



Union des Comores
Projet d'intervention d'urgence contingent (PIUC)

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

Deuxième version

06 MARS 2025

Table des matières

LISTE DES TABLEAUX	3
1. INTRODUCTION	4
2. CONTEXTE LEGISLATIF ET POLITIQUE	4
3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	5
4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES INTERVENANTS	15
5. STRATEGIE PROPOSEE POUR LA DIVULGATION DE L'INFORMATION	18
6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	19
6.1. Objectifs.....	19
6.2. Structure du MGP	20
6.3. Canaux De Réception Des Plaintes	22
6.4. L'accès à l'information	23
6.5. Etapes et processus du MGP :	23
6.6. Procédure de gestion d'une plainte sensible liée aux VBG/EAS/HS.....	27

LISTE DES TABLEAUX

- *Table 01 Identification des parties prenantes* 5
- *Tableau 02 Liste des parties prenantes aux niveaux national, municipal, régional et communautaire, selon les composantes et sous-composantes du projet* 8
- *Tableau 03 Description des intervenants et de leurs rôles, intérêts et besoins* 9
- *Tableau 04 Calendrier des Consultations* 15
- *Tableau 05 : Etapes, activités et délais de traitement du MGP* 26

1. INTRODUCTION

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 Projet d'intervention d'urgence contingent (PIUC).

Les agences d'implémentation du PIUC sont : Ministère des Finances, Ministère de l'Aménagement du Territoire, Ministère de l'Agriculture, Ministère de l'Environnement, Ministère de l'Intérieur et le Ministère de la Santé mais il impliquera probablement différentes personnes, groupes et institutions qui devraient jouer des rôles clés à différents niveaux pour atteindre les objectifs du PIUC. Dans l'atteinte des objectifs du projet, il peut également y avoir des parties prenantes dont les intérêts peuvent être influencés par les activités du projet, que ce soit positivement ou négativement. Une compréhension claire de la nature, de l'intérêt et des préoccupations de ces acteurs sera essentielle à la conception et à l'exécution efficaces des activités du PIUC.

2. CONTEXTE LEGISLATIF ET POLITIQUE

L'élaboration de ce PMPP a pris en compte le contexte juridique et politique de l'Union des Comores, ainsi que des Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque mondiale. Tout d'abord, la Constitution de l'Union des Comores 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 PIUC garantira que les droits et libertés des personnes sont respectés, promus et protégés à tout moment, conformément à la Constitution.

Deuxièmement, **la loi Cadre N°94-018 de 1997** relative à la gestion de l'environnement a été promulguée pour assurer la conservation et la gestion de l'environnement dans le pays. Il prévoit également la création de l'Autorité de protection de l'environnement de l'Union des Comores, qui régleme la protection et la gestion de l'environnement et de la société comorienne ; et la nécessité de consulter les principales parties prenantes dans toutes les activités liées à l'utilisation et à la gestion de l'environnement et des ressources naturelles.

Le présent PMPP 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 (Politique de protection sociale aux Comores 2015) et d'autres législations telles que la politique nationale de VIH et de sida, Plan Stratégique National de lutte contre les IST/VIH/SIDA 2008-2012 , la politique nationale