

GOUVERNEMENT DE MADAGASCAR

MINISTERE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES

FONDS D'INTERVENTION POUR LE DEVELOPPEMENT

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

PROJET CONTINGENT DE REPONSE AUX URGENCES (P508924)

FINANCE PAR LA BANQUE MONDIALE

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

Mars 2026

TABLE DES MATIERES

1	INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET.....	3
2	OBJECTIF DU PMPP	3
3	IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	4
4	PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	8
5	RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	19
6	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	21
6.1	Principes généraux	24
6.2	Catégories de plaintes pouvant toucher les travailleurs	24
6.3	Porte d'entrée des plaintes.....	25
6.4	Dispositifs de traitement de plaintes.....	25
6.5	Mode de règlement de litiges	25
6.6	Étapes de traitement des plaintes (sauf les plaintes VBG).....	27
6.7	Clôture d'un cas	28
6.8	Mode de traitement des cas spécifiques	29
6.8.1	Cas de violences basées sur le genre (VBG).....	29
6.8.2	Corruption	31
6.9	Surveillance, suivi et consolidation des données sur les plaintes et les litiges	31
6.10	Information et Rapports périodiques	32

Liste des tableaux

<i>Tableau 1 : Identification des parties prenantes.....</i>	<i>5</i>
<i>Tableau 2 : Liste des parties prenantes aux niveaux national, municipal, régional et communautaire, selon les composantes et sous-composantes du projet</i>	<i>7</i>
<i>Tableau 3 : Description des intervenants et de leurs rôles, intérêts et besoins</i>	<i>10</i>
<i>Tableau 4 Programme de mobilisation des parties prenantes</i>	<i>16</i>
<i>Tableau 5. Budget de la mise en oeuvre du PMPP.....</i>	<i>20</i>
<i>Tableau 6 : Catégories de plaintes.....</i>	<i>24</i>
<i>Tableau 7 : Etapes de règlement de litiges.....</i>	<i>26</i>
<i>Tableau 8 : Comité de décision selon le cas.....</i>	<i>30</i>

Liste des figures

<i>Figure 1 Mécanisme de Gestion des Plaintes des travailleurs au niveau central</i>	<i>22</i>
<i>Figure 2 Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs au niveau regional</i>	<i>23</i>

1 INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET

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

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

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

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

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

2 OBJECTIF DU PMPP

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

Pour le CERP1, qui est cours actuellement, il implique différentes personnes, groupes et institutions. Et chaque partie prenante joue des rôles clés et à différents niveaux, pour l'atteinte des objectifs du projet.

Pour le CERP2, ce projet envisage l'appui aux ménages du secteur informel et aux ménages des salariés vulnérables des entreprises privées en difficulté économique. Les parties touchées par le projet vont être changées (pour le CERP1, le projet a ciblé les ménages sinistrés vulnérables).

. Dans l'atteinte des objectifs du projet, il peut également y avoir des parties prenantes dont les intérêts peuvent être influencés par les activités du Projet CERP2, que ce soit positivement ou négativement. Une compréhension claire de la nature, de l'intérêt et des préoccupations de ces acteurs sera essentielle à la conception et à l'exécution efficaces des activités du CERP2.

3 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

3.1 Méthodologie

La conception et la mise en œuvre des activités du CERP1 et CERP2 impliquent plusieurs partenaires de soutien dirigés et coordonnés par le gouvernement de Madagascar par l'intermédiaire des ministères, départements et agences concernés. La mise en œuvre peut avoir lieu par l'intermédiaire de ministères, départements et organismes sélectionnés, de partenaires des Nations Unies, d'ONG ou autres.

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

L'engagement des parties prenantes du CERP (CERP1 et CERP2), le cas échéant, s'appuie sur les structures d'engagement existantes, telles que le projet de soutien social pour des moyens de subsistance résilients. Ce dernier utilise les structures et les arrangements de mise en œuvre décentralisés existants construits dans le cadre du Fonds National de contingence du Madagascar (FNC), avec des réformes vigoureuses. Le Bureau National de Gestion des Risques et de Catastrophes (BNGRC) est le principal organisme de mise en œuvre du projet de soutien social, travaillant en étroite coopération avec plusieurs partenaires de mise en œuvre clés, notamment les ministères et les organismes œuvrant dans la protection sociale et les autorités locales.

3.2. Parties concernées et autres parties intéressées

- **Parties touchées**

Dans ce projet, les bénéficiaires et les communautés qui devraient être ciblées par les interventions constitueront les parties affectées par le projet. Comme dans le CERP1, le CERP2 peut cibler en aval un large éventail de personnes, y compris les membres des ménages ultra-pauvres et vulnérables dans les communautés touchées par des catastrophes. À ce stade, les activités du CERP se concentrent sur les transferts monétaires, qui affectent les communautés vulnérables, ainsi que sur les activités d'achat qui excluent le stockage et la diffusion. Selon le type de catastrophe ou de

crise, les activités incluront des acteurs de différents secteurs, tels que la médecine humaine ou vétérinaire, ou les acteurs humanitaires.

- **Autres parties intéressées**

Parmi les autres parties intéressées figurent diverses personnes, institutions et organisations qui seront directement impliquées dans les transferts monétaires, fourniture de biens et services essentiels ou les activités de passation de marchés. Au niveau national, il y aura les ministères et les partenaires de mise en œuvre sélectionnés. Au niveau des régions, les Gouverneurs ainsi que les organisations non gouvernementales travaillant dans ces districts seront des parties directement intéressées. Les chefs traditionnels, les comités de développement des zones et des villages et leurs sous-comités et les bénévoles communautaires constituent quelques-unes des parties directement intéressées au niveau communautaire.

Tableau 1 : Identification des parties prenantes

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

	Nom de l'intervenant	Pertinence
Catégorie 3: Les personnes touchées		
	Villages/communautés touchés	Impacts directs des activités du projet
	Propriétaires agricoles et fonciers	Impacts directs, par exemple : empiètement potentiel sur la propriété privée
	Groupes vulnérables	Pourrait être mis à l'écart dans les consultations et autres activités
	Entreprises locales	Pourrait être perturbé pendant certaines activités du projet, par exemple des travaux publics sur les routes
	Grand public/circulation	Perturbation de la circulation ou d'autres services publics
Catégorie 4: Influenceurs		
	Législature (parlementaire)	Fait les lois et rôle de surveillance
	Gouverneurs et Maires	Superviseur du développement dans les régions et les villes
	OSC de protection de l'environnement du Madagascar	Réglemente l'E&S et surveille la conformité des projets
	Communautés touchées	Coopération avec le(s) metteur(s) en œuvre/implication/appropriation
	Propriétaires agricoles et fonciers	Coopération avec les responsables de la mise en œuvre
	Média	Diffusion de l'information/reportage
	ONG locales et organisations communautaires	Renforcer la responsabilisation et le plaidoyer en faveur de l'inclusion dans l'exécution des projets

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

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

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

• Personnes ou groupes défavorisés et vulnérables

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

Les membres âgés de la communauté peuvent avoir des problèmes de mobilité pour se rendre aux lieux des activités du programme, comme les réunions. Il sera envisagé d'organiser des réunions à des distances gérables pour ces personnes. Un autre défi envisagé est le taux élevé d'analphabétisme dans certaines des communautés cibles, ce qui rendra difficile pour les bénéficiaires de lire et de comprendre les informations écrites relatives au projet. Des méthodes

appropriées, telles que des réunions publiques, des médias visuels (affiches, panneaux d'affichage, vidéos communautaires), seront utilisées pour atteindre ces groupes de personnes. Les problèmes d'audition (dus à l'âge ou à la naissance) chez certains bénéficiaires peuvent nécessiter l'utilisation d'aides en langue des signes dans les outils de sensibilisation et de visibilité, ainsi que de systèmes de sonorisation ou de mégaphones, en particulier lorsque les réunions attirent de grandes foules de personnes.

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

4 PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

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

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

Pour le CERP1, des consultations publiques ont été réalisées auprès des parties prenantes tant au niveau central que régional.

Au niveau central, des réunions techniques ont été tenues entre l'équipe de la Banque Mondiale, l'équipe des Ministères concernés (MEF et MPS), ainsi que l'équipe des institutions de mise en œuvre (BNGRC et FID). Le projet a été soumis auprès des deux chambres (l'Assemblée Nationale et le Sénat).

Au niveau régional, des séries de réunion ont été réalisées aux niveaux des chefs-lieux de région d'intervention du FID, avec la participation des élus locaux, des autorités, des partenaires, des prestataires et des membres des communautés dans les sites d'intervention du FID.

La mission de consultation publique 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.

Les tableaux suivants résument les résultats de consultation publique des parties prenantes organisées dans le cadre du projet, suite à l'exploitation des PV.

Preoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
- Collecte d'information sur les dégâts impactés par les catastrophes - Réponse insuffisante par rapport aux besoins attendus par les communautés touchées. - Processus de ciblage communautaire - Le projet se focalise sur les aspects plutôt réponses mais n'accorde pas d'importance à la prévention et à la préparation, - Problèmes de coordination qui ne sont pas cohérents avec la synergie des actions - Faiblesse du plan de suivi et d'évaluation - Risques de mauvaise gouvernance dans l'utilisation des fonds - Lourdeur de la procédure ne correspondant pas aux exigences d'une intervention d'urgence - Exclusion des personnes vulnérables (handicapés, ...) - Acheminement des équipements dans les zones touchées (état de la route/piste) - Éloignement par rapport aux zones touchées (Exclusion des zones les plus reculées) - Manque de communication et information - Risque de VBG/EAS - Limite des activités éligibles (liste positive) - Modalité de paiement par mobile money - Réticence à la déposition de plainte - Motivation des comités locaux - Qualité de service des prestataires - Scolarisation des enfants	- Mise en place d'un réseau de collecte d'information - Collaboration avec les comités locaux (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 - Amélioration du processus de validation communautaire - Améliorer la motivation des membres des comités dans la mise en œuvre du projet - Encourager la prise de responsabilité des femmes et des jeunes - Simplifier les procédures de mise en oeuvre du projet - Disposer d'un stock suffisant d'équipements, de médicaments et de kits, - Prévenir les situations d'urgence en assurant un accès immédiat à l'assistance - Assurer la transparence dans la mise en œuvre du projet - Bien cibler les ménages bénéficiaires (sinistrés) - Utiliser les résultats de RSU - Valoriser les compétences locales (Association/ONG) - Renforcement de communication et de sensibilisation sur les sujets sensibles - Renforcer le suivi de mise en oeuvre du projet - Renforcement de capacité des centres pour la gestion des cas VBG/EAS - Améliorer le mécanisme de gestion des plaintes (y compris les plaintes VBG/EAS) - Paiement des bénéficiaires en cash - Financement des travaux de prévention - Conception de projet de relèvement - Construction des bâtiments d'hébergement pour les sinistrés - Insertion des travaux de réhabilitation/reconstruction	Nombre total participants : 1024 Taux de participation des femmes est à 44% Taux de participation des hommes est à 56% Elus : Représentant de l'Association des Maires, Présidents Association des Maires dans les Districts, etc Autorités : Région, Préfecture, Député, maire, Adjoint maire, Chef Fokontany Partenaires du FID : MPPSPF, DRAE, DREDD, STD, ONN, DREN, CPS, ML, CRM, Média Prestataires du FID : APL, AGECE, AGEX, AP, Entreprise, Accompagnateurs spécialisés Personnel FID (Directeur interrégional, CSOE) Bénéficiaires Groupes vulnérables, Femmes bénéficiaires, handicapés

Au cours de la préparation du projet CERP2, des réunions de consultation publique seront organisées.

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

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

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

	Description de l'intervenant	Rôle attendu	Besoins et intérêts en matière d'information	Méthodes/outils/techniques de mobilisation
	<i>Au niveau communautaire</i>			
1	Bénéficiaires des projets ciblés Il s'agira de ménages ultra-pauvres et vulnérables identifiés	Contribuer à la conception du projet afin de maximiser les retombées des interventions du projet	Informations sur les ajustements de programme, les calendriers de paiement, les coordonnées des coordonnateurs de programme, les chiffres d'inscription au programme	Réunion communautaire Focus groupe
2	Membres des communautés cibles du projet Il s'agira de membres des communautés à partir desquelles seront identifiés les bénéficiaires du projet	Soutenir l'élaboration et la mise en œuvre du projet	Informations sur les ajustements de programme, les calendriers de paiement, les coordonnées des coordonnateurs de programme, les chiffres d'inscription au programme	Réunion communautaire
3	Dirigeants locaux Il peut s'agir de chefs traditionnels, religieux ou politiques (y compris des conseillers de quartier et des membres du Parlement) qui ont une influence dans les communautés où le projet sera mis en œuvre	Appui à la mise en œuvre des programmes	Participation à la mise en œuvre du programme	Atelier Visite de courtoisie
4	Membres du comité de développement Il s'agit de membres des comités de développement local qui sont opérationnels au niveau de l'autorité traditionnelle et des comités de développement villageois (CVD) qui sont opérationnels au niveau des chefs de village de groupe. Cela inclut également les membres des différents sous-comités pertinents du CVD qui sont opérationnels à ce niveau.	Soutenir l'élaboration et la mise en œuvre du projet	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet	Atelier
5	Agents de vulgarisation communautaire Il s'agit du personnel des ministères et organismes gouvernementaux qui	Faciliter la mise en œuvre des interventions du projet dans les communautés	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet	Atelier

	Description de l'intervenant	Rôle attendu	Besoins et intérêts en matière d'information	Méthodes/outils/techniques de mobilisation
	travaillent directement avec les communautés et font le lien avec les responsables de district impliqués dans le projet. Il s'agit notamment d'agents communautaires (AC) et d'autres assistants existants sur terrain			
B.	<i>Au niveau du district</i>			
1	Conseil de district et ses sous-comités Il s'agit d'un organe politique du gouvernement au niveau du district et est constitué de conseillers élus et de membres du parlement du district. Il comprend également les autorités traditionnelles qui, cependant, n'ont pas le droit de vote. Le Conseil est présidé par un président élu parmi les conseillers. Le commissaire de district fait office de secrétaire du conseil.	C'est un organe de décision sur toutes les questions de développement qui se déroulent dans les districts	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet	Atelier/réunion/Visite de courtoisie
2	Le Comité exécutif de district et ses sous-comités Il s'agit de l'organe technique du gouvernement au niveau du district et est composé des chefs des départements gouvernementaux, des représentants des ONG et des prestataires de services travaillant dans le district, ainsi que des représentants de groupes d'intérêt. Il est présidé par le commissaire d'arrondissement. Le comité comporte plusieurs sous-comités thématiques axés sur des domaines tels que l'agriculture, la santé, l'environnement et les ressources naturelles, le suivi et l'évaluation, l'éducation, la formation et le renforcement des capacités et le soutien social.	Fournir des conseils techniques sur toutes les questions de développement qui se déroulent dans le district	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet	Atelier/réunion/visite de courtoisie
C.	<i>Au niveau de la ville</i>			
	Membres du conseil municipal	Élaborer des politiques et prendre des décisions sur des	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet	Atelier/réunion/visite de courtoisie

	Description de l'intervenant	Rôle attendu	Besoins et intérêts en matière d'information	Méthodes/outils/techniques de mobilisation
	Membres élus du conseil chargés d'élaborer des politiques et de prendre des décisions sur les questions touchant leur ville	questions touchant leurs villes		
	Secrétariat du conseil municipal Équipe technique du conseil responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des programmes de développement	Réalisation effective des activités du projet	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet	Atelier/réunion/visite de courtoisie
	Chefs de Fokontany/Quartiers Dirigeants nommés des lieux et des quartiers dans les villes	Soutenir la mobilisation communautaire et l'exécution des programmes	Informations et mises à jour sur le projet	Atelier/réunion/visite de courtoisie
D.	<i>Au niveau national</i>			
CI	<i>Comités nationaux</i>			
1	Comité directeur du soutien social - Présidé par le Secrétaire en chef	Surveillance des politiques	Mises à jour du programme et défis nécessitant une attention particulière	Atelier/réunion
2	Comité technique de soutien social Présidée par le Secrétaire permanent	Orientation, orientation pour la mise en œuvre	Mises à jour du programme et défis nécessitant une attention particulière	Atelier/réunion
3	Groupe de travail technique du Groupe national d'épargne et de crédit		Mises à jour du programme et défis nécessitant une attention particulière	Atelier/réunion
4	Commission parlementaire sur l'aide sociale Commission du Parlement composée de membres élus du Parlement	Informers, orienter et faire pression sur l'Assemblée nationale sur les politiques nationales, les législations et les projets de développement liés au secteur de l'accompagnement social	Mises à jour du programme et défis nécessitant une attention particulière	Atelier/réunion
C2	<i>Ministères, départements et organismes gouvernementaux</i>			
1	Bureau national de gestion des risques et des catastrophes (BNGRC) Le BNGRC est un organisme du gouvernement du	Agent d'exécution -Élaborer du matériel de mise en œuvre et de formation	Rapports et exigences du district	Atelier

	Description de l'intervenant	Rôle attendu	Besoins et intérêts en matière d'information	Méthodes/outils/techniques de mobilisation
	Madagascar par l'intermédiaire duquel le financement des projets de développement et d'autres transactions récurrentes aux conseils de district est acheminé et géré.	-Superviser la mise en œuvre		
2	Ministère de l'Économie et des Finances	-Coordinatrice des programmes de Protection Sociale	Informations financières du projet	Envoi et partage des rapports
3	Ministère de la population et des solidarités Il s'agit du ministère de coordination de la mise en œuvre du programme de transferts sociaux en espèces (protection sociale) Dirige le Département du développement communautaire, qui joue un rôle clé dans la sensibilisation et la mobilisation de la communauté, par l'intermédiaire de ses agents de développement communautaire de district.	Coordonner la mise en œuvre des transferts monétaires, gérer les SIG, élaborer les documents de mise en œuvre et superviser la mise en œuvre Sensibilisation et mobilisation des communautés pour la mise en œuvre de projets de développement communautaire	Rapports de mise en œuvre Rapports de mobilisation communautaire et défis d'action	Envoi et partage des rapports
5	Ministère de l'intérieur. Ce ministère est chargé des institutions et des fonctions décentralisées qui font partie de l'administration locale mise en place au niveau des districts et des communautés.	Fournir des conseils sur les questions de gouvernance locale affectant le projet	Mises à jour du projet et défis nécessitant des mesures	Atelier
6	Ministère de l'environnement et du développement durable Héberge le Département des affaires environnementales qui a un mandat réglementaire sur la gestion des enjeux environnementaux et sociaux associés aux projets	Soutenir la planification, la mise en œuvre et le suivi des mesures de protection environnementales et sociales dans le cadre du projet	Renseignements sur les mesures de protection	Atelier
7	Ministère de l'Agriculture et de l'élevage Ministère ayant la médecine vétérinaire dans ses attributions	Fournir des orientations politiques et techniques sur la médecine vétérinaire, la participation à la distribution de	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier

