toutes les occasions d'interventions publiques, suivant les besoins de préparation et de mise en œuvre du Projet Au niveau : central et régional, local	70% par les réunions et consultations publiques, 30% par les correspondances et les dépliants.	FID/MPS/prestataires
	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 et Prise en main des prestataires ; Consultation de documents ; Consultations publiques	Pendant la préparation du Projet Au niveau : central, régional, local	70% par les réunions et consultations publiques, 30% par les documents	FID/MPS/ prestataires

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Liste des informations à diffuser dans le cadre du Projet	Méthodes proposées	Calendrier : Lieux/dates	Pourcentage atteint	Responsabilités
	Toutes les parties prenantes	Documents cadres de gestion environnementale et sociale (CGES, PGMO, PEES, PMPP)	Page Facebook Site web Presse écrite Affichage	Après approbation/mise à jour des documents Sites web : MPS, FID ; BM Au niveau : national, régional	25% transmis sur Facebook, 25% transmis sur site web, 25% transmis sur presse écrite, 25% transmis par affichage	FID/MPS
Mise en œuvre du projet : Ciblage et identification des bénéficiaires	Communautés	Information sur les conditions d'éligibilité ; Mécanisme de recours	Réunions, affiches, dépliants.	Au niveau des fokontany.	70% par les réunions, 30% par les correspondances et les dépliants et affiches.	FID/prestataires
Mise en œuvre du projet : Lancement officiel et opérationnel du projet	Communautés et opinion publique	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	Affiche, dépliant, spots et émissions radiophoniques	Au niveau des fokontany, après annonce officielle du MPS et dans les stations radiophoniques.	50% par les spots et émissions radiophoniques, 50% par les correspondances et les dépliants et affiches.	FID / MPS

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Liste des informations à diffuser dans le cadre du Projet	Méthodes proposées	Calendrier : Lieux/dates	Pourcentage atteint	Responsabilités
Mise en œuvre du projet : Transfert des cash	Gendarmerie, régions, communes, fokontany, Comités de protection sociale, les mères leaders, Bénéficiaires	Information sur le calendrier de paiement et les mesures de sécurisations	Affichage, information verbale	Au niveau régional, communal et fokontany.	50% par communication verbale, 50% par voie d'affichage.	FID/prestataires
	Toutes les parties prenantes	Information sur les Risques/Impacts 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)	Notifications, Réunions, Formation et recyclage des travailleurs Prise en main des prestataires ; Consultation de documents ; Consultations publiques	Au démarrage de l'intervention des prestataires Au niveau : central, régional, local	70% par les réunions, 30% par les correspondances et les documents.	FID/MPS/ prestataires
	Primature, Ministères et STD partenaires	,	,	,	,	FID/MPS/prestataires

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Liste des informations à diffuser dans le cadre du Projet	Méthodes proposées	Calendrier : Lieux/dates	Pourcentage atteint	Responsabilités
	Organismes partenaires : BIANCO, SECNLS, etc. Gouvernorats des Régions, les Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) Autres organisations internationales engagées dans la protection sociale					
Mise en œuvre du projet : Mise en œuvre des mesures d'accompagnement du projet	Bénéficiaires	Information sur le Projet d'accompagnement Information sur les mécanismes du recours,	Réunions communautaires, sono mobile durant les transferts organisés.	Durant et sur les lieux des transferts	70% par la communication verbale et 30% par sonomobile.	FID/prestataires
	Bénéficiaires	Sensibilisations	Réunion présentielle	Durant la mise en œuvre du Projet	100% communication verbale	Prestataires/Mères Leaders
Mise en œuvre du projet : Mise en œuvre du Mécanisme de	Communautés bénéficiaires (autorités, bénéficiaires,	Mécanisme de gestion de plaintes : objectif, structures mises en place,	Affiche,	Tout au long du Projet, aux niveaux des sites d'intervention	30%	FID

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Liste des informations à diffuser dans le cadre du Projet	Méthodes proposées	Calendrier : Lieux/dates	Pourcentage atteint	Responsabilités
gestion de plaintes (MGP)	acteurs locaux) Public Communautés bénéficiaires Prestataires de service	canaux	Communication médiatique, Réunion communautaire, Prise en main	Radio locale, en continu A l'endroit des communautés bénéficiaires, au début du Projet et à chaque occasion Bureau du FID, après signature de contrat	25% 40% 5%	
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet	MPS MEF (DDP) PRIMATURE 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	FID

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Liste des informations à diffuser dans le cadre du Projet	Méthodes proposées	Calendrier : Lieux/dates	Pourcentage atteint	Responsabilités
	Equipe FID, Partenaires techniques financiers bailleurs) et (MPS,	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	FID/MPS
	Toutes les parties prenantes	Résultats positifs du Projet	Page Facebook, Site web Revue, Film, Brochures, Dépliants, message audio Correspondance Réunions	Page Facebook: FID, MPS, Site web: FID, MPS, BM Courriels	100% transmis sur site web, 100% transmis par email	FID/MPS
	Equipe FID, Partenaires techniques financiers bailleurs) et (MPS, Tout le monde	Situation d'avancement de la gestion des plaintes	Partage en courrier électronique (mail) Partage dans le site web	Mensuel, Semestriel Site web du FID	50% transmis par mail, 50% transmis par site web	FID
	Toutes les parties prenantes	Documents cadres de gestion environnementale (CGES, PGMO, PEES, PMPP)	Page Facebook Site web Presse écrite	Après approbation/mise à jour des documents	25% transmis sur Facebook, 25% transmis sur site web, 25% transmis sur presse	FID/MPS

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Liste des informations à diffuser dans le cadre du Projet	Méthodes proposées	Calendrier : Lieux/dates	Pourcentage atteint	Responsabilités
		révisés après évaluation	Affichage	Sites web : MPS, FID ; BM Au niveau : national, régional	écrite, 25% transmis par affichage	
Clôture du Projet	Gouvernement, MPS, PTF, opinion publique.	Information sur les réalisations (transferts, macc, 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%	FID / MPS

4.3 STRATEGIE PROPOSEE POUR LES CONSULTATIONS ET MOBILISATIONS

Pour une meilleure prise en compte des préoccupations de chaque catégorie des parties prenantes, les consultations se font par catégorie de parties prenantes.

Le tableau ci-après présente la stratégie proposée pour la consultation et la mobilisation des parties prenantes :

TABLEAU 7 : STRATEGIE 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	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 (ciblage, choix des activités, modalités de transfert, choix des activités MACC, zones d'intervention, etc.) 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 	FID/MPS
	Tout le monde		Avis sur les documents en vue de la diffusion des documents cadres de gestion environnementale et sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition des documents dans les bureaux, sur les sites web et la page Facebook et des cahiers pour émettre les commentaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Après la validation des documents par la Banque Mondiale. 	FID/MPS/BM
	<ul style="list-style-type: none"> • Bénéficiaires • FID • Prestataires 	Activités de formation et de renforcement de capacité de base/ prise en main	Thématisques sur la communication, sur le ciblage, sur le transfert de paiement, sur la gestion environnementale et sociale, sur le mécanisme de gestion des plaintes, sur les thématiques MACC, sur le suivi de mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> • Réunions 	<ul style="list-style-type: none"> • avant démarrage 	FID

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Activités de consultation/mobilisation	Thème de la consultation/mobilisation	Méthodes utilisées	Calendrier / Fréquence	Responsables
Mise en œuvre du projet: Ciblage et identification des bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Communauté • Autorités locales au niveau Fokontany Bénéficiaires 	Validation communautaire	Identification des ménages bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> • Assemblées générales 	<ul style="list-style-type: none"> • Pendant le ciblage • Une fois par Fokontany cible 	FID/Prestataires
Mise en œuvre du projet: Lancement officiel et opérationnel du projet	100% par les réunions et consultations publiques	<p>Information sur:</p> <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 	Assemblée communautaire	<ul style="list-style-type: none"> • Au niveau des fokontany, après annonce officielle du MPS 	<ul style="list-style-type: none"> • Communautés et opinion publique 	FID / MPS
Mise en œuvre du projet: Mise en œuvre des mesures d'accompagnement du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Bénéficiaires • FID • Prestataires • Partenaires 	Sensibilisation	<p>Thématisques sur la gestion environnementale et sociale (vaccination, VBG/EAS/HS, gouvernance citoyenne, etc.)</p> <p>Thématisques MACC (inclusion productive, inclusion financière, etc.)</p>	Réunions au niveau des sites EBE	Une fois par mois	FID
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 (CPS, CMS, CGP)	<p>Collecte des plaintes</p> <p>Traitement des plaintes au niveau local</p>	<p>Remplissage des formulaires</p> <p>Réponse verbale pour des plaintes verbales auxquelles ils peuvent apporter des réponses</p>	Durant le Projet	FID

Stade du projet	Parties prenantes ciblées	Activités de consultation/mobilisation	Thème de la consultation/mobilisation	Méthodes utilisées	Calendrier / Fréquence	Responsables
Suivi- évaluation de la mise en œuvre du projet	Cabinet d'évaluation ou OSC MPS BM	-Elaboration et validation de TDR des activités d'évaluation -Validation des rapports d'évaluation	-Consistance, objet et méthodologie à adopter sur l'évaluation/étude -Exigence dans le TDR et qualités des livrables y afférents	-Demande d'avis de non-objection par e-mail -Partage des livrables (version physique et numériques), consultation par les partie prenantes et réception des feed back par e-mail Réunion technique	Au début du Projet A mi-parcours A postériori	MPS/FID

Toutes les réunions et autres activités de consultation feront l'objet de comptes rendus, qui seront conservés par le Projet et pourront être mis à la disposition de tierces parties pour audit ou autres.

Compte tenu des risques de propagation de maladies transmissibles, telles que le COVID-19, le Projet devra en tenir compte pour identifier les méthodes de mobilisation adéquates. Dans le cadre de l'application des gestes barrières (distanciation sociale, port de cache bouche, lave-main, etc.) à la propagation du Covid-19, les consultations populaires organisées en comité restreint et en respectant les consignes gouvernementales seront adoptées, afin d'éviter les grands rassemblements.