	Description de l'intervenant	Rôle attendu	Besoins et intérêts en matière d'information	Méthodes/outils/techniques de mobilisation
		médicaments et de fournitures		
8	Ministère de fonction publique	Fournir une orientation politique et des conseils techniques sur les questions relatives aux jeunes et au travail.	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
	Ministère de la Santé Responsable de la supervision du secteur de la santé du pays	Manipulation des médicaments et soutien médical	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
C3	Partenaires de développement			
1	Banque mondiale	Fournir un soutien technique sur la conception et la mise en œuvre du projet Fournir du financement de projet	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
2	Union européenne	Fonds SCTP	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
3	GIZ	Appui technique à la protection sociale	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
5	UNICEF	Appui technique à la protection sociale	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
6	OIT	Appui technique à la protection sociale	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
C4	Organisations non gouvernementales et autres organisations communautaires			
1		Piloter la mise en œuvre du programme d'appui aux moyens de subsistance du projet	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
2		Partager les expériences sur la mise en œuvre des modèles de graduation	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
3		Partager les expériences sur la mise en œuvre des systèmes de paiement électronique	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
4		Partager les expériences sur la mise en œuvre des interventions en espèces plus	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme	Atelier
5	Engagement citoyen, défense des droits de	Soutenir les initiatives d'engagement citoyen	Collaboration et mises à jour de l'information sur le programme	Atelier

	Description de l'intervenant	Rôle attendu	Besoins et intérêts en matière d'information	Méthodes/outils/techniques de mobilisation
	l'homme et responsabilité sociale des OSC	et de responsabilité sociale		
6	Organisations communautaires et confessionnelles	Soutenir les initiatives d'engagement citoyen et de responsabilité sociale	Collaboration et mises à jour de l'information sur le programme	Atelier

Les informations seront communiquées via :

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

Les informations à divulguer sont :

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

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

4.3. Programme de mobilisation des parties prenantes

Tableau 4 Programme de mobilisation des parties prenantes

	Phase du projet	Date/période approximatives	Activité d'engagement	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisé	Parties prenantes ciblées	Responsables
1	Phase de préparation du projet	Avril 2026	Consultations nationales des parties prenantes	Recueillir des points de vue sur la conception du projet, les risques environnementaux et sociaux, les mesures d'atténuation, les mécanismes de recours et le plan de mobilisation des parties prenantes.	Réunions formelles (présentielle ou virtuelle) Réunion au niveau régional	Représentants du gouvernement, des partenaires au développement et des ONG	FID, BNGRC, BM
		Mai 2026	Consultations des parties prenantes au niveau des autorités locales	Recueillir des points de vue sur la conception du projet, les risques environnementaux et sociaux, les mesures d'atténuation, les mécanismes de recours et le plan de mobilisation des parties prenantes.	Réunions formelles (présentielle) Réunion au niveau régional	Membres des comités exécutifs de district/ville et de ses sous-comités	FID, BNGRC
		Mai 2026	Consultations des parties prenantes au niveau communautaire	Recueillir des points de vue sur la conception du projet, les risques environnementaux et sociaux, les mesures d'atténuation, les mécanismes de recours et le plan de mobilisation des parties prenantes.	Réunions formelles (présentielle) Réunion au niveau régional	Membres des Comités de Développement Communal, Comité Villageois de développement, groupes, chefs	FID, BNGRC

	Phase du projet	Date/période approximatives	Activité d'engagement	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisé	Parties prenantes ciblées	Responsables
						traditionnels et religieux, membres ordinaires de la communauté, y compris les femmes, les jeunes, les personnes âgées et les handicapés	
2	Phase de mise en œuvre du projet	Mai 2026	Réunions de lancement du projet avec les conseils de district	Fournir des commentaires sur la conception du projet approuvé et orienter les parties prenantes au niveau du district sur leurs rôles	Atelier	Membres des comités exécutifs de district	FID, BNGRC
		Mai 2026	Mobilisation communautaire	Mobiliser et préparer les communautés cibles à la mise en œuvre du projet	Réunion communautaire	Membres des communautés cibles, CVD, chefs traditionnels, religieux et politiques, sous-comités de développement et les groupes marginalisés	FID
		Mai 2026	Missions de suivi et de supervision de la mise en œuvre du projet	Fournir et obtenir des informations et un soutien continu sur la performance du projet	Atelier Réunion formelle	Parties prenantes au niveau national, au niveau des districts et des communautés	FID, BNGRC
		Deux fois par an à partir de juin 2026	Réunions d'examen du projet avec des parties prenantes sélectionnées	Fournir et obtenir des commentaires périodiques sur l'avancement de la mise en œuvre	Atelier	Sélection de parties prenantes au niveau	FID, BNGRC

	Phase du projet	Date/période approximatives	Activité d'engagement	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisé	Parties prenantes ciblées	Responsables
			au niveau national, au niveau des districts et des communautés	du projet et tout problème émergent	Réunion formelle	national, régional et communautaire	
3	Phase de clôture du projet	Décembre 2026	Réunions de clôture de projet	Impliquer les parties prenantes sur la stratégie de sortie de projet	Atelier Réunion communautaire	Communautés et groupes bénéficiaires, parties prenantes nationales et de district	FID, BNGRC

4.4. Information des parties prenantes

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

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

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

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

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

5.1. Ressources

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

Le budget du PMPP est de 14 149,14 USD et est inclus dans la composante « gestion des risques environnementaux et sociaux » du projet.

Tableau 5. Budget de la mise en oeuvre du PMPP

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires En USD	Périodes/années	Coûts totaux En USD	Observations
1. Estimation des salaires du personnel et des dépenses connexes					
NEANT					
2. Evénements					
2a. Organisation de groupes de discussion	2	212.5	2026	425	2 fois
3. Campagnes de communication					
3a. Affiches	150	0.21	2026	31,5	
3b. Dépliants	5000	0,1	2026	500	
3c. Campagne dans les médias sociaux	7	150	2026	1050	1 campagne par mois au 5 médias,
4. Formations					
4a. Formation sur les questions sociales/environnementales pour le personnel de l'UEP et du maître d'œuvre	1	2000	2026	2000	1 région
4b. Formation sur les violences à caractère sexiste pour le personnel de l'unité d'exécution du projet (UEP) et du maître d'œuvre	1	2000	2026	2000	1 région
5. Enquêtes auprès des bénéficiaires					
5a. Enquête sur la perception à mi-parcours du projet	1	3000	2026	3000	1 région
5b. Enquête sur la perception en fin de projet	1	3000	2026	3000	1 région
6. Mécanisme de règlement des plaintes					
6a. Formation des comités du mécanisme de règlement des plaintes	138	3.82	2026	527,16	Par Fokontany
6b. Boîtes à suggestions dans les villages	138	4.25	2026	586,5	1 boîte par fokontany
6c. Supports de communication du mécanisme de règlement des plaintes	138	0.21	2026	28,98	1 affiche par Fokontany
7. Autres dépenses					
7a. Suivi de mobilisation des parties prenantes	1	1000	2026	1000	1 région
BUDGET TOTAL CONSACRÉ À LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES :				14 149,14	