4.4 STRATEGIE PROPOSEE POUR LA PRISE EN COMPTE DES POINTS DE VUE DES GROUPES VULNERABLES

Les consultations avec les communautés seront organisées sur le principe d'inclusion, à savoir la participation de tous les segments des communautés, y compris les personnes de mobilité réduites et les autres personnes vulnérables. Si nécessaire, une assistance logistique serait fournie aux représentants des régions éloignées, aux personnes à capacité physique réduite et aux moyens financiers insuffisants pour leur permettre d'assister aux réunions publiques organisées par le projet. Dans les cas où le statut vulnérable peut entraîner la réticence ou l'incapacité physique des personnes à participer à des réunions communautaires à grande échelle, le projet organisera des discussions séparées en petits groupes dans un lieu facilement accessible, ce qui permet au projet de contacter les groupes qui le souhaitent dans des circonstances normales. Pour faciliter les contacts, certaines des options permettant d'atteindre les groupes vulnérables sont suggérées ci-dessous :

- Identifier les leaders des groupes vulnérables et marginalisés pour tendre la main à ces groupes ;
- Impliquer les leaders de la communauté, les sociétés civiles et les ONG ;
- Organiser des entretiens individuels et des focus groupes avec les personnes vulnérables ;
- Faciliter l'accès de ces personnes au mécanisme de gestion des plaintes mis en place par le projet ;
- Cette démarche sera utilisée tout au long de la mise en œuvre du Projet sur la base de l'avancement des activités du projet.

4.5 CALENDRIER

Le Plan de mobilisation a déjà été lancé avant la préparation du Projet. Sa mise en œuvre continuera jusqu'à la fin de vie du Projet.

TABLEAU 8. CALENDRIER GENERAL ET RECAPITULATIF DE LA MOBILISATION/CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES

STADE/ACTIVITES DU PROJET	Parties prenantes impliquées	Sujets de mobilisation	Méthodes de mobilisation	Calendrier et échéance de début	Date limite de réception de commentaires	Responsables	Fréquence
Préparation de la mise en œuvre du projet : Consultation publique	Parties prenantes à l'échelle nationale/ régionale/ locale	Concept du Projet Information sur les documents de Gestion 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 réunion même	FID/MPS	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	FID/MPS/BM	Après chaque mise à jour
Mise en œuvre du projet : Ciblage et identification des bénéficiaires	Autorités locales Communautés Ménages éligibles	Validation communautaire	Assemblée Générale	Une fois la liste des ménages éligibles est dressée	Le jour de l'assemblée générale même	<ul style="list-style-type: none"> • Communauté • Autorités locales au niveau Fokontany • Bénéficiaires 	Une fois par Fokontany
Mise en œuvre du projet : Lancement officiel et opérationnel du projet	Parties prenantes	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 	Assemblée communautaire	Avant démarrage de l'activité	Le jour de l'assemblée même	<ul style="list-style-type: none"> • FID/MPS/BM 	Une fois

STADE/ACTIVITES DU PROJET	Parties prenantes impliquées	Sujets de mobilisation	Méthodes de mobilisation	Calendrier et échéance de début	Date limite de réception de commentaires	Responsables	Fréquence
		Projet Les parties prenantes					
Préparation de la mise en œuvre du projet : Renforcement de capacité de base/ Prise en main	FID Prestataires	Communication, ciblage, transfert de paiement, gestion des risques/impacts environnementaux et sociaux, MACC	Réunions	Une fois des prestataires recrutés		FID	Une fois
Mise en œuvre du projet : Mise en œuvre des mesures d'accompagnement	Bénéficiaires	Thématiques MACC	Réunions au niveau des sites EBE	Une fois les prestataires soient formés		FID Prestataires	Une fois par mois
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet : Evaluation de la mise en œuvre des documents de gestion environnementale et sociale, ajustement, et re-publication	Tout le monde	Documents de gestion environnementale et sociale (PMPP, etc.)	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	FID/MPS/BM	Après chaque mise à jour

STADE/ACTIVITES DU PROJET	Parties prenantes impliquées	Sujets de mobilisation	Méthodes de mobilisation	Calendrier et échéance de début	Date limite de réception de commentaires	Responsables	Fréquence
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet : Suivi de l'avancement global du projet	FID MPS	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 - instantanné - 5 jours après envoi rapport	FID	En continu
	FID		Restitution des enjeux périodiques liés aux documents de gestion environnementale et sociale	Tous les six mois	-5 jours après restitution	FID	En continu
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du projet : Elaboration et validation de TDR	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		FID	Une fois par période

STADE/ACTIVITES DU PROJET	Parties prenantes impliquées	Sujets de mobilisation	Méthodes de mobilisation	Calendrier et échéance de début	Date limite de réception de commentaires	Responsables	Fréquence
des activités d'évaluation, Validation des rapports d'évaluation							
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		FID	En continu

4.6 SYNTHESE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES SELON LES CONSULTATIONS

Le tableau ci-après présente une synthèse des besoins des parties prenantes du Projet désagrégé par groupe, à savoir parties prenantes touchées et autres parties prenantes concernées. Une attention particulière est accordée aux personnes ou groupes vulnérables au sein de chacun des groupes de parties prenantes.

TABLEAU 9 : SYNTHESE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES DU PROJET

Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
FID Primature Ministères et STD partenaires Organismes partenaires Prestataires Autres organisations œuvrant dans la protection sociale	Ayant un certain niveau d'instruction	Français Malagasy ôfisialy	Courriels, téléphone	Zoom / Teams, autres (compte tenu des gestes barrières ou de l'éloignement)
Autorités locales Leaders communautaires/ chefs religieux	Niveaux d'éducation différents Existence de dialectes locaux	Dialectes locaux + Malagasy ôfisialy	Lettre écrite	Visite de courtoisie
Communautés locales Bénéficiaires	Niveaux d'éducation différents Existence de dialectes locaux	Dialectes locaux + Malagasy ôfisialy	Radiodiffusion Affichages dans les collectivités concernées	Réunion sur site, sensibilisation
Groupes vulnérables	Vulnérabilités couplées avec d'autres contraintes comme l'enclavement	Dialectes locaux	Radiodiffusion Affichages dans les collectivités concernées	Focus groupe, messages illustrés

4.7 EXAMEN DES COMMENTAIRES

Les commentaires collectés émanant des parties prenantes que ce soit par écrit, par téléphone, par e-mail ou par tout autre canal de communication à leur portée seront acheminés vers le responsable de la communication et de la mobilisation des parties prenantes. Ces derniers procéderont au traitement de ces commentaires et à la préparation des réponses.

Tous les commentaires parvenus au FID seront enregistrés dans un registre des parties prenantes. Les réponses formulées devraient être approuvées par le Coordonnateur avant de les communiquer et retourner auprès de la partie prenante concernée.

Les plaintes et autres doléances seront traitées par le Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) que le Projet mettra en place au moment du démarrage de son implémentation.

4.8 PHASES ULTERIEURES DU PROJET

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

Les rapports produits par le Projet seront diffusés à travers le site Internet ou sur la page Facebook du Projet.

5 MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

5.1 OBJECTIF DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES ET SA PERFORMANCE

La mise en œuvre de diverses composantes du Projet peut provoquer des insatisfactions, des incompréhensions ou autres préoccupations au sein des populations locales, en particulier les ménages bénéficiaires, raison pour laquelle un mécanisme de gestion de telles situations doit être établi.

Le mécanisme de gestion de plaintes est un outil mis à disposition par le Projet, à l'ensemble des parties prenantes du projet afin d'identifier, d'éviter, de minimiser, de gérer, de réduire et si besoin de prendre en charge des actions / activités / faits ayant des impacts sociaux et humains et environnementaux et qui pourraient affecter le Projet et les actions liées au Projet, les acteurs et la communauté.

Dans ce cadre, pour la mise en œuvre du Projet (appuyé par la Banque), le FID a mis en place un Mécanisme de gestion des plaintes qui est déjà opérationnel ainsi qu'un Guide Opérationnel de Gestion de plaintes et de doléances, pour les autres Projets. Ce mécanisme couvrant toutes les zones d'intervention du Projet, a été étendue pour une couverture des plusieurs régions, dans le cadre de la mise en œuvre de Projet de protection sociale. Depuis sa mise en place (année 2014), le MGP a reçu : (i) 105 329 plaintes dans le cadre du Projet FSS entre juin 2014 et novembre 2024, (ii) 72 284 plaintes liées au projet CERC1 (entre février et juin 2022), (iii) 50 672 plaintes pour CERC2 (entre juin et août 2024) et (iv) 44 756 plaintes pour PFSR (entre avril 2024 et mars 2025).

Les structures de gestion de plaintes ont été mises en place et opérationnelles à tous les niveaux, à savoir : local, régional et central. Et tous les canaux de collecte sont mis à disposition de toutes les parties prenantes, en particulier les communautés bénéficiaires.

Au moment de la rédaction de ce document, 98% des plaintes ont été traitées (situation fin mars 2025). L'indicateur en matière de traitement de plaintes a été atteint et on peut dire que le mécanisme mis en place est performant. Ce même mécanisme de gestion de plaintes sera utilisé pour le financement additionnel.

Les spécialistes de la gouvernance citoyenne et la gestion des risques sociaux au sein du FID seront spécifiquement en charge de la mise en place et de la mise en œuvre du MGP.

Pour les nouvelles zones du financement additionnel, les étapes suivantes seront franchies pour la mise en place du mécanisme :

- Communication et sensibilisation à l'endroit des communautés bénéficiaires sur l'existence du mécanisme de recours tout au long du programme ;
- Mise en place des structures de gestion de plaintes (CPS) aux niveaux des sites d'intervention ;
- Renforcement des capacités des membres de CPS ;
- Mise à disposition des outils pour l'opérationnalisation du mécanisme.

La présente section de MGP décrit toutefois les grandes lignes du MGP du Projet.

5.2 PRINCIPES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

De multiples types de plaintes, tels que doléance, réclamation et dénonciation, peuvent apparaître durant la mise en œuvre d'un projet donné. Aussi, le mécanisme de gestion prévu devrait-il être

capable de gérer ces types de plaintes et autres. Afin de pouvoir gérer autant de variétés de cas, le mécanisme proposé doit donc répondre à quelques principes de base :

- Non-discrimination : Quels que soient leurs types et moyens de transmission, toutes les plaintes déposées sont recevables, qu'elles aient été transmises verbalement, par écrit, par SMS ou par téléphone, ou anonymes.
- Participation de toutes les parties prenantes : Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation des représentants de tous les groupes de parties prenantes et que s'il est pleinement intégré aux activités des Projets.
- Confidentialité : Le mécanisme doit permettre d'assurer la sécurité et la protection de ceux qui déposent une plainte et des personnes concernées par celle-ci. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles. Toutes les procédures du traitement des requêtes et des plaintes seront conduites dans le plus grand respect de tous, et ce, par toutes les parties et dans la plus stricte confidentialité.
- Subsidiarité : Les plaintes seront traitées, autant que possible, au plus près du lieu où elles sont émises, c'est-à-dire au niveau du Fokontany. Le niveau supérieur ne sera saisi que si la plainte n'a pas été résolue à l'échelon inférieur.
- Redevabilité : Le Projet devra se montrer responsable d'aider les plaignants à traiter et à résoudre leurs doléances et plaintes en rapport avec la mise en œuvre du Projet, et de les en informer sur les suites réservées.
- La réponse à la plainte sera communiquée aux parties intéressées et la plainte sera clôturée après cette notification.