5.2. Fonctions et responsabilités de la direction

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

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

6 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

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

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

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

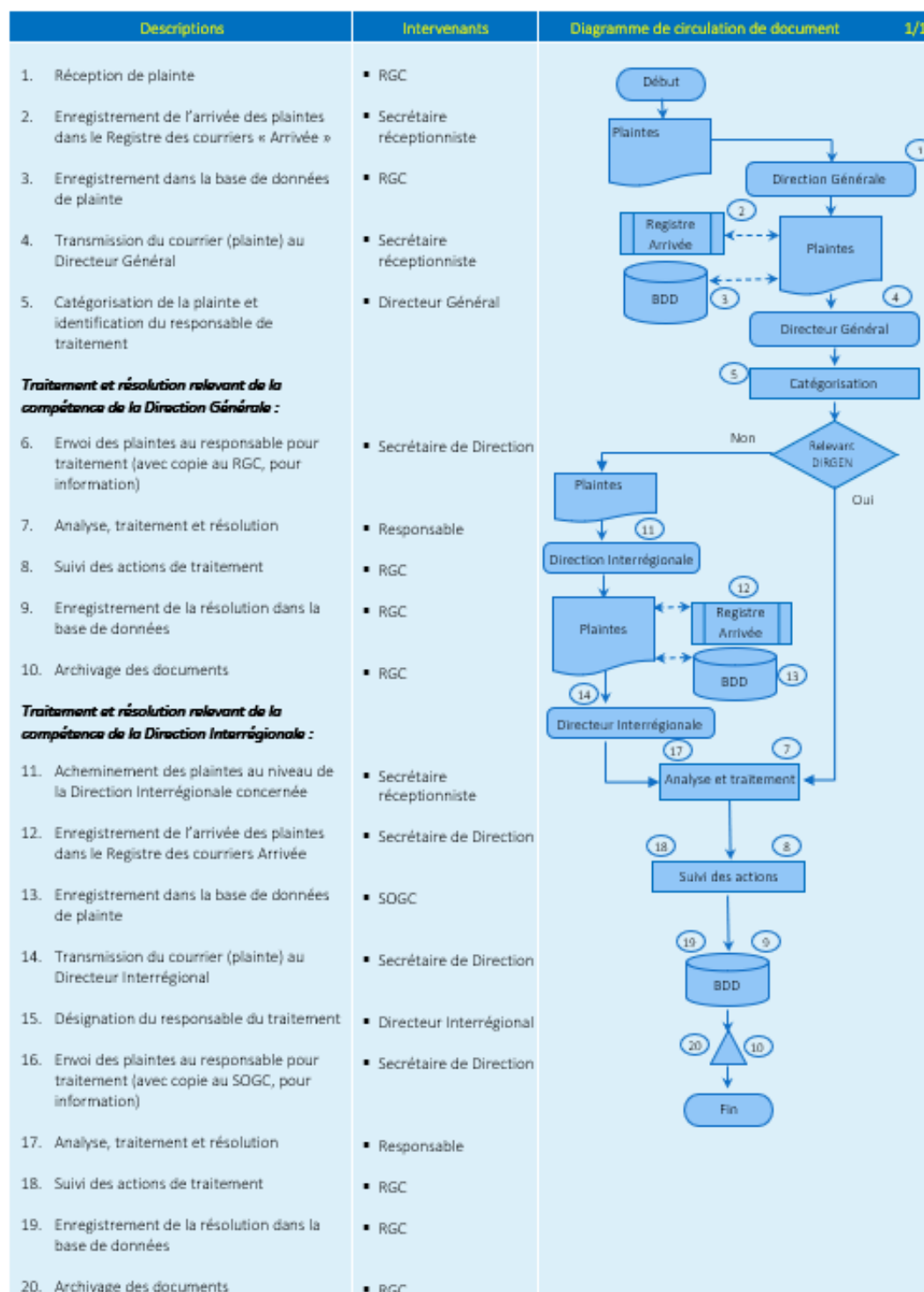
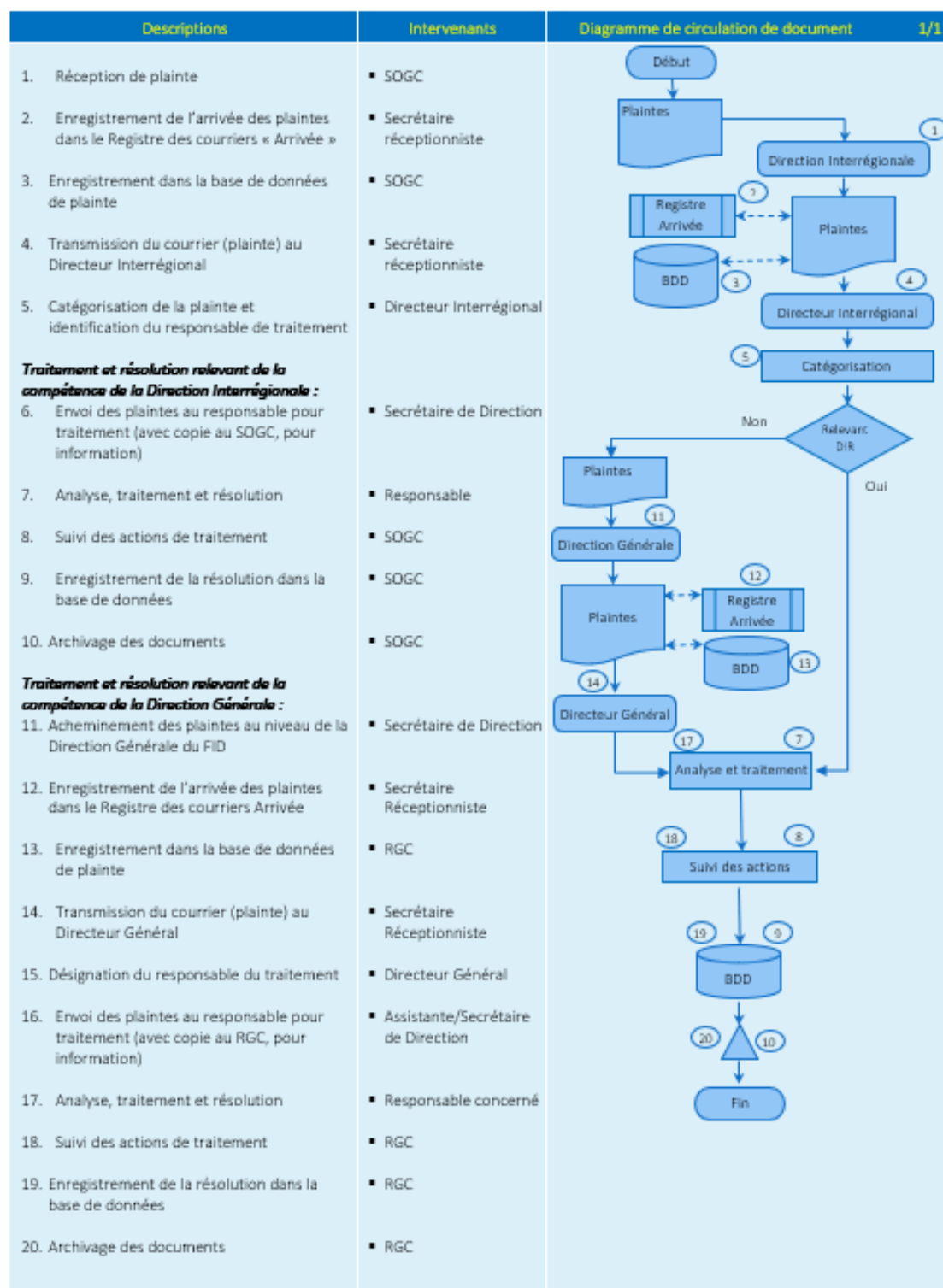
Flux de traitement des plaintes des travailleurs, au niveau central :

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

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



6.1 Principes généraux

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

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

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

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

6.2 Catégories de plaintes pouvant toucher les travailleurs

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

Tableau 6 : Catégories de plaintes

Catégorie	Types	Exemples
Catégorie 1	Gouvernance du Projet	Plaintes liées à la passation de marché, au retard de paiement de factures des prestataires de service
Catégorie 2	Application de procédure	Entrave à l'application du présent PGMO ; Entrave à l'application du règlement intérieur du FID ou de l'entité où travaille le travailleur
Catégorie 3	Contrat des travailleurs ou des prestataires	Non-respect des dispositifs des contrats des travailleurs
Catégorie 4	Respect des droits humains	Plaintes liées aux non-respects des droits humains au travail : • Inclusion/exclusion, • Discrimination, • Autres
Catégorie 5	Abus	• Abus de pouvoir et d'autorité, • Violence basée sur le genre (VBG)/Exploitation et Abus Sexuel-Harcèlement sexuel; • Représailles à l'encontre des travailleurs ; • Extorsion de fonds...

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

6.3 Porte d'entrée des plaintes

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

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

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

6.4 Dispositifs de traitement de plaintes

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

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

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

6.5 Mode de règlement de litiges

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

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

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

Tableau 7 : Etapes de règlement de litiges

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.7 Clôture d'un cas

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

- Une décision '*finale*' a été prise par le responsable ou le comité sans besoin de mesures correctives et une réponse officielle (lettre) est transmise au plaignant ;
- Une décision '*finale*' a été prise par le responsable ou le comité et les '*mesures décrites*' dans la décision ont été effectuées par 'le responsable dédié' ;
- Pour les plaintes anonymes, un rapport global de traitement de cas servira de réponse officielle ;
- La clôture sera marquée par le fait que les résultats de la gestion de la plainte considérée sont restitués aux parties intéressées.

Note : Chaque étape devra être méticuleusement documentée.