5.3 INFORMATIONS ET SENSIBILISATION SUR L'EXISTENCE DU MGP

Le FID renforcera la campagne d'information sur le MGP au niveau des communautés bénéficiaires. Cela commencera avant la mise en œuvre effective et continuera pendant toute la durée du Projet. Pour ce faire, elle mobilisera tous les moyens et canaux disponibles d'information et de communication (affiches, média écrit, audio-visuel, internet, réseaux sociaux, réunions publiques ...)

Selon les besoins, la conception du MGP en bandes dessinées pourrait être envisagée dans le but de faciliter la compréhension et l'assimilation par le grand public.

5.4 MODALITES DE DECLARATION ET D'ENREGISTREMENT DE PLAINTES

En vertu du principe de non-discrimination, il a déjà été mentionnée ci-dessus que toutes les formes de transmission seront recevables :

- Plainte nominative : on connaît le plaignant.
- Plainte anonyme : on ne connaît pas le plaignant.
- Plainte écrite, par SMS, par téléphone ou verbale.
- Plainte collectée sur Internet (site Web, Facebook, etc.).

5.5 PORTES D'ENTREE DES PLAINTES ET DES CAS SPECIAUX

Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par le Projet, personnes vulnérables ou éligibles ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le FID ou la capacité d'en influencer les résultats peuvent accéder au mécanisme de gestion de plaintes à travers des canaux oraux ou écrits ou des informations de la base de données mis à disposition pour recevoir les plaintes.

Les moyens de recours devraient être faciles d'accès et disponibles à tout usager. Ils devraient être communiqués de façon claire et ouverte aux communautés et bénéficiaires cibles. Les plaintes pourraient parvenir au FID et/ou au guichet unique du MPS au moyen de canaux oraux ou écrits ou des informations de la base de données, tels que :

- *Audience publique* : à travers les différentes Assemblées Générales au niveau des sites ;
- *Formulaire de plaintes* : des formulaires sont mis à disposition par les membres du CPS, CGP et CMS
- *Appel téléphonique* : des numéros verts sont mis à la disposition des citoyens, des bénéficiaires ou de la communauté pour recevoir les doléances. Ces numéros sont communiqués par voie d'affichage dans tous les sites, auprès des partenaires et lieux stratégiques de mise en œuvre des Projets :

Directions/Antennes	Numéro vert AIRTEL et ORANGE	Numéro vert TELMA
FID - Direction Générale / FSU	950	034.30.810.13
FID - Direction Interrégionale d'Antananarivo	950	034.30.810.90
FID - Direction Interrégionale d'Antsirabe	950	034.30.819.98
FID - Direction Interrégionale de Fianarantsoa	950	034.30.810.92
FID - Antenne Antsohihy	950	034.30.814.22
FID - Antenne Sambava	950	034.30.814.21
FID - Antenne Mahajanga	950	034.30.814.20
FID - Direction Interrégionale de Manakara	950	034.30.810.96
FID - Direction Interrégionale de Toamasina	950	034.30.810.94
FID - Direction Interrégionale de Toliara	950	034.30.810.95
FID - Direction Interrégionale de Fort Dauphin	950	034.30.810.88

Nota : En cas de coupure des numéros verts, la Direction Interrégionale concernée doit signaler systématiquement les Responsables au niveau de la Direction Générale (Responsable des affaires juridiques et Responsable de Gouvernance Citoyenne).

- *Site web du FID (<http://www.fid.mg/plainte-doleance/>)* : le mécanisme de gestion des plaintes et des cas spéciaux est mis à la disposition de tout citoyen dans le site web du FID. Tout plaignant peut ainsi déposer dans le site ses plaintes.
- *Boîte de doléances* : des boîtes de doléances sont mises à la disposition des usagers, notamment dans les bureaux du FID (Direction Générale, Directions Inter Régionales et Antennes).
- *Médias et réseaux sociaux* : le Socio-Organisateur en charge de la Gouvernance Citoyenne et le Responsable Gouvernance Citoyenne se chargent de collecter toutes informations susceptibles d'avoir trait à des plaintes à travers des médias interposés (radio, télévision, journal, magazine, revue, etc.) ou réseaux sociaux (Facebook, twitter, YouTube, etc.).

5.6 TRAITEMENT DES PLAINTES

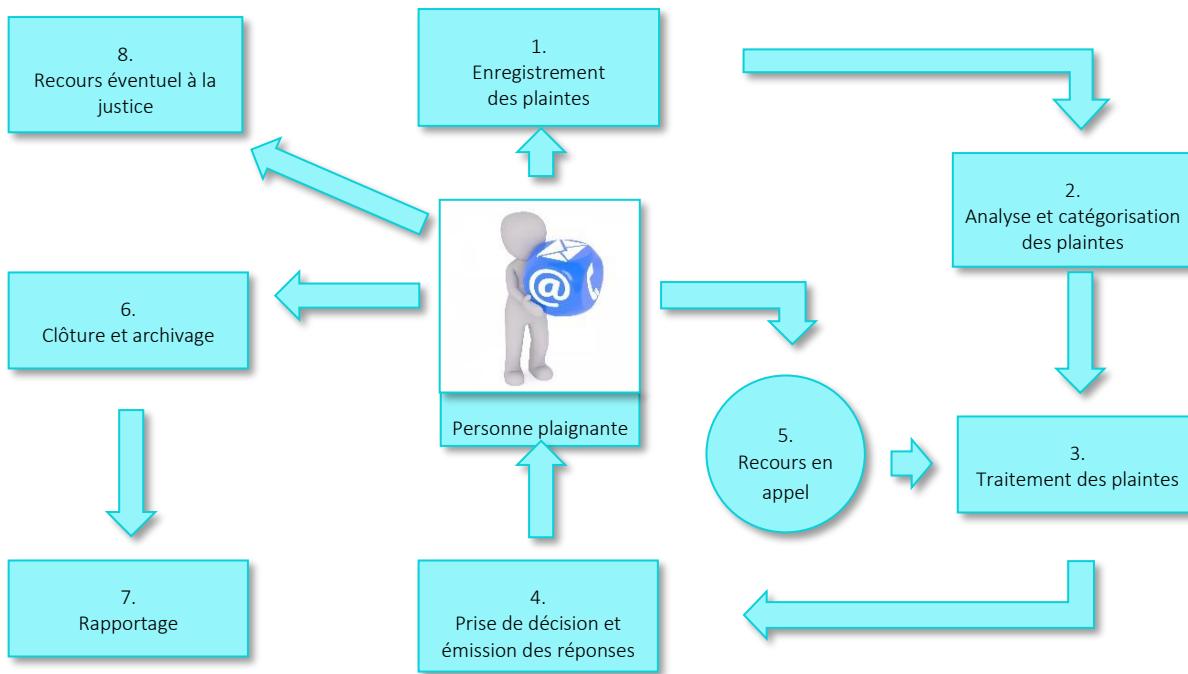
Le traitement des plaintes reçues se fera suivant les procédures décrites dans le guide de gestion des plaintes :

- Enregistrement du site ou de la Direction Interrégionale du FID, voire au niveau de la Direction Générale ;
- Traitement ;
- Procédure de suivi ;
- Notification (réponse aux plaignants).

X

Le traitement des plaintes (non sensibles) suivra les étapes décrites dans la figure 2, ci-dessous.

Figure 2. Mécanisme de gestion des plaintes



5.7 INFORMATION DE LA POPULATION SUR LE MGP

La campagne complémentaire d'information inclura les points suivants :

- Enregistrement : Lieux ...
- Méthodes
- Par qui ? à quels moments ?
- Types d'appui offerts pour l'enregistrement
- Types de soumission : fiche, appel téléphonique, anonyme, site Web, réseaux sociaux ...
- Démarches à l'amiable
- Clôture d'une plainte
- Recours éventuel à la justice

5.8 MECANISMES PARTICULIERS DE GESTION DES PLAINTES

Les mécanismes à l'amiable ne sont pas toujours applicables. En effet, pour certains cas, il s'avère impossible de recommander un traitement à l'amiable. Les cas ci-dessous en font partie :

5.8.1 Mécanisme de traitement des cas de VBG/EAS-HS

Un mécanisme et 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.

5.8.1.1 Procédures de gestion des plaintes

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 acteurs qui travaillent à proximité au niveau local, principalement les associations et groupes de femmes auxquels les membres de la communauté accordent une confiance et peuvent aisément parler pour les survivants des actes de violence. Une liste des acteurs sera largement diffusée auprès de l'ensemble des parties prenantes précisant les modalités de contact et des séances d'engagement spécifiques seront menées envers les parties prenantes femmes qui pourraient avoir des difficultés d'accès à l'information (illetrisme, habitat isolé, difficulté de déplacement...)

En outre, on mettra à disposition des travailleurs du Projet et des communautés le numéro vert (le 930 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. Ces plaintes pourront également être anonymes.

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 aux 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

Entre temps, le responsable VBG oriente le survivant 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 va assurer l'investigation. 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 le plaignant à envoyer l'affaire à la police et/au tribunal s'il le souhaite pour les sanctions pénales.

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
- assure la sécurité des survivants, 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.

5.8.2 Corruption

A moins que la réponse ne soit transmise à temps opportun au niveau de la gestion du Projet de tels cas sont directement transférés au niveau du BIANCO par le MGP.

5.8.3 Passation des marchés

Dans le cas où des plaintes concernent la passation de marché ou la gestion du contrat avec les partenaires du Projet, elles seront acheminées vers le Service compétent pour le traitement de ces cas.

5.8.4 Gestion des contrats des travailleurs

Conformément aux textes nationaux sur le travail et aux exigences de la NES 2 de la Banque, le document des PGMO a défini un MGP spécifique aux travailleurs (staff du FID, entreprises, fournisseurs). Ce MGP s'applique en cas de non-respect des termes du contrat, de différends entre un ou des travailleurs et son (leur) employeur.

Selon le cas, le traitement peut se faire de diverses manières :

- À l'amiable ;
- Recours à la juridiction compétente (tribunal de travail).

La réception des plaintes y afférentes peut se faire de manière anonyme, nominative, par courrier, ou encore par voie de correspondance écrite.

6 SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

6.1 PARTICIPATION DES ACTEURS CONCERNES AUX ACTIVITÉS DE SUIVI

Les Notes d'orientation de la NES 10 prévoient que le Projet procèdera au renforcement des capacités des parties prenantes impliquées dans le Projet de suivi afin qu'elles puissent s'acquitter pleinement de leurs missions de suivi.

A titre de rappel, la surveillance de la mise en œuvre des activités du projet et le suivi des impacts générés visent à s'assurer, d'une part, que les mesures d'atténuation proposées soient mises en œuvre et dans les délais impartis, et, d'autre part, que les résultats attendus soient atteints. Le suivi et l'évaluation permettent également d'enclencher des mesures correctives appropriées lorsqu'on rencontre des difficultés et de s'assurer que l'objectif principal du projet soit atteint, et que les parties prenantes participent de manière à la fois inclusive et participative à tous les processus.