6.8 Mode de traitement des cas spécifiques

6.8.1 Cas de violences basées sur le genre (VBG)

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

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

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

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

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

Le mécanisme se structure comme suit :

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

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

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

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

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

- ***Etape 2 : Enregistrement de plaintes***

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

- ***Etape 3: Rapportage***

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

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

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

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

Tableau 8 : Comité de décision selon le cas

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

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

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

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

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

6.8.2 Corruption

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

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

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

6.10 Information et Rapports périodiques

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

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

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

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

ANNEXE : SYNTHÈSE DE CONSULTATION PUBLIQUE

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
SAVA	14/03/2025	- Réponse insuffisante par rapport aux besoins attendus par le projet. - Validation communautaire non adaptée à la culture SAVA - Le projet se focalise sur les aspects plutôt réponses mais n'accorde pas d'importance à la prévention et à la préparation, - Problèmes de coordination qui ne sont pas cohérents avec la synergie des actions - Moyens d'intervention insuffisants - Faiblesse du plan de suivi et d'évaluation - Risques de mauvaise gouvernance dans l'utilisation des fonds - Risques de corruption, de malversation et d'exclusion dans le ciblage venant des autorités au niveau fokontany, des agents de ciblage	- Mise en place d'un réseau de collecte d'information - Pas nécessaire d'en faire un projet pilote - 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.	Homme : 21 Femme : 20 Autorités locales : 9 dont 1 femme Service technique déconcentré : 12 dont 4 femmes ONG/Association : 12 dont 11 femmes Bénéficiaires (vulnérables) : 2 femmes Partenaires : 3 dont 1 femme FID : 3 hommes
DIANA	20/03/2025	- Le retard dans la procédure d'exécution du projet. L'expérience montre que la lourdeur de la procédure ne correspond aux exigences d'une intervention d'urgence - Les personnes en situation d'handicap sont toujours exclues. Les	- Assurer l'accessibilité des infrastructures accueillant les sinistrés pour les personnes en situation de handicap - Allonger le temps prévu pour la collecte de données dans le cadre du CERP afin d'assurer une base de données fiable	Homme : 20 Femme : 13 Autorités locales : 8 dont 4 femmes Service technique déconcentré : 10 dont 1 femme

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		réponses ne sont pas toujours adaptées à leur situation - L'acheminement des équipements de secours vers les zones touchées est entravé par le mauvais état de route - Retard dans le déclenchement de l'état d'urgence et FAI de coordination sur la mise en œuvre - Le projet n'est pas une solution immédiate, car la procédure est trop longue - Retard de la réponse puisqu'on attend les rapports des entités concernées - La distance entre l'antenne du FID et la région DIANA est trop étendue, ce qui suscite des inquiétudes concernant la mise en œuvre du projet CERP dans cette zone - Possibilité que certaines populations vulnérables ne bénéficient pas du projet faute de ciblage efficace.	- Simplifier la procédure d'approbation du projet au sein des décisionnaires - Les équipements nécessaires doivent être suffisants pour mettre en œuvre le projet - Simplifier la procédure de validation du projet - Disposer d'un stock suffisant d'équipements, de médicaments et de kits, notamment pour la prévention des maladies transmissibles dans les infrastructures accueillant les sinistrés - Des salles de classe provisoires et des kits scolaires doivent être fournis pour les zones affectées par des catastrophes. En effet, de nombreux élèves sont privés de cours pendant plusieurs mois en attendant la réhabilitation ou la reconstruction des infrastructures - Assurer la transparence dans la mise en œuvre du projet - Uniformiser le traitement des bénéficiaires dans toutes les régions de Madagascar - Prévenir les situations d'urgence en assurant un accès immédiat à l'assistance, plutôt que de devoir attendre des procédures complexes - Elargir les critères d'éligibilité - Préparer des plans d'urgence pour pouvoir répondre aux besoins en attendant les procédures du projet - Le point de vue et la prise de décision devraient partir des niveaux locaux avant de	ONG/Association : 10 dont 6 femmes Bénéficiaire (vulnérable) : 1 femme FID : 3 hommes

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			remonter aux niveaux supérieurs - Le FID doit collaborer avec les organisations locales pour la mise en œuvre du projet sur le terrain - Prioriser la réponse aux crises ou catastrophes, notamment en ce qui concerne l'éducation nationale, les kits scolaires et les salles de classe provisoires - Encourager la fourniture d'équipements nécessaires à la mise en œuvre du projet d'assistance d'urgence en cas de catastrophes - 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	
SOFIA	20/03/2025	- Retard de l'acheminement des aides - Risque de favoritisme au niveau du Fokontany - Méconnaissance des prétendus bénéficiaires sur le programme - Détournement d'utilisation des aides (par exemple : transfert monétaire, ...)	- 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	Homme : 33 Femme : 18 Autorités locales : 12 dont 3 femmes Service technique déconcentré : 7 dont 2 femmes ONG/Association : 18 dont 9 femmes Partenaire : 3 dont 2 femmes Force de l'ordre : 3 hommes FID : 8 dont 2 femmes

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			- Mise en oeuvre et renforcement des mesures d'accompagnement - Mise en place d'agent du programme dans les sites d'intervention (pour le suivi, le rapportage, ...) - 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 - 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	- 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 - Retard des actions et des aides après passage des catastrophes - D'autres entités souhaitent intégrer le comité de pilotage afin de suivre de près les activités de réponse aux urgences	- 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 - Des matériels et des vivres devront être disponibles au niveau du point focal de BNGRC (système de pré positionnement) afin d'accélérer les réponses aux urgences. - Élargir le comité de pilotage aux autres entités concernés principalement par les GRC	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

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		- 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. - La détermination des zones d'intervention (zones sans projet FSR) est un facteur limitant pour la mise en œuvre des activités de réponse aux urgences - FID se comporte juge et partie dans la gestion des fonds alloués aux projets d'urgences - Les compléments alimentaires vulgarisés par l'ONN (plumpy nut et plumpy soup) sont dotés systématiquement dans les aides d'urgences	notamment les MDAT, le MEDD, les OSC, ORN. - 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 - Intégrer tous les FKT et les Communes sans distinction dans la zone d'intervention puisque les catastrophes peuvent atteindre l'ensemble des communes et des Fokontany - Le comité de pilotage devrait posséder le plein pouvoir sur les décisions et orientation des activités à réaliser et le budget à mobiliser. - La dotation de ces compléments alimentaires devrait être bien pensée pour éviter d'autres effets indésirables pour la santé	
ATSINANANA	19/03/2025	- Problème de ciblage - Choix des Fokontany d'intervention pour les activités de CERP - Corruption entre fokontany et enquêteurs ou manque de connaissance du fokontany par les enquêteurs pendant le ciblage - Responsables de la Commune et Fokontany non informés sur la liste des bénéficiaires à valider	- Faire des enquêtes à domicile durant le ciblage afin d'identifier les ménages très vulnérables - 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 - Coordination des activités avec CTD et STD	Femme : 58 Homme : 91 Autorités locales : 128 dont 45 femmes Service technique déconcentré : 6 dont 4 femmes ONG/Association : 7 dont 6 femmes

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		- 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	- 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	Force de l'ordre : 1 homme Simple citoyen : 2 dont 1 femme Bénéficiaire (vulnérable) : 3 dont 2 femmes FID : 2 hommes
ANALANJIROFO	19/03/2025	- Problèmes sur le retard d'évaluation des dégâts et des rapports au niveau central - Procédure d'activation des activités trop longue - Non mise à jour des données au niveau local	- Renforcement des comités des bases - Dotation des matériels de communication (tablette, téléphone, ...) - Non-discrimination des ménages bénéficiaires (ménages sinistrés=ménages bénéficiaires) - Bien coordonnées les tâches des comités au niveau local - Sensibilisation des personnes sinistrés à rejoindre les sites d'hébergement	Femme : 11 Homme : 17 Autorités locales : 7 dont 1 femme Service technique déconcentré : 8 dont 4 femmes ONG/Association : 2 hommes Média : 2 hommes Partenaires : 4 dont 2 femmes Bénéficiaire (vulnérable) : 3 dont 2 femmes FID : 2 dont 1 femme
HAUTE MATSIATRA	19/03/2025	- Méconnaissance du montant de financement - Limite des activités éligibles - Types et envergure de catastrophes naturels et humains éligibles - Classification/priorisation des urgences objet de financement - Définition de l'urgence non correspondant correctement à la situation réelle (urgence fréquente) - Expériences pour l'amélioration du projet - Méthode et responsable de ciblage	- Suivi de près du processus de ciblage des ménages bénéficiaires - Mise en place de structure de gestion des crises et d'urgence, au niveau régional - Appui et soutien des tous les sinistrés sans tenir compte la situation de vulnérabilité - Utilisation des résultats de RSU pour le ciblage des ménages - Amélioration du système de paiement des ménages bénéficiaires - Traitement égalitaire dans les réponses aux urgences	Femme : 14 Homme : 21 Autorités locales : 8 dont 2 femmes Service technique déconcentré : 19 dont 7 femmes ONG/Association : 1 femme Force de l'ordre : 1 homme Partenaires : 2 femmes

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		- Manque de structure permanente de gestion de crise, dans la région - Retard du déblocage par rapport aux urgences - 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 - Retard de prise de décision par rapport à la survenance et l'urgence de cas - Fiabilité des données	- Décentralisation dans la prise de décision (au niveau district/préfecture/région) afin que les réponses soient immédiates - Collaboration entre le centre opérationnel (au niveau de la CIRGN) et la structure de gestion des urgences à mettre en place - Mise en oeuvre des enquêtes à domicile pour assurer la vulnérabilité des ménages	Bénéficiaire (vulnérable) : 1 femme FID : 3 dont 1 femme
IHOROMBE	18/03/2025	- 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) - Retard de réponse aux urgences - Types de catastrophes éligibles - Types de réponse (seulement assistanat social, sans infrastructure) - Dépendance des populations au programme (pérennisation) - Implication des communes dans la mise en oeuvre de projet d'urgence - Effets et impacts du projet, en matière économique - Utilisation des bâtiments scolaires pour	- Traitement égalitaire des ménages sinistrés - Implication des autorités lors de ciblage des bénéficiaires pour éviter l'exclusion et l'inclusion - Révision des types de crises/urgences tout en considérant les chocs fréquents impactant à la vie des communautés et qui touchent plusieurs communes - Adoption du principe "Build Back Better" dans la mise en oeuvre du projet - Mise en oeuvre de l'évaluation pour mieux identifier les dégâts - 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	Femme : 8 Homme : 23 Autorités locales : 7 hommes Service technique déconcentré : 13 dont 5 femmes ONG/Association : 1 femme Force de l'ordre : 6 hommes FID : 2 dont 2 femmes