Dans ce cadre, le FID garantit la participation des parties prenantes, particulièrement celles affectées par le Projet.

Des indicateurs seront utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités d'engagement des parties prenantes.

TABLEAU 10. INDICATEURS DE SUIVI

Indicateurs	Fréquence	Source
Taux de représentativité des parties prenantes dans les consultations publiques	Durant la préparation du Projet	Rapport avec résultats de la consultation publique Fiche de présence
Nombre de commentaires sur les documents cadre de gestion environnementale et sociale	Annuelle	Rapport de consultation
Nombre de séances de sensibilisation	Mensuelle	Rapport des Directions Interrégionales et Antennes du FID
Nombre de séances de SEC	xxx Semestrielle	Rapport des Directions Interrégionales et Antennes du FID
% de problèmes spécifiques résolus durant les réunions	Semestrielle	PV de réunion
• Nombre et % de plaintes résolues • % de plaintes restituées • Durée moyenne de traitement par catégorie et la zone (Fokontany, Commune, Région ...) • Nombre de plaintes référées au Tribunal	mensuelle	Rapport semestriel sur la gestion des plaintes

Le FID mettra en œuvre un système de reporting qui permettra la collecte d'informations sur le projet, le stockage des données, l'analyse et la divulgation aux personnes intéressées/touchées. Les

rapports semestriels sur la mise en œuvre du PMPP seront également contrôlés par des rapports mensuels produits par le FID. Cela inclura la surveillance et le reporting du MGP. Le FD établira et partagera avec les parties prenantes un rapport annuel présentant le niveau de mise en œuvre des différents indicateurs.

6.2 RAPPORTS AUX GROUPES DE PARTIES PRENANTES

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes feront l'objet d'un rapport périodique qui sera communiqué à toutes les parties prenantes (catégories des parties prenantes touchées et des autres parties prenantes telles qu'elles sont préalablement définies). La forme de la communication et le calendrier de diffusion suivront les indications établies dans les plans de mobilisation développés dans les chapitres précédents.

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

TABLEAU 11. RAPPORTS A DEVELOPPER

Types de rapports	Parties prenantes ciblées	Périodicité, Date, lieux	Mode de communications
1 Rapport relatif à la liste des bénéficiaires	Equipe FID, Partenaires techniques et financiers (MPS, bailleurs)	Mensuel semestriel	Envoi de rapport par Mail Partage des synthèses d'activités dans le site web
2 Rapport de mise en œuvre du projet	Equipe FID, Partenaires techniques et financiers (MPS, bailleurs)	Mensuel semestriel	Envoi de rapport par Mail Partage des synthèses d'activités dans le site web
3 Rapport de Gestion environnementale et sociale	Equipe FID, Partenaires techniques et financiers (MPS, bailleurs)	Mensuel semestriel	Envoi de rapport par Mail Partage des synthèses d'activités dans le site web
4 Rapport de la mise en œuvre du MGP	Equipe FID, Partenaires techniques et financiers (MPS, bailleurs)	Mensuel semestriel	Envoi de rapport par Mail Partage des synthèses d'activités dans le site web

6.3 PERFORMANCE DE LA MISE EN ŒUVRE DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Durant la mise en œuvre de projet, pour le financement initial, 724 séances de sensibilisation ont été effectuées sur les thématiques liées à la gestion des risques sociaux (VBG/EAS/HS, code de conduite et mécanisme de gestion de plaintes) avec 36 861 participants. Les parties prenantes, en particulier les communautés bénéficiaires, ont été sensibilisées sur d'autres thématiques (lutte contre la corruption, thématiques liées à la mise en œuvre du projet, etc.).

Pour la mise en œuvre de formation sur les thématiques VBG/EAS/HS, code de conduite et mécanisme de gestion de plaintes, 241 séances de formation ont été réalisées avec 8 495

participants. En plus, les ménages bénéficiaires sont formés sur d'autres thématiques telles que des thématiques liées aux mesures d'accompagnement.

A part les activités de sensibilisation et de formation, les communautés bénéficiaires (autorités locales, acteurs locaux, ménages bénéficiaires) ont été informés sur l'agencement et la situation de mise en œuvre du projet. Les autorités locales sont informées via des visites de courtoisie à chaque descente sur le terrain, tandis que les acteurs locaux et les ménages bénéficiaires sont informés à travers les assemblées générales.

Et enfin, des séances de consultation publique ont été réalisées au cours de la mise en œuvre du programme lors de la planification des activités, de la validation des ménages bénéficiaires, du suivi et évaluation communautaire, etc.

La mobilisation et l'implication des parties prenantes conditionnent la bonne marche et la réussite du projet. C'est pourquoi, on peut dire que la mise en œuvre de mobilisation des parties prenantes est performante.

7 RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

7.1 RESSOURCES HUMAINES

La mise en œuvre du PMPP exige la désignation du personnel qui assumera les différentes responsabilités identifiées. En ce qui concerne le présente PMPP, le FID sera tenu pour responsable de la mise en œuvre de la mobilisation des parties prenantes pour le Projet. Au sein de l'équipe du FID, un service chargé des sauvegardes environnementales et sociales, ainsi qu'un(e) responsable VBG/EAS/HS et un service chargé de la communication coordonneront les activités du PMPP.

Les questions/commentaires sur le projet doivent être adressés aux contacts indiqués ci-dessous.

TABLEAU 11 : EQUIPE DE GESTION DU PMPP

N.	Personne de contact	Adresse physique	Contact
1	Directeur Général du FID	Lot III M 39 Andrefan'Ambohijana hary, Antananarivo, Madagascar	Tél : 0320362406 E-mail : dirgen1@fid.mg
2	Chef de service gestion des risques sociaux et gouvernance		Tel : 0327896681 E-mail : rgccs1@fid.mg
3	Responsable VBG/EAS/HS		Tel : 0320719691 E-mail : rescont@fid.mg
4	Responsable de la Gouvernance Citoyenne		Tel : 0320719916 E-mail : johnny.randriamanjakasoa@fid.mg
4	Chef de service en communication		Tél : 0321119849 E-mail : cscomm@fid.mg

Comme le Projet couvre le territoire national, la mise en œuvre du PMPP devra comprendre l'effectif requis afin de pouvoir couvrir l'ensemble des zones d'action dans une durée déterminée. Le service de gestion des risques sociaux et gouvernance du Projet, au niveau central est constitué par un chef de service de gestion des risques sociaux et gouvernance et un responsable de gouvernance citoyenne. Le service est renforcé par un spécialiste en VBG/EAS/HS. Un assistant chargé de la gestion des risques sociaux et gouvernance est en place au niveau régional.

L'équipe de la mobilisation des parties prenantes au sein de la Direction Générale assure le suivi et la consolidation de toutes les activités y afférentes. Elle va ainsi constituer la base de données des réalisations faites dans le cadre de l'application du PMPP. L'équipe de mobilisation travaille également en étroite collaboration avec les Comités de Gestion des Plaintes à diverses échelles (Fokontany, Communes ...), les structures locales de concertation et le groupement des 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 VBG par exemple) est en principe intégré dans les coûts globaux du Projet. La fréquence et l'ampleur des activités de mobilisation des parties prenantes vont dépendre du nombre des sous-projets financés et plus particulièrement du domaine ou secteur auquel le sous-projet fait partie.

7.2 BUDGET POUR LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP

Les coûts relatifs à la mobilisation des parties prenantes comprennent l'organisation de consultations publiques périodiques, de réunions de réflexion thématiques, d'ateliers, de stages de formation et de partage d'expériences, des actions de sensibilisation et d'IEC, de fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes du projet, des événements cérémoniaux, des coûts d'édition et de diffusion de rapports.

Les coûts relatifs à la mobilisation des parties prenantes sont éligibles dans le crédit. Ils seront donc directement intégrés dans le budget de gestion du Projet.

Le budget initial prévu s'élève à **677 600 USD** selon les ventilations qui suivent :

TABLEAU 12: BUDGET INITIAL POUR LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP POUR LE FA DU PFSR (EN USD)

Activités	Q	Coût unitaire (USD)	Coût total (USD)
Consultations publiques	10	1 300	13 000
Réunions de réflexion thématiques :Thématisques sur la communication, sur le ciblage, sur le transfert de paiement, sur la gestion environnementale et sociale, sur le mécanisme de gestion des plaintes, sur les thématiques MACC, sur le suivi de mise en œuvre	100	2 500	250 000
Mise en œuvre du plan de communication et de mobilisation des parties prenantes et Editions de supports au PMPP	1	280 000	280 000
Mise en place et opérationnalisation du MGP (formation des comités, outils et supports)	10	2 000	20 000
Mise à jour PMPP	1	3 000	3 000
Suivi de la mobilisation des PP	10	5 000	50 000
S/Total			616 000
Imprévus (10%)			61 600
TOTAL			677 600

8 CONCLUSION

A Madagascar, la législation environnementale exige que les populations soient informées sur les projets qui seront développés et associées à la démarche d'évaluation environnementale et sociale. Cependant, la NES10 de la Banque va plus loin : elle exige de tisser des relations de confiance et durables avec les parties prenantes tout au long de la durée de vie d'un projet donné. Et ce document est requis par cette NES, car la mobilisation effective des parties prenantes, qui peut contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du projet, améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets et renforcer l'adhésion aux projets, devrait être planifiée.

Les parties prenantes ont été mobilisées dans le cadre de la consultation publique. Elles s'inquiètent sur le ciblage des ménages bénéficiaires du programme (inclusion/exclusion), sur le ciblage géographique (ciblage des sites d'intervention) et sur système de paiement par mobile money (personnes vulnérables ne maîtrisant pas la manipulation de téléphone). Leurs attentes sont généralement l'amélioration du processus de ciblage des bénéficiaires (en particulier, la validation communautaire), le renforcement de communication et de sensibilisation et l'amélioration du système de paiement des bénéficiaires.

Pour le cas du Projet, ce Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) a alors été mis à jour. Sa mise en œuvre a commencé avec la préparation dudit Projet.

Ce Plan de mobilisation des parties prenantes donne les principes, le processus de consultation et de participation des parties prenantes à travers leur identification et analyse, la planification de la stratégie de consultation et de participation, la stratégie de diffusion de l'information, l'exécution de la consultation et la participation des parties prenantes, la gestion des plaintes et la stratégie de feedback et de retour de l'information aux parties prenantes.

La mise en œuvre du PMPP pour ledit Projet s'élève à un montant estimé à 677 600 USD durant la mise en œuvre du programme.

9 BIBLIOGRAPHIE

- Cadre Environnemental et Social. Banque Mondiale. 121 pages.
- Ministère d l'Agriculture et de l'élevage. Août 2022. Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP). Projet Régional de Résilience des Systèmes alimentaires pour l'Afrique Orientale et Australie (P178566). 1page
- Ministère des Finances/ Ministère de l'Agriculture et de l'élevage. Mai 2022. Plan d'engagement Environnemental et Social. Projet résilience des Systèmes alimentaires pour l'Afrique de l'Est et Australe-P178566. Version négociée
- Ministry of Finance / Ministry of Agriculture and Livestock. Mai 2022. Environmental and Social Commitment Plan ESCP. Food System resilience program for eastern and southern Africa-P178566. Negotiated version. 16pages
- MTP. Madagascar Road Sector Sustainability Project. June 2022. Environmental ans Social Commitment Plan ESCP. Revised version. 20 pages
- Ministère de la Santé Publique. Mai 2022. PROCEDURES DE GESTION DE LA MAIN D'ŒUVRE. Projet d'amélioration des résultats nutritionnels-Phase 2 (PARN 2). Version Draft. 38 pages
- Ministère de la Santé Publique. Mai 2022. PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES. Projet d'amélioration des résultats nutritionnels-Phase 2 (PARN 2). 96 pages
- Ministère de la Santé Publique. 21 Juin 2022. PLAN D'ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL. Phase 2 du projet d'amélioration des résultats nutritionnels utilisant l'Approche Projet à phase multiples (P175110). Version Négociée. 11pages
- Ministère de la Santé Publique. June 21 2022. ENVIRONMENTAL and SOCIAL COMMITMENT PLAN. Phase 2 of improving nutrition outcomes using the multiphase programmatic approach (P175110). NEGOTIATED VERSION. 11pages
- Ministère de la Santé Publique. Mai 2022. CADRE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE. PROJET PREPARATION AUX PANDEMIES ET RENFORCEMENT DES SERVICES DE BASE. Version 3. 3pages

10 ANNEXES

ANNEXE 1 : FICHE D'ENREGISTREMENT DE PLAINTES

Formulaire de plainte



FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT

ACT FSP TMDH TMNC ZARAMIRA



FISY FITARAINANA/FANGATAHANA

N°/FKT KMN DATY :

1- NY MPITARAINA/MPANGATAKA (Azo tsy fenoina ireto raha fitoroana olona no hatao):

Anaran'ny Lohampianakaviana

N° Karapanondro : N° TEL :

Anaran'ny Vady

N° Karapanondro : N° TEL :

Adiresy N° Tokantrano
(raha Mpisitraka)

Tokantrano mpahazo tombontsoa : Tokantrano tsy mpahazo tombontsoa :

2- ANTON'NY FITARAINANA/FANGATAHANA : (asio X izay izy)

Fitiliana mpisitraka : Fandrahaharana :

Fandoavam-bola : Hafa (mariho eto) :

3- FANAZAVANA NY FITARAINANA/FANGATAHANA :

RAHA MOMBA NY FITILIANA MPISITRAKA

Naheno ny fisoratana anarana ENY/TSIA Nisoratra anarana ENY/TSIA Vita Fanadihadihana ENY/TSIA
Tafiditra lisitra fankatoavana ENY/TSIA Nankatoavina ENY/TSIA
Tafiditra lisitry ny mpisitraka teo @ afisy ENY/TSIA

4- MITARAINA NOHO NY AFITSOKY NY :

SONIA

NY MPITARAINA/MPANGATAKA

NY KOMITY IFOTONY

X

ROSLA NANDRAISANA NY FITARAINANA/FANGATAHAN'I

N°/FKT

Anio faha :

SONIA SY ANARAN'NY KOMITY NANDRAY NY FITARAINANA/FANGATAHANA

Cahier de registre des plaintes

N°- Fisy	Daty fitarainana	Anaran'ny mpitaraina	Adiresin'ny mpitaraina Sy Fokontany	Anton'ny fitarainana	Anaran'ny Tomponandraikitra nandray ny fitarainana	Voavaha teny ifotony ve? ENY/TSIA	Daty nampitana ny fisy tany amin'ny FID	Anarana sy laharana finday-n'ny nampitondrana ny fisy	Daty nandraisana ny valiny avy amin'ny FID	Daty nanomezana ny valiny tany amin'ny mpitaraina

ANNEXE 2 : RESULTATS DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES OPERATIONNELLES

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
SAVA	14/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Réponse insuffisante par rapport aux besoins attendus par le projet. - Validation communautaire non adaptée à la culture SAVA - Faiblesse du plan de suivi et dévaluation - Risques de corruption, de malversation et d'exclusion dans le ciblage venant des autorités au niveau fokontany, des agents de ciblage 	<ul style="list-style-type: none"> - Collaboration avec le comité des ressources (Komity Loharano) dans la collecte de données nécessaires au projet - Création d'une boîte à idées dans chaque localité afin que l'ensemble de la communauté puisse s'exprimer sur le projet - Élaboration d'une fiche d'évaluation pour collecter les informations - Augmenter la motivation du Président du fokontany et les comités dans la mise en œuvre du projet - Un carnet de suivi du fokontany pour enregistrer la situation des ménages - Renforcement des capacités des Komity Loharano dans la collecte de données ou des informations sur les bénéficiaires - Éviter de mettre en place des nouveaux comités à chaque projet - Encourager la prise de responsabilité des femmes. Encourager les femmes à émettre leur avis sur la mise en œuvre du projet. 	<p>Homme : 21</p> <p>Femme : 20</p> <p>Autorités locales : 9 dont 1 femme</p> <p>Service technique déconcentré : 12 dont 4 femmes</p> <p>ONG/Association : 12 dont 11 femmes</p> <p>Bénéficiaires (vulnérables) : 2 femmes</p> <p>Partenaires : 3 dont 1 femme</p> <p>FID : 3 hommes</p>
DIANA	20/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Les personnes en situation d'handicap sont toujours exclues. Les réponses ne sont pas toujours adaptées à leur situation - La distance entre l'antenne du FID et la région DIANA est trop étendue, ce qui suscite des inquiétudes 	<ul style="list-style-type: none"> - Simplifier la procédure de validation du projet - Assurer la transparence dans la mise en œuvre du projet - Le point de vue et la prise de décision devraient partir des niveaux locaux 	<p>Homme : 20</p> <p>Femme : 13</p> <p>Autorités locales : 8 dont 4 femmes</p>

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		<p>concernant la mise en œuvre du projet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Possibilité que certaines populations vulnérables ne bénéficient pas du projet faute de ciblage efficace. 	<ul style="list-style-type: none"> - avant de remonter aux niveaux supérieurs - Le FID doit collaborer avec les organisations locales pour la mise en œuvre du projet sur le terrain - Réviser les indemnités des acteurs locaux qui œuvrent directement avec le projet - Minimiser les petites corruptions, les formes de violation ou d'abus dont les victimes sont le plus souvent les personnes vulnérables 	<p>Service technique déconcentré : 10 dont 1 femme</p> <p>ONG/Association : 10 dont 6 femmes</p> <p>Bénéficiaire (vulnérable) : 1 femme</p> <p>FID : 3 hommes</p>
SOFIA	20/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Risque de favoritisme au niveau du Fokontany - Méconnaissance des prétendus bénéficiaires sur le programme - Détournement d'utilisation des aides (par exemple : transfert monétaire, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement de communication auprès des communautés (affiche au niveau Fokontany, collaboration avec les opérateurs téléphoniques, média, ...) - Renforcement de sensibilisation sur la lutte contre la corruption afin que tous les cas de corruption soient dénoncés - Amélioration du processus de validation communautaire - Le programme devrait cibler les vulnérables - Facilitation de procédure pour la mise en oeuvre du programme - Intervention à temps lors de mise en oeuvre du programme - Mise en oeuvre et renforcement des mesures d'accompagnement - Des plans/programmes devraient être clairs pour faciliter le suivi - Renforcement de communication inter sectorielle - Tous secteurs devraient être impliqués et mobilisés pour le suivi 	<p>Homme : 33</p> <p>Femme : 18</p> <p>Autorités locales : 12 dont 3 femmes</p> <p>Service technique déconcentré : 7 dont 2 femmes</p> <p>ONG/Association : 18 dont 9 femmes</p> <p>Partenaire : 3 dont 2 femmes</p> <p>Force de l'ordre : 3 hommes</p> <p>FID : 8 dont 2 femmes</p>

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement de sensibilisation sur la lutte contre la VBG/EAS (via média, réunion communautaire), pour que le(s) victime(s) osent déposer de plainte - Valorisation de responsabilité des femmes dans la société - Mise en place de point focal, de boîte de doléance, de numéro vert et de structure de gestion de plaintes VBG/EAS 	
ALAOTRA MANGORO	19/03/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Ciblage des bénéficiaires : Système de validation communautaire des bénéficiaires non fiable et n'est pas adapté aux comportements de la communauté - Système de suivi évaluation des projets du FID sur terrain fragile - La lutte contre les VBG/EAS est très difficile puisque certaines personnalités de l'administration favorisent et participent aux trafics de drogues qui sont principalement les sources des violences - L'identification des cas de VBG redevient compliquée après disparition de la CECJ qui était une structure importante dans la lutte contre les violences sexuelles au niveau de la communauté. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les autorités locales et les OSC connaissent davantage les ménages vulnérables au niveau de la communauté. - FID doit intégrer le GRSE (Groupement Régionale de Suivi-évaluation) et y envoyer périodiquement les rapports d'avancement du projet - Les responsables de la sécurité publique (Gendarmerie nationales et Police nationale) doivent intensifier leur investigation et renforcer les sanctions afin d'éradiquer les trafics de drogues. - La remise en place de la CECJ pourrait faciliter la lutte contre la VBG/EAS 	<p>Homme : 30 Femme : 8 Autorités locales : 17 dont 1 femme Service technique déconcentré : 16 dont 4 femmes ONG/Association : 5 dont 2 femmes Force de l'ordre : 2 dont 1 femme FID : 2 hommes</p>
ATSINANANA	19/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Problème de ciblage - Corruption entre fokontany et enquêteurs ou manque de connaissance du fokontany par les enquêteurs pendant le ciblage 	<ul style="list-style-type: none"> - Faire des enquêtes à domicile durant le ciblage afin d'identifier les ménages très vulnérables 	<p>Femme : 58 Homme : 91</p>