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		l'hébergement des sinistrés - Partenariat avec le projet (attribution de marché)	- Mise en oeuvre des activités d'anticipation comme le drainage des canaux, avant la période cyclonique - Des formations professionnelles devraient être dispensées aux femmes dans le cadre de l'accompagnement	
BONGOLAVA	18/03/2025	- Dégradation des plusieurs infrastructures après le passage des cyclones - Transparence pour la mise en œuvre du projet : ciblage des bénéficiaires, paiement, accompagnement - Mise en œuvre : Accélération des interventions après les catastrophes - Définition des catastrophes plausibles d'être traités dans le nouveau projet (nombre de ménages concernées, étendue de la zone concernée par la catastrophe, ...) Par exemple : Incendie ménagère ou villageoise, victime cyclonique, incendie de forêt - 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, ... - La plupart des aides viennent souvent d'Antananarivo. Cependant, les maladies infectieuses comme la peste, le coronavirus ou le choléra se propagent très vite	- Il est vivement recommandé d'intégrer les infrastructures dans le nouveau projet afin de répondre aux besoins urgents des bénéficiaires en difficulté - 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 éloignées - Il faudrait mettre en place " un stock de pré-positionnement" afin d'accélérer les réponses aux besoins urgents en réduisant les délais d'intervention - 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 conserver le stock à proximité des personnes concernées (sacs mortuaires, insecticide, spray, ...) afin d'empêcher la propagation de la maladie - Il faudrait clairement baliser le circuit des	Femme : 6 Homme : 22 Autorités locales : 4 hommes Service technique déconcentré : 7 dont 2 femmes Partenaire : 10 dont 2 femmes Média : 3 dont 1 femmes

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		- Remontée de données : le circuit des données est inconnu, le rapport n'arrive pas à destination	informations afin d'améliorer le signalement des cas d'accidents	
ITASY	19/03/2025	- Ciblage : Les personnes ciblées ne correspondent pas aux critères des bénéficiaires - Ciblage Communautaire : ménages ciblés - Jouissance du projet CERP : Quels types de catastrophes pourraient permettre de tirer parti de ce projet ? - Jouissance du projet CERP : Il faut compléter le score requis lors de l'enquête pour obtenir le quota nécessaire de jouissance au projet - En cas d'incendie dans un village, quel responsable ou représentant faut-il contacter ? - 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. - Structure locale (Commune, Fokotany)	- 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 - 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	Femme : 20 Homme : 15 Autorités locales : 5 dont 2 femmes Service technique déconcentré : 8 dont 5 femmes Partenaire : 10 dont 7 femmes Association/ONG : 2 dont 1 femme Force de l'ordre : 1 homme Personnes vulnérables : 9 dont 5 femmes

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		- Explication du projet et sensibilisation - Outils de gestion et de suivi de projet	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 - 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 expliquer clairement aux bénéficiaires le type d'aide qui leur sera accordée, ainsi que la durée prévue de cette assistance	

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			- Il faudrait envoyer le manuel de procédures dès sa sortie	
ANALAMANGA	21/03/2025	- 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 - 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"	- 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. - 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	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

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			- 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 qualité de service afin d'éviter le non paiement et les divers flux des bénéficiaires	
ATSIMO ANDREFANA	20/03/202 5	- Le ciblage des bénéficiaires du programme : C'est très difficile d'avoir la liste des sinistrés, l'équipe du BNGRC, le DRPS, les Communes et Fokontany proposent des listes différentes. Ainsi, les	- Mettre en place une structure locale pour établir la liste des ménages sinistrés, afin d'avoir une liste fiable et éviter le népotisme des autorités locales, de préférable, liste provenant de l'équipe du BNGRC ou de ses	Femme : 8 Homme : 10 Autorités locales : 3 dont 1 femme Service technique déconcentré : 7 dont 2 femmes

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		plaintes sont incontrôlables. - Le Ciblage des localités d'intervention : Une multitude de demande, malgré la lettre de saisine du BNGRC. En ville, l'insalubrité des lieux est très préoccupante, or, la plupart des travaux priorités par l'AG et le fokontany concernent ces lieux. Les ménages sinistrés préfèrent le TMNC par rapport à l'ACT, à cause de leur situation (manque d'argent et perte des biens) - Un Retard dans la mise en oeuvre des activités post- choc : Allègement de la procédure de mise en oeuvre. Les partenaires locales se sentent frustrés, car ils ne sont pas consultés pour l'encadrement des bénéficiaires.	démembrements au niveau local. - 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. - Dans la ville, vu la situation précaire des ménages sinistrés, c'est mieux de faire le TMNC que l'ACT, ainsi, la commune prenne ses responsabilités pour l'assainissement des quartiers.	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	- Non-arrivée des aides pour les secours aux sinistrés. - Retard de l'arrivée des aides. - 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.	- Catastrophes naturelles : inondations, incendies de forêt/ Prévention précoce, culture du roseau. - Mise en place d'un comité de protection incendie dans toutes les Communes : sensibilisation à la gestion des catastrophes naturelles. - 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. - Equipement des Communes pour faire	Homme : 18 Femme : 20 Service technique déconcentré : 8 Association/ONG : 4 Autorité : 16 Partenaire FID : 1 Personnel FID : 7 Force de l'ordre : 1

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			face aux sinistres : protection incendie, etc...	
BOENY	20 Mars 2025	- 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 ? - Le projet se concentre sur les secours en cas de catastrophe déjà survenue, mais dans la gestion de risque, il vaut mieux anticiper les activités de prévention des catastrophes. - Renforcer la coordination de la coopération avec tous les acteurs (lien de coordination) pour qu'il n'y ait pas d'empiètement dans l'intervention.	Il est préférable de faire davantage d'activités ayant une valeur monétaire pour éviter la possibilité de dépendre d'un soutien financier inconditionnel (cash). - Renforcer la diffusion – sensibilisation et communication autour du projet « Information – Education – Communication » auprès des communautés bénéficiaires du projet. - Pendant la période de « Ciblage » : 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 leaders de base, les représentants des bénéficiaires, les	Total des participants : 29 Homme : 18 Femme : 11 Service technique déconcentré : 6 Association/ONG : 2 Autorité : 6 Partenaire FID : 6 Personnel FID : 6 Force de l'ordre : 1

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			associations est clairement établie. 5) Lutte contre les arnaques : contrôlez soigneusement les personnes qui sont embauchées pour réaliser les tests (Recrutement de prestataires) 6) Paix et ordre : collaboration avec ces réseaux utilisant le « Mobile Money » et collaboration avec les policiers 7) Inclure la Direction de la météorologie dans le comité de pilotage. 8) Traiter particulièrement la situation des handicapés au cours de l'exécution du Projet	
AMORON'I MANIA	18/03/2025	- Le ciblage doit être amélioré afin de réduire les risques d'inclusion incorrecte et entraîner les erreurs de ciblage. - Il est nécessaire de préciser le circuit à suivre pour la lettre de saisine, afin d'assurer une bonne gestion et un traitement approprié de la demande. - Les réhabilitations et la reconstruction des infrastructures constituent l'activité principale du FID - Comité de pilotage : impliquer les autorités locales Il est important d'impliquer très fortement les autorités locales dans le comité de pilotage, afin d'assurer une coordination efficace et	- Une activité à proposer serait la sensibilisation la à lutte contre les feux de brousse, afin d'informer et de mobiliser les communautés les sur risques, les causes et les méthodes de prévention de ces incendies. - 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	Homme : 36 Femme : 44 Partenaire FID (y compris les CPS) : 7 Autorités locales : 3 Service technique déconcentré : 22 Personnes vulnérables : 34 Journalistes : 5 Association/ONG : 1 Force de l'ordre : 4 Personnel FID : 4

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		une prise en compte des besoins spécifiques des zones concernées. - Il existe une confusion concernant les rôles du BNGR et du FID, ce qui nécessite une clarification pour éviter les malentendus et garantir une répartition efficace des responsabilités. - 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. Les procédures de mise en œuvre face aux urgences doivent être allégées au maximum afin de garantir une réactivité rapide et efficace dans la gestion des situations critiques.	alimentaire des communautés. - La prise en charge des médicaments pour les victimes, incluant les premiers soins, doit être priorisée afin d'assurer une prise en charge rapide et efficace des blessés, en minimisant les risques de complications. - 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 locales, afin d'assurer un suivi rigoureux des actions menées et d'ajuster les stratégies en fonction des retours du terrain. - Les TDR (Termes de Référence) prévoient la création d'un comité de pilotage à chaque niveau : Région, District, Commune et Fokontany, afin d'assurer une gestion et un suivi efficaces des projets à toutes les échelles. - 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.	