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		<ul style="list-style-type: none"> - Responsables de la Commune et Fokontany non informés sur la liste des bénéficiaires à valider - Comité de ciblage et Chef fokontany non motivé suite au faible taux d'indemnités - Nombreux plaignants sont venus à la commune et au niveau Fokontany 	<ul style="list-style-type: none"> - Toutes les personnes âgées et les ménages vulnérables devront bénéficier les aides du projet - Renforcer la collaboration avec les autorités locales - Les comités de validation devront être motivés afin d'obtenir des données fiables sur le ciblage - Partage de convention de collaboration entre FID et gendarmerie - Mettre en place des systèmes de gestion de plaintes surtout pour les femmes victimes des violences 	<p>Autorités locales : 128 dont 45 femmes</p> <p>Service technique déconcentré : 6 dont 4 femmes</p> <p>ONG/Association : 7 dont 6 femmes</p> <p>Force de l'ordre : 1 homme</p> <p>Simple citoyen : 2 dont 1 femme</p> <p>Bénéficiaire (vulnérable) : 3 dont 2 femmes</p> <p>FID : 2 hommes</p>
ANALANJIROFO	19/03/2025	Non mise à jour des données au niveau local	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcement des comités des bases - Non-discrimination des ménages bénéficiaires - Bien coordonnées les taches des comités au niveau local 	<p>Femme : 11</p> <p>Homme : 17</p> <p>Autorités locales : 7 dont 1 femme</p> <p>Service technique déconcentré : 8 dont 4 femmes</p> <p>ONG/Association : 2 hommes</p> <p>Média : 2 hommes</p> <p>Partenaires : 4 dont 2 femmes</p> <p>Bénéficiaire (vulnérable) : 3 dont 2 femmes</p> <p>FID : 2 dont 1 femme</p>

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
HAUTE MATSIATRA	19/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Méconnaissance du montant de financement - Expériences pour l'amélioration du projet - Méthode et responsable de ciblage - Efficacité de la validation communautaire des ménages bénéficiaires - Efficacité de la lutte contre la VBG, dans les sites d'hébergement des sinistrés - L'ACT devrait être seulement pour les ménages ayant de personne apte à travailler ; les ménages inaptes devraient être bénéficiaires de TMNC - Fiabilité des données 	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi de près du processus de ciblage des ménages bénéficiaires - Utilisation des résultats de RSU pour le ciblage des ménages - Amélioration du système de paiement des ménages bénéficiaires - Mise en oeuvre des enquêtes à domicile pour assurer la vulnérabilité des ménages 	<p>Femme : 14</p> <p>Homme : 21</p> <p>Autorités locales : 8 dont 2 femmes</p> <p>Service technique déconcentré : 19 dont 7 femmes</p> <p>ONG/Association : 1 femme</p> <p>Force de l'ordre : 1 homme</p> <p>Partenaires : 2 femmes</p> <p>Bénéficiaire (vulnérable) : 1 femme</p> <p>FID : 3 dont 1 femme</p>
IHOROMBE	18/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en oeuvre du projet : bon nombre de plaintes ont été reçues dans le cadre du TSIMBINA - Exclusion des zones les plus reculées (comme Imenamatiloto) - Dépendance des populations au programme (pérennisation) - Effets et impacts du projet, en matière économique - Partenariat avec le projet (attribution de marché) 	<ul style="list-style-type: none"> - Implication des autorités lors de ciblage des bénéficiaires pour éviter l'exclusion et l'inclusion - Adoption du principe "Build Back Better" dans la mise en oeuvre du projet - Valorisation et exploitation des acquis comme le centre de surveillance en matière santé - Création de comité en collaboration avec le BFP (ou la brigade des moeurs) et les cellules d'écoute - Des formations professionnelles devraient être dispensées aux femmes dans le cadre de l'accompagnement 	<p>Femme : 8</p> <p>Homme : 23</p> <p>Autorités locales : 7 hommes</p> <p>Service technique déconcentré : 13 dont 5 femmes</p> <p>ONG/Association : 1 femme</p> <p>Force de l'ordre : 6 hommes</p> <p>FID : 2 dont 2 femmes</p>

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
BONGOLAVA	18/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Transparence pour la mise en œuvre du projet : ciblage des bénéficiaires, paiement, accompagnement - Acquisition /Intervention : Le projet arrive trop tard pour intervenir en raison de la longueur des procédures. Par exemple, ce n'est que 06 mois plus tard que l'AGEX a été sélectionné, ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Il est nécessaire de mettre en vigueur tous les canaux de communications existants pour la transparence dans la mise en œuvre du programme surtout dans les zones les plus éloignés - Il faudrait bien préciser la référence, les paramètres/barèmes dans le manuel opérationnel - Il faudrait faciliter et accélérer les procédures de passation de marché afin de simplifier les processus et d'activer leur exécution - Il faudrait clairement baliser le circuit des informations afin d'améliorer le signalement des cas d'accidents 	<p>Femme : 6</p> <p>Homme : 22</p> <p>Autorités locales : 4 hommes</p> <p>Service technique déconcentré : 7 dont 2 femmes</p> <p>Partenaire : 10 dont 2 femmes</p> <p>Média : 3 dont 1 femmes</p>
ITASY	19/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Ciblage : Les personnes ciblées ne correspondent pas aux critères des bénéficiaires - Ciblage Communautaire : ménages ciblés - Si on veut déposer plaintes, sont-elles obligatoirement payantes ? - Les victimes de violences ont peur de porter plainte car elles voyagent trop loin pour obtenir une réponse - Outils de gestion et de suivi de projet - Loi sur la violence basée sur le genre et sa mise en œuvre - Système de gestion de la violence basée sur le genre - Système de gestion des plaintes - Formation : insuffisance de connaissances concernant les démarches de dépôt des plaintes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Il faudrait établir une coopération étroite avec le Fokotany ainsi qu'avec tous les acteurs du projet soit pendant le ciblage des bénéficiaires, soit jusqu'à l'achèvement du programme - Il faudrait promouvoir l'utilisation du Registre Social Unique - Il faudrait clairement identifier les risques ou dangers permettant de bénéficier du projet. Par exemple : les glissements de terrain pouvant détruire des rizières, les vergers ou les barrages ... - Il faudrait ne pas limiter à l'avance le nombre de bénéficiaires afin d'encourager tout un chacun à s'inscrire et à participer au programme - Il faudrait augmenter l'allocation/l'indemnité des CPS afin de les à maintenir 	<p>Femme : 20</p> <p>Homme : 15</p> <p>Autorités locales : 5 dont 2 femmes</p> <p>Service technique déconcentré : 8 dont 5 femmes</p> <p>Partenaire : 10 dont 7 femmes</p> <p>Association/ONG : 2 dont 1 femme</p> <p>Force de l'ordre : 1 homme</p>

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		<ul style="list-style-type: none"> - Structure locale (Commune, Fokotany) - Explication du projet et sensibilisation - Outils de gestion et de suivi de projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Il faudrait informer chaque participant, avant le démarrage du projet, des procédures à suivre en matière de signalement des incidents ou catastrophes au niveau de la structure locale (Fokotany, commune, district) - Toutes les plaintes doivent être gratuites et chacun doit être informé à l'avance qu'il n'y a pas de frais. - Il faudrait communiquer avec les médias sur la manière de porter plainte et la réponse possible. Il faudrait que les prises de responsabilités concernant la violence basée sur le genre soient rapides et conformes aux procédures. Il faudrait renforcer la sensibilisation sur la violence basée sur le genre au niveau local, aussi bien avant le lancement du projet que pendant son déroulement - Il faudrait que le Fokontany maîtrise toutes les procédures existantes et soit disposé à prendre des décisions immédiates - Il existe une loi contre la violence basée sur le genre et un responsable pour gérer ces cas. Une campagne de sensibilisation est à mener au niveau du Fokotany. Les outils de plaintes doivent être revus attentivement - Il faudrait améliorer le système de gestion des violences basées sur le genre afin de le rendre plus rapide et efficace 	Personnes vulnérables : 9 dont 5 femmes

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			<ul style="list-style-type: none"> - Il faudrait renforcer et améliorer les outils existants afin de garantir une réponse rapide et efficace aux plaintes - Il faudrait former toutes les communautés affectées, autant les CPS que les bénéficiaires, sur les procédures de dépôt de plainte - Il faudrait refaire les travaux des employés au CECJ au niveau de la Direction Régionale - Il faudrait envoyer le manuel de procédures dès sa sortie 	
ANALAMANGA	21/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Ciblage des bénéficiaires - Parfois, la responsabilité des CPS et Mères Leaders (ML) se chevauchent au niveau de commune - Mécanisme de paiement (cas ACT ou TMNC): le mobile money n'est pas encore adapté (les bénéficiaires n'arrivent pas à maîtriser la manipulation de téléphone) - Objectif du programme : Le résultat obtenu ne se conforme pas aux attentes et résultats attendus - Ciblage des ménages : Les questionnaires pendant l'enquête sont mal compris par les ménages enquêtés - Difficulté des gens à porter des plaintes - Plainte contre les Violences basées sur le Genre (VBG) - Communication de la lutte contre le VBG 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer la communication sur le programme avant la phase de ciblage ainsi, la participation de la majorité de la population est vivement recommandée pendant l'élection des membres de comité de protection sociale (CPS), qui est la base du bon ciblage des bénéficiaires. La réalisation du programme d'urgence se fera dans une période précise et limitée donc il est nécessaire d'accélérer le ciblage des bénéficiaires. Il est nécessaire de mettre en place des agents (volontaire) à part le CPS pour superviser tous les processus de ciblage des bénéficiaires. Renforcer la communication par l'affichage concernant le programme avant et pendant la mise en oeuvre. - Renforcer la prise en main sur le terme de référence de chacun. 	<p>Femme : 19 Homme : 25 Autorités locales : 7 dont 2 femmes Service technique déconcentré : 3 dont 2 femmes Partenaire : 16 dont 6 femmes Association/ONG : 16 dont 7 femmes Simple citoyen : 1 femme Personne vulnérable : 1 femme</p>

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		<ul style="list-style-type: none"> - Motivation non effective des CPS pour la réalisation de leur rôle et responsabilité - Les résultats attendus du programme - La qualité de service des Agences opérateur de paiement "MOBILE MONEY" 	<ul style="list-style-type: none"> - Paiement des bénéficiaires en cash (via agence payeur) - Renforcer les mesures d'accompagnement et bien identifier préalablement les différents thèmes à communiquer - Il est nécessaire que les questionnaires sont à bien expliquer selon le niveau des ménages enquêtés pour avoir des bonnes réponses fiables - Mise en place du responsable disponible pour la réception des plaintes au niveau de chaque Fokontany - Disponibilité de 02 centres d'écoute pour la Région Analamanga qui collabore au niveau des fokontany comme un système de réseau, ce sont ces structures de base font des rapports suivant les cas reçus à la Direction Régionale - Renforcer systématiquement la communication sensibilisation des luttes contre le VBG au niveau des fokontany - Il est nécessaire de revoir la motivation des CPS en termes d'indemnité et la distribution des goodies et des diverses formations - Il est nécessaire de mettre en place le suivi systématique de la réalisation des activités ainsi renforcer les mesures d'accompagnement des bénéficiaires - Il est vivement recommandé que les opérateurs de paiement par MOBILE MONEY doivent bien assurer leur 	