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			- 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 des soins médicaux appropriés et un soutien psychologique adapté pour leur rétablissement complet. - 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. - Une activité à proposer serait la mise en place d'un système d'alerte	

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			précoce, afin de détecter rapidement les signes de crises potentielles de et permettre une réponse rapide et adaptée pour prévenir ou atténuer les impacts. Une activité à proposer serait la reconstruction la et réhabilitation des infrastructures post-catastrophe, surtout après plus de trois ans, afin de restaurer les services essentiels et de renforcer la résilience des communautés face à de futures crises.	
MENABE	19 Mars 2024	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. Il n'y a pas de restriction sur les districts et les communes bénéficiaires. Les critères de sélection des bénéficiaires ne sont pas clairs. Les bénéficiaires ne sont pas satisfaits des évaluations. Les personnes considérées comme non vulnérables mais en difficulté en raison d'une catastrophe se sentent exclues. Il est nécessaire de définir clairement ce que l'on entend par "sinistré", car cela ne concerne pas seulement les personnes	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 organisations travaillant dans le domaine du développement (fokontany, maires, et FID) devrait être renforcée dans le processus de sélection des bénéficiaires. Il est demandé que l'approbation se fasse publiquement et que la société civile participe.	Nombre total participants : 46 Femmes : 23 Hommes : 23 Taux de participation féminine est à 50% Association et ONG : 33% Autorités (Région, Préfecture, Député) : 4% Service technique déconcentré : 28% Partenaire FID : 2% Personnel FID : 4% Journaliste : 7% Forces de l'ordre : 4%

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		dans les centres d'hébergement, mais aussi les personnes âgées, les personnes handicapées les et autres sinistrés qui vivent chez des membres de leur famille ou des amis. Les enquêteurs doivent savoir comment communiquer avec les personnes sourdes et malentendantes lors des évaluations. - La gestion des plaintes manque de transparence, ce qui fait que les gens la considèrent comme une simple formalité sans résultat.	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. L'information sur les offres d'emploi doit être améliorée. Il faudrait inclure dans le comité de pilotage les responsables de l'enseignement technique et de la promotion de l'artisanat, ainsi que le département de la pêche et de l'économie bleue. L'achat de fournitures et d'articles d'urgence doit inclure, en plus des compléments alimentaires sacs : mortuaires (transport des défunts), lunettes de protection, désinfectant et autres équipements nécessaires pour les soins, tels que : • Masques chirurgicaux • Gants stériles • Blouse médicale • Surchaussures/bottes • Lunettes de protection Une attention particulière doit être portée aux enfants et aux femmes, en particulier	Personnes vulnérables : 18%

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			les femmes' enceintes, dans l'accès aux projets (y compris les personnes transgenres). 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. 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, pendant la réalisation des audits, dans un cadre de transparence. 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	

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			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.	
VAKINANKARATR A	20 mars 2025	Ciblage Communautaire : ciblage effectué au niveau des Fokontany doit être perfectionné afin d'éviter toute inclusion ou erreur de ciblage. ✓ Où en est-on concernant les petites infrastructures, pas très grandes, qui pourraient ne même pas nécessiter de "passation de marché" car il s'agit d'une urgence, pour permettre de sauver la population au sein des fokontany ? Il y a aussi des communes qui sont complètement bloquées, mais qui possèdent des infrastructures petites (comme de petits points noirs ou des installations qui ne sont peut-être pas si coûteuses), mais complètement endommagées, rendant impossible l'accès et la circulation des personnes, des marchandises ou des produits à cause de la	✓ Post cata : sensibiliser les communautés à lutte contre l'insalubrité et à l'assainissement de l'environnement (par exemple : enseigner les habitants à des pratiques comme le compostage des déchets pour en faire de l'engrais est une excellente initiative. Cela non seulement réduit la quantité de déchets, mais contribue également à enrichir le sol et promouvoir une agriculture durable. ✓ 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 ciblage du projet TSIMBINA, une liste avait été obtenue du comité, mais une autre liste a été créée en provenance de	Homme : 27 Femme : 43 Autorités locales : 6 Service technique déconcentré : 7 Partenaire du FID (y compris les CPS) : 21 Personnel FID : 4 Journalistes : 2 Personnes vulnérables : 30

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		détérioration des infrastructures. Est-il possible de voir cela et de collaborer à ce sujet ? Car ce qui est en jeu ici, c'est l'accélération de la mise à disposition des fonds pour sauver la population, sans attendre que le Ministère passe par des étapes longues et compliquées. ✓ Dans quelle situation de catastrophe les sinistrés doivent-ils se tourner vers le CERP ? ✓ Dans quelle situation de catastrophe les sinistrés doivent-ils se tourner vers le BNGRC ? ✓ Combien de personnes seront aidées dès l'entrée du projet et existe-t-il un quota à respecter, ou devons-nous attendre qu'un grand nombre de personnes s'inscrivent avant de commencer à accepter le projet ? ✓ La répartition des choses au sein du Fokontany pose vraiment problème. Pour éviter cela, serait-il possible de diviser cette somme de 250 000 Ariary en deux, de manière à ce que chaque personne au sein du fokontany puisse en bénéficier, afin de satisfaire	FID, ce qui a causé des problèmes et a fait perdre la confiance de la CPS ; ✓ 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-DREP-B-DRS-DRINFRA pour améliorer la prise en charge des victimes et obtenir des résultats optimaux ✓ Concernant les infrastructures mineures (à petite échelle) endommagées au niveau des fokontany, mais étant donné que les fonds nécessaires pour leur réhabilitation ne sont très importants. Cela pourrait être intégré dans les propositions du projet ? ✓ Au sein du BNGRC, des critères sont utilisés pour sélectionner les sinistrés dont les maisons sont détruites et qui sont sans abri. Cependant, il arrive souvent que les maisons des agriculteurs ne soient pas détruites, mais c'est leur production qui est complètement anéantie, ce qui les empêche de bénéficier du soutien, car leurs sources de revenus ne sont pas prises en compte dans les critères. Serait-il possible de considérer spécifiquement les agriculteurs dont les rizières sont inondées, les récoltes endommagées, qui et manquent de semences et d'engrais pour redémarrer leur activité ? Est-ce que cela	

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		l'ensemble de la population ? ✓ Le projet consiste-t-il en une aide d'urgence pour les sinistrés, ou plutôt en un soutien ou une réhabilitation des moyens de subsistance ? Est-il possible de préparer et de travailler en amont du projet (par exemple : proposer des semences, des cheptels...), sachant que les mois de janvier et février sont des périodes de nombreux cyclones, mais que la production des agriculteurs cette à période est en pleine croissance ? ✓ Peut-être que les solutions proposées par le projet ne sont pas directement liées aux problèmes en cours. Serait-il possible de lier directement les solutions aux catastrophes actuelles ? Par exemple, si un barrage est rompu, il pourrait être possible d'obtenir une aide financière rapide pour sa réparation.	pourrait être examiné à la fois par la FID et le BNGRC ? ✓ Une formation sur cette urgence est nécessaire, car nous donnons des formations sur la prévention et la gestion des catastrophes, et il existe des "zones à risques". Il vaut mieux prévenir que guérir, car les risques sont nombreux, qu'ils soient d'origine humaine ou naturelle. ✓ Inclure l'élevage de poissons dans le projet, par exemple en fournissant des alevins, étant donné que de nombreux poissons sont perdus lors des catastrophes ? Il est également question des infrastructures liées à l'aquaculture, et le projet pourrait aider à réhabiliter ces infrastructures (bassins, etc.) et inclure des formations pour les bénéficiaires sur la manière de protéger l'aquaculture contre les catastrophes naturelles, comme la perte des poissons (par exemple, en augmentant la sécurité des bassins). Jusqu'à présent, le RPI a assuré cette formation travers à l'île, et nous en faisons la demande ici. ✓ Après le passage du cyclone, de nombreuses maladies apparaissent. Est-il possible d'examiner l'aspect sanitaire, car lorsqu'il y a des inondations ou des catastrophes, diverses maladies surviennent, telles que la gale, la diarrhée, et la	

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			consommation d'eau potable contaminée. Où se trouvent les stocks de médicaments dans ce projet ? ✓ Conseils à partager si : un câble tombe ou touche le sol, il faut immédiatement informer le Chef de fokontany, car une personne qui se trouve à moins de 2 mètres du câble peut être victime d'un accident dû à l'électricité. ✓ 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 ? - Où en est la lutte contre les chiens errants, car il y en a vraiment beaucoup qui errent partout et qui doivent être comptabilisés par les autorités ? L'urgence est une situation critique, mais les procédures actuelles sont longues. Serait-il possible de penser à accélérer les procédures de déblocage des fonds ? Si nous ne parlons pas seulement d'agriculture, doit-on attendre les récoltes pour aider, ou distribuer tout de suite de semences pour les sinistrés ... ? Nous demandons donc que les démarches administratives soient accélérées.	
VATOVAVY	19 Mars 2025	- La première préoccupation concerne le ciblage, car les personnes en charge du ciblage sélectionnent et	- Le FID devrait descendre au niveau des fokontany pour effectuer des consultations publiques, - Les personnes de confiance pour effectuer le ciblage	Homme : 21 Femme : 19

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
		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. Les agents de ciblage ne souhaitent pas marcher très loin, mais seulement sur les chemins les plus accessibles. Comment trouver des personnes fiables 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. Avant de commencer, les agences de ciblage doivent rencontrer et discuter avec les responsables à chaque niveau. Avant qu'une catastrophe ne survienne, la liste des personnes vulnérables (mise à jour) doit déjà être prête. Les comités loharano connaissent déjà les personnes en difficulté dans leurs zones respectives, il est donc important de les consulter pour le ciblage. 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. 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. 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	Service technique déconcentré : 7 Autorités : 6 Journaliste : 3 Partenaires : 7 Personnels FID : 4 Personnes vulnérables : 9 Associations/ONG : 4

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			solidarité, et cela devrait être le point de départ. 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. Des campagnes de sensibilisation à la santé devraient être menées pour les bénéficiaires (vaccination, soins, etc.). Des formations professionnelles devraient être offertes aux bénéficiaires lorsqu'ils arrivent sur les sites d'hébergement, afin qu'ils sachent comment utiliser l'aide reçue. Ce projet devrait également financer les agriculteurs de riz, maïs, haricot, etc. Lors de la distribution de l'argent, il devrait y avoir une attention particulière pour les personnes handicapées, les personnes âgées ou les femmes enceintes qui ne peuvent pas se déplacer sur de longues distances. 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. Lorsque l'argent est transporté vers les fokontany, les transporteurs devraient utiliser des motos au minimum. Le nombre d'escortes devrait également être augmenté dans les zones enclavées. Les organisations locales (associations locales)	

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			devraient être mises en avant pour effectuer le ciblage sur le terrain. - Les responsables de la distribution des équipements doivent être surveillés de près, car certains peuvent profiter de la situation en demandant de l'argent aux bénéficiaires ou aux personnes recevant l'aide. - 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	- 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 du comité ou du chef de fokontany, certaines familles sont exclues). - On attend l'approbation du BNGRC, qui envoie ensuite la lettre de saisine, et il est craint que la réponse à l'urgence prenne trop de temps.	Il est envisageable de réaliser des infrastructures telles que des digues plutôt que de distribuer des semences, car si le sol est sec, cela cause des problèmes pour l'agriculture. Il est possible de considérer l'établissement d'un Stock de pré-positionnement dans le cadre des activités pour répondre rapidement aux urgences. Lorsqu'on parle d'inondations, l'eau est toujours un problème majeur. Il serait bon d'avoir un stock toujours disponible au niveau des communes. Il est important de faire un suivi et une formation sur l'utilisation des outils et semences. Il y a plusieurs étapes avant que l'argent puisse être distribué, mais les catastrophes ne peuvent pas attendre. Il faut voir s'il existe un que le FID pourrait mettre en place pour s'assurer	Homme : 23 Femme : 30 Personnel FID : 4 Partenaire : 2 Association et ONG : 19 Autorités : 6 Service technique déconcentré : 13 Journaliste : 2 Personnes vulnérables : 7

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			l'accompagnement que l'aide arrive à la population au moment où elle en a besoin. Il est possible de construire de grands bâtiments pour accueillir les sinistrés, afin de ne pas perturber l'apprentissage des élèves. Si la commune/l'association/les jeunes ont un projet lié à cela, ils devraient pouvoir soumettre une proposition à cet effet au niveau du FID. 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 mise en œuvre et le suivi du projet sur le terrain. Il serait peut-être plus judicieux de prévoir un endroit (base de vie) où les personnes pourraient être déplacées en cas de catastrophe comme la montée des eaux (avec des prévisions de longue portée). 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. Il ne faut pas catégoriser les bénéficiaires par tranche d'âge lors d'une catastrophe naturelle, car les personnes handicapées et les personnes âgées sont déjà des populations vulnérables.	

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			Les délais entre la demande au BNGRC et l'envoi de la saisine au FID doivent être raccourcis pour que l'urgence soit traitée dans un délai court. Avant qu'une catastrophe ne se produise, des mesures doivent être prises car les situations difficiles ne peuvent être anticipées. Il faut déjà avoir une liste des personnes vulnérables (personnes handicapées, personnes âgées, femmes enceintes, etc.). Les comités devraient déjà consulter les bénéficiaires pour savoir quelles formes d'aide seraient nécessaires en cas de catastrophe. Il devrait déjà y avoir une liste des IS (Intervenant Sociale) qui sortira du MPS. Le site d'hébergement devrait être accessible aux personnes handicapées."	
FITOVINANY	21/03/25	"Bien organiser dans l'ensemble afin d'éviter les chevauchements avec d'autres projets (cluster) pour éviter que les bénéficiaires ne reçoivent deux fois l'aide. Si la distribution des semences et des équipements est en retard, cela affecte la résilience et redressement des ménages qui devraient les bénéficier. Il est nécessaire d'inclure dans le projet une préparation préalable aux risques pour éviter que les	- Un médecin doit être affecté à chaque site d'hébergement des sinistrés. - Ce projet peut-il financer le centre opérationnel de la DRSP, étant donné qu'il s'agit d'activités d'urgence ? - Les bureaux publics qui ont été affectés par la catastrophe devraient également bénéficier de ce projet. - 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.	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
		mêmes risques ne se reproduisent plus tard. Seuls ceux qui devraient réellement bénéficier de ce projet devraient être les véritables bénéficiaires.	- Des catastrophes naturelles ont déjà eu lieu dans le passé, et beaucoup de personnes ne se sont toujours pas remises (sécheresse, incendies, etc.), ce projet devrait aider ces personnes - Que faire pour les bénéficiaires du FSR s'ils sont encore frappés par une catastrophe soudaine ? - Les agents de ciblage doivent faire leur travail correctement. - Il faut améliorer la distribution des semences aux agriculteurs. - 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. - Une stratégie doit déjà être en place pour identifier ceux qui doivent bénéficier de l'aide et ceux qui ne doivent pas en bénéficier.	

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			- 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. - La question des incendies de forêts doit être l'une des préoccupations majeures de ce projet. Le FID et les autorités doivent travailler ensemble pour sensibiliser les gens à ne pas pratiquer le brûlis, en formant des comités locaux et en établissant des règlements dans chaque fokontany. - Le ciblage doit inclure les foyers, associations, etc. qui sont sinistrés. - Il est important de prévenir les gens à l'avance sur les critères d'éligibilité pour bénéficier du projet et de les définir clairement. - Il est essentiel de bien définir et informer les gens sur ce que signifie être vulnérable, sinistré ou fragile ou pauvre, car ces différentes catégories ne se distinguent pas en cas d'urgence. - Il faut renforcer la communication préventive avec la population concernant la préparation aux catastrophes. - Il est demandé de prêter une attention particulière aux personnes handicapées lors de l'enregistrement, ainsi qu'au transfert vers un site d'hébergement afin de leur garantir un logement indépendant. - Le nombre de bénéficiaires ne doit pas être modifié, car	

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			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. - Il doit y avoir un stock de pré-positionnement. - La communication doit être très efficace, car un retard dans la communication pourrait causer des perturbations (SMS, affiches, etc.). - 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 - Il existe déjà de nombreuses dispositions au sein des CLUSTER, chaque projet ayant ses propres règles et conditions. Il y a des évaluations rapides. - Les délais à chaque étape doivent être bien définis afin d'accélérer l'aide. - Il est important de savoir à l'avance quels sont les problèmes spécifiques des personnes (par exemple :	

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
			des récoltes endommagées mais des outils reçus qui ne sont pas adaptés aux semences).	
ANOSY	17/03/2025	- 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 - Réhabilitation/reconstruction des infrastructures scolaires non éligibles dans le programme - Rapport de sinistre/crise non transmis au BNGRC - Retard de lettre de saisine de la part du BNGRC	- Amélioration du processus de ciblage des ménages bénéficiaires ; l'activité de ciblage est à confier au Comité au lieu des chefs de Fokontany - Inclusion des infrastructures scolaires endommagés par les cyclones dans la liste positive (éligible) - Formation technique à dispenser à part l'octroi de semences ; dotation des matériels pour l'insecticide - Accélération de l'envoi de lettre de saisine de la part du BNGRC - Dotation des matériels aux centres de santé (ou hôpitaux) pour aider les sinistrés (par exemple : tente, médicaments, groupe électrogène) ; suivi de l'utilisation des matériels - Mise en place de site d'hébergement au lieu de l'utilisation des établissements scolaires - 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

Régions	Date	Préoccupations	Suggestions/Aspirations	Participants
ANDROY	20/03/2025	- Retard de la mise en oeuvre du programme - Inefficacité du processus de ciblage des ménages bénéficiaires	- Accélération de la mise en oeuvre du programme - Amélioration du processus de ciblage des bénéficiaires - Insertion de la réhabilitation/reconstruction des infrastructures scolaires, de distribution des vivres dans la liste positive - Mise en place de site d'hébergement au lieu de l'utilisation des établissements scolaires - Considération de la protection des aires protégées et des parcs nationaux (feux de brousse, culture sur brûlis) - Mise en place de magasin de stockage des matériels - Utilisation de WhatsApp et de mail pour faciliter la communication - Redynamisation, implication et responsabilisation des démembrés du BNGRC	Homme : 8 Femme : 14 Association et ONG : 3 hommes Autorité : 2 hommes Service technique déconcentré : 5 dont 2 femmes Personnes vulnérables : 10 femmes Personnel FID : 2 femmes