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			qualité de service afin d'éviter le non paiement et les divers flux des bénéficiaires	
ATSIMO ANDREFANA	20/03/2025	le ciblage des bénéficiaires du programme.	- Pour accélérer la mise en oeuvre du programme : Alléger le processus de passation de marché, de préférence le processus ne dépasse pas 10 jours. En cas de Réponse aux chocs, de préférence travaillé avec les partenaires AGEX/AP locale de proximité.	Femme : 8 Homme : 10 Autorités locales : 3 dont 1 femme Service technique déconcentré : 7 dont 2 femmes Partenaire : 2 dont 1 femme Association/ONG : 2 dont 1 femme Force de l'ordre : 1 homme Personne vulnérable : 1 femme FID : 2 femmes
BETSIBOKA	18 Mars 2025	- Examen inadéquat du rapport : discrimination. - Vérification des personnes les plus vulnérables ou pauvres qui bénéficient de l'aide (ciblage) Communication avec toutes les parties prenantes pour suivi et évaluation.	- Mobilisation des comités mis en place avec des moyens - Facilité d'envoi de rapports et de commentaires. - Financement de la mise en œuvre d'un travail de prévention.	Homme : 18 Femme : 20 Service technique déconcentré : 8 Association/ONG : 4 Autorité : 16 Partenaire FID : 1 Personnel FID : 7

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
				Force de l'ordre : 1
BOENY	20 2025	Mars	<p>Les critères pour les ménages bénéficiaires doivent être correctement définis au départ. Est-ce que seuls ceux qui sont touchés par ces camps en bénéficient ?</p> <p>Il est préférable de faire davantage d'activités ayant une valeur monétaire pour éviter la possibilité de dépendre d'un soutien financier inconditionnel (cash).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renforcer la diffusion – sensibilisation et communication autour du projet « Information – Education – Communication » auprès des communautés bénéficiaires du projet. - Pendant la période de « Ciblage » : <ol style="list-style-type: none"> 1) Il serait bien que les mises à jour périodiques des listes dans la « Base de données » soient clairement établies car il y a des vulnérabilités constantes, comme celles des personnes handicapées, mais il y a aussi des variables comme les vulnérabilités sanitaires, sociales et économiques. 2) Mise en place du groupe de médiation en cas de problème (Médiation) en désaccord. 3) La communauté, les bénévoles de base et les organisations locales sont inclus dans le « processus de ciblage ». 4) La stratégie de collaboration pour le contrôle au Fokontany avec les 	<p>Total des participants : 29</p> <p>Homme : 18</p> <p>Femme : 11</p> <p>Service technique déconcentré : 6</p> <p>Association/ONG : 2</p> <p>Autorité : 6</p> <p>Partenaire FID : 6</p> <p>Personnel FID : 6</p> <p>Force de l'ordre : 1</p>

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			<p>leaders de base, les représentants des bénéficiaires, les associations est clairement établie.</p> <p>5) Lutte contre les arnaques : contrôlez soigneusement les personnes qui sont embauchées pour réaliser les tests (Recrutement de prestataires)</p> <p>6) Paix et ordre : collaboration avec ces réseaux utilisant le « Mobile Money » et collaboration avec les policiers</p> <p>7) Traiter particulièrement la situation des handicapés au cours de l'exécution du Projet</p>	
AMORON'I MANIA	18/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Le ciblage doit être amélioré afin de réduire les risques d'inclusion incorrecte et entraîner les erreurs de ciblage. - Le FID est-il une agence de mise en œuvre de la Banque mondiale ou du gouvernement ? - Cette distinction doit être clarifiée pour mieux comprendre son rôle et son fonctionnement dans les projets. 	<ul style="list-style-type: none"> - Une activité à proposer serait la dotation en cheptel, afin de soutenir les communautés dans le développement de leur élevage et d'améliorer leur sécurité alimentaire leur et résilience économique. - Une activité à proposer serait la création ou l'extension de périmètres irrigués, afin d'améliorer la productivité agricole, d'assurer une meilleure gestion de l'eau et de renforcer la sécurité alimentaire des communautés. - La prise en charge des médicaments pour les victimes, incluant les premiers soins, doit être priorisée afin d'assurer 	<p>Homme : 36</p> <p>Femme : 44</p> <p>Partenaire FID (y compris les CPS) : 7</p> <p>Autorités locales : 3</p> <p>Service technique déconcentré : 22</p> <p>Personnes vulnérables : 34</p> <p>Journalistes : 5</p> <p>Association/ONG : 1</p>

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			<p>une prise en charge rapide et efficace des blessés, en minimisant les risques de complications.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une activité à proposer serait la construction de routes inter-fokontany dans le cadre du programme HIMO VCT (Vivre contre Travail), afin de favoriser l'amélioration des infrastructures locales tout en offrant des opportunités de travail pour les communautés. - À chaque intervention, est-il essentiel de réaliser une SEC (Suivi et Évaluation Communautaire) et de faire un bilan auprès des autorités locaux, afin d'assurer un suivi rigoureux des actions menées et d'ajuster les stratégies en fonction des retours du terrain. - Il est important d'impliquer le chef de fokontany durant la mise en œuvre du projet, afin de garantir une meilleure coordination avec les communautés locales et assurer la réussite des actions entreprises sur le terrain. - Les bénéficiaires du projet devraient être désignés comme des individus plutôt que des ménages, afin de mieux cibler les besoins spécifiques de chaque personne et d'assurer une répartition plus équitable des ressources et des aides. - La prise en charge des victimes de violences basées sur le genre (VBG) doit être priorisée, en particulier en cas d'hospitalisation, afin de garantir 	<p>Force de l'ordre : 4</p> <p>Personnel FID : 4</p>

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			<p>des soins médicaux appropriés et un soutien psychologique adapté pour leur rétablissement complet.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il est essentiel de multiplier les affiches de sensibilisation concernant le numéro vert et les sanctions liées aux violences basées sur le genre (VBG), afin d'assurer une large diffusion de l'information et d'encourager les victimes à signaler les abus tout en rappelant les conséquences légales. - Il est nécessaire de renforcer la synergie entre le MPS (Ministère de la Population et de la Solidarité), le MINSAN (Ministère de la Santé) et le Ministère de l'Intérieur pour assurer une prise en charge efficace des victimes de violences basées sur le genre (VBG), en garantissant une collaboration étroite entre ces institutions pour une réponse complète et coordonnée. 	
MENABE	19 2024	Mars	<p>Les procédures de distribution de l'aide financière sont trop lourdes, elles nécessitent beaucoup de temps et ne permettent pas de venir en aide aux personnes sinistrées en temps utile. Il est proposé d'établir un fonds d'urgence accessible immédiatement pendant les situations de catastrophe.</p> <p>Il n'y a pas de restriction sur les districts et les communes bénéficiaires. Les</p>	<p>1. Il est nécessaire de recueillir l'avis de la société Civile sur le développement de la région Menabe. Les critères d'accès aux bénéfices doivent être modifiés et améliorés afin que tout le monde puisse en bénéficier. Il convient d'augmenter nombre le de communes et de fokontany bénéficiaires des projets, car le budget disponible est limité. Chaque ménage devrait bénéficier de l'aide, car tout le monde est en difficulté. La coopération avec les</p> <p>Nombre total participants : 46 Femmes : 23 Hommes : 23 Taux de participation féminine est à 50% Association et ONG : 33% Autorités (Région, Préfecture, Député) : 4%</p>

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		<p>critères de sélection des bénéficiaires ne sont pas clairs. Les bénéficiaires ne sont pas satisfaits des évaluations.</p> <p>Les enquêteurs doivent savoir comment communiquer avec les personnes sourdes et malentendantes lors des évaluations.</p> <p>La gestion des plaintes manque de transparence, ce qui fait que les gens la considèrent comme une simple formalité sans résultat.</p>	<p>organisations travaillant dans le domaine du développement (fokontany, maires, et FID) devrait être renforcée dans le processus de sélection des bénéficiaires.</p> <p>Il est demandé que l'approbation se fasse publiquement et que la société civile participe. La distribution de l'aide doit être transparente et effectuée dans les délais impartis. Il est important d'évaluer soigneusement les conditions de vie d'un ménage avant qu'il ne bénéficie de l'aide. Si des travailleurs sont recrutés directement ou indirectement pour mettre en œuvre le projet, les acteurs locaux (AGEX, entreprises, bureaux d'études, etc.) devraient en bénéficier.</p> <p>2. Production et diffusion de statistiques et de données destinées aux acteurs du projet (petit livre). Organisation de réunions régulières en commun et envoi de rapports aux parties prenantes concernées. Prendre en compte la réalité sur le terrain, faire des rapports ascendants et descendants, élaborer des tableaux de bord et utiliser tous les réseaux sociaux disponibles.</p> <p>3. Accorder des pouvoirs au Maire et au Chef de Fokontany pour superviser l'exécution du projet, ainsi qu'au KOMITY LOHARANO ou au Comité de Protection Sociale,</p>	<p>Service technique déconcentré : 28%</p> <p>Partenaire FID : 2%</p> <p>Personnel FID : 4%</p> <p>Journaliste : 7%</p> <p>Forces de l'ordre : 4%</p> <p>Personnes vulnérables : 18%</p>

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			<p>pendant la réalisation des audits, dans un cadre de transparence.</p> <p>Mise en place d'une ligne verte, boîte de plaintes au niveau des Fokontany et des Communes. Création d'un comité pour examiner les plaintes et recours à chaque niveau, avec des membres provenant de la FID, de la STD, du Maire, du Chef de Fokontany, ainsi que des représentants de la société civile (Scouts, ...), des bénéficiaires et des CPS, et d'un comité local de lutte contre la violence. Il devrait y avoir plusieurs comités au niveau du Fokontany pour lutter contre la violence. Renforcement et application des sanctions contre les auteurs de violences (sexuelles, économiques, morales), ainsi que contre les violences faites aux enfants, aux femmes et aux personnes vulnérables, avec des peines appropriées. Encourager et protéger les citoyens qui signalent les responsables, faire et respecter les lois relatives à la violence. Il est important de respecter les autres dans la communauté.</p>	
VAKINANKARATRA	20 mars 2025	Ciblage Communautaire : ciblage effectué au niveau des Fokontany doit être perfectionné afin d'éviter toute inclusion ou erreur de ciblage.	<p>✓ CPS doit être respecté et fiable pour éviter les problèmes pendant ou après les enquêtes au niveau des ménages. Il serait préférable de ne pas effectuer une validation publique généralisée/communautaire, car lors de la mise en œuvre de l'enquête de</p>	<p>Homme : 27 Femme : 43 Autorités locales : 6</p>

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			<p>ciblage du projet TSIMBINA, une liste avait été obtenue du comité, mais une autre liste a été créée en provenance de FID, ce qui a causé des problèmes et a fait perdre la confiance de la CPS ;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nous demandons la poursuite du projet TSIMBINA, car il y a encore beaucoup de personnes en grande difficulté en ce moment ! ✓ Mettre en place une synergie entre la Région DAT-DREAH-DRAE-DREPBD-DRS-DRINFRA pour améliorer la prise en charge des victimes et obtenir des résultats optimaux ✓ Existe-t-il également des mesures concernant les personnes perturbées mentalement, car elles sont souvent dangereuses, mais personne ne prend de responsabilités leur à égard ? 	Service technique déconcentré : 7 Partenaire du FID (y compris les CPS) : 21 Personnel FID : 4 Journalistes : 2 Personnes vulnérables : 30
VATOVAVY	19 Mars 2025	<ul style="list-style-type: none"> - La première préoccupation concerne le ciblage, car les personnes en charge du ciblage sélectionnent et font des erreurs dans le choix des foyers. - Lorsque le fokontany retire des foyers, cela entraîne des problèmes. Il serait préférable que ce soit d'abord les responsables du fokontany qui identifient les foyers en difficulté et publient une liste, avant que les agents de ciblage interviennent. Parfois, des personnes qui ne devraient pas bénéficier de l'aide en profitent. 	Le FID devrait descendre au niveau des fokontany pour effectuer des consultations publiques, Les personnes de confiance pour effectuer le ciblage devraient être identifiées avant que la catastrophe ne survienne. Il est préférable de travailler en collaboration avec la Direction régionale de la population et de la solidarité, la préfecture et le gouvernorat pour le ciblage, car ces entités ont déjà des bases de données et des partenaires.	Homme : 21 Femme : 19 Service technique déconcentré : 7 Autorités : 6 Journaliste : 3 Partenaires : 7 Personnels FID : 4 Personnes vulnérables : 9

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		<p>Les agents de ciblage ne souhaitent pas marcher très loin, mais seulement sur les chemins les plus accessibles.</p> <p>Comment trouver des personnes fiables pour effectuer le ciblage ?</p>	<p>Avant de commencer, les agences de ciblage doivent rencontrer et discuter avec les responsables à chaque niveau. Les comités loharano connaissent déjà les personnes en difficulté dans leurs zones respectives, il est donc important de les consulter pour le ciblage.</p> <p>Il devrait y avoir un représentant de l'État ou un délégué de la « Direction régionale de la population et de la solidarité » lors de la sélection du comité de ciblage.</p> <p>Les chefs de fokontany ont déjà des informations sur le taux de vulnérabilité de chaque foyer, ce qui doit être pris en compte lors du ciblage.</p> <p>Une enquête a déjà été réalisée par l'INSTAT (RGPH), et une collaboration devrait être demandée, car ils ont déjà complété l'enquête pour chaque foyer. Les fokontany devraient d'abord envoyer une liste à la préfecture et à la Direction régionale de la population et de la solidarité, et cela devrait être le point de départ.</p> <p>Si l'on veut obtenir une liste fiable, elle doit d'abord provenir des fokontany, et les responsables doivent procéder à des visites sur le terrain pour effectuer les enquêtes et vérifications.</p> <p>Des campagnes de sensibilisation à la santé devraient être menées pour les bénéficiaires (vaccination, soins, etc.).</p> <p>Lors de la distribution de l'argent, il devrait y avoir une attention particulière pour les personnes handicapées, les</p>	Associations/ONG : 4

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			<p>personnes âgées ou les femmes enceintes qui ne peuvent pas se déplacer sur de longues distances.</p> <p>Il est préférable de donner de l'argent en espèces aux bénéficiaires, car les fokontany peuvent être éloignés des kiosques Orange Money, Airtel Money ou Mvola pour retirer de l'argent.</p> <p>Lorsque l'argent est transporté vers les fokontany, les transporteurs devraient utiliser des motos au minimum.</p> <p>Le nombre d'escortes devrait également être augmenté dans les zones enclavées.</p> <p>Les organisations locales (associations locales) devraient être mises en avant pour effectuer le ciblage sur le terrain.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lors de la distribution d'argent dans la commune, il est difficile de contrôler si l'argent est bien utilisé par la personne concernée. - Lors du ciblage, on doit prêter attention au point focal pour éviter les erreurs telles que le favoritisme ou le népotisme. 	
ATSIMO ATSINANANA	20/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Il est possible que le projet soit soudainement interrompu en raison de l'interruption du financement. - Il est possible que l'aide arrive en retard car la demande d'aide passe encore par plusieurs étapes. - Il y a des personnes qui devraient bénéficier du projet mais ne le reçoivent pas en raison d'erreurs pendant le ciblage (certains membres 	<ul style="list-style-type: none"> - Il est demandé de s'assurer que le ciblage se déroule correctement, afin que ceux qui doivent vraiment bénéficier du projet puissent en profiter. - De nombreux jeunes dans la région devraient être considérés comme des volontaires et devraient être impliqués dans des actions concrètes. - Il est important de définir clairement les partenaires qui peuvent collaborer pour la 	Homme : 23 Femme : 30 Personnel FID : 4 Partenaire : 2 Association et ONG : 19 Autorités : 6

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		du comité ou du chef de fokontany, certaines familles sont exclues).	<p>mise en œuvre et le suivi du projet sur le terrain.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lors d'un incident, la collecte d'informations est essentielle pour les donneurs afin d'éviter que certaines personnes bénéficient de plusieurs projets en même temps. <p>Il devrait déjà y avoir une liste des IS (Intervenant Sociale) qui sortira du MPS</p>	Service technique déconcentré :13 Journaliste : 2 Personnes vulnérables :7
FITOVINANY	21/03/25	<p>Il est nécessaire d'inclure dans le projet une préparation préalable aux risques pour éviter que les mêmes risques ne se reproduisent plus tard.</p> <p>Seuls ceux qui devraient réellement bénéficier de ce projet devraient être les véritables bénéficiaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La période de soudure, qui se produit deux fois par an, est une difficulté pour la population, il est donc important que ce projet puisse alléger cette situation. - Les agents de ciblage doivent faire leur travail correctement. - Orange dispose de sites MN qui sont installés dans des zones où il y a des problèmes de connectivité, notamment dans les zones sans réseau. - L'utilisation du mobile money par Orange : des services sont disponibles dans les zones sans réseau, permettant ainsi de retirer de l'argent. - Il est demandé que le FID coordonne l'identification des bénéficiaires, car il est difficile de collaborer avec les présidents des fokontany (ils sont parfois biaisés, attribuent des aides à des proches, partagent les mêmes orientations politiques, religieuses, etc.). - Les autorités à tous les niveaux doivent être encouragées à ne pas faire preuve de partialité lors de l'identification des bénéficiaires. 	Homme : 42 Femme : 31 Association et ONG : 36 Autorité : 7 Service technique déconcentré : 8 Partenaire FID : 6 Personnel FID : 11 Journaliste : 3 Personnes vulnérables : 2

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			<ul style="list-style-type: none"> - Une stratégie doit déjà être en place pour identifier ceux qui doivent bénéficier de l'aide et ceux qui ne doivent pas en bénéficier. - Après la validation communautaire, il devrait être prévu une journée de plus pour la réception des plaintes concernant les bénéficiaires, afin que les gens puissent exprimer leurs préoccupations concernant les foyers, car ils ont peur de parler en public. - Il est important de prévenir les gens à l'avance sur les critères d'éligibilité pour bénéficier du projet et de les définir clairement. - Le nombre de bénéficiaires ne doit pas être modifié, car cela pourrait nuire à la réputation des présidents de fokontany. - Une fois que le RSU est terminé, le ciblage devrait alors être réglé. - Les agents de ciblage doivent recevoir une bonne formation et être supervisés de près. - Le plan de communication doit être renforcé à chaque niveau et à chaque étape du ciblage. - La vulnérabilité des personnes inscrites peut être classée par niveau (1, 2, 3), et les critères d'inscription doivent être renforcés. - Les agents de ciblage doivent visiter les foyers pour recueillir les noms des personnes devant bénéficier de l'aide. - La communication doit être très efficace, car un retard dans la 	

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			<p>communication pourrait causer des perturbations (SMS, affiches, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les bénéficiaires ne doivent pas être informés à l'avance lors du ciblage, mais les agents doivent se rendre directement sur place pour les inscrire 	
ANOSY	17/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Retard de la mise en oeuvre du programme - Exclusion des ménages vulnérables - Favoritisme de la part des Chefs de Fokontany dans l'élaboration de liste des ménages bénéficiaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration du processus de ciblage des ménages bénéficiaires ; l'activité de ciblage est à confier au Comité au lieu des chefs de Fokontany - Renforcement de sensibilisation à l'endroit des ménages bénéficiaires sur la lutte contre le feu de brousse, reboisement, ... - Renforcement de la mise en oeuvre des activités de protection sociale (transfert monétaire) afin que les ménages bénéficiaires ne détruisent plus la forêt - Renforcement de communication sur le programme dans les médias, via WhatsApp. 	Homme : 29 Femme : 13 Association et ONG : 7 dont 3 femmes Autorités locales : 5 dont 1 femme Service technique déconcentré : 11 dont 4 femmes Partenaire : 11 dont 2 femmes Personnel FID : 3 dont 2 femmes Autorité traditionnelle : 1 homme Personne vulnérable : 1 femme Religieux : 2 hommes Force de l'ordre : 1 homme
ANDROY	20/03/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Retard de la mise en oeuvre du programme - Inefficacité du processus de ciblage des ménages bénéficiaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Accélération de la mise en oeuvre du programme - Amélioration du processus de ciblage des bénéficiaires - Considération de la protection des aires protégées et des parcs nationaux (feux de brousse, culture sur brulis) 	Homme : 8 Femme : 14 Association et ONG : 3 hommes Autorité : 2 hommes

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de WhatsApp et de mail pour faciliter la communication 	<p>Service technique déconcentré : 5 dont 2 femmes</p> <p>Personnes vulnérables : 10 femmes</p> <p>Personnel FID : 2 femmes</p>

ANNEXE 3 : PRINCIPALES RECOMMANDATIONS DU SUIVI ET EVALUATION COMMUNAUTAIRE

RECOMMANDATIONS	ADOPTION DANS LE DESIGN DU FA
<p>Motiver les bénéficiaires car l'effectif n'est pas atteint dans quelques sites, surtout FSP.</p> <p>Accélérer le paiement des bénéficiaires.</p> <p>Renforcer la sensibilisation et l'engagement des bénéficiaires au programme.</p>	<p>Révision à la hausse du taux journalier de salaire des travailleurs communautaires (FSP) et de la base de la bourse familiale</p> <p>Révision à la hausse du fonds de soutien à la sortie du programme (FSP et TMDH)</p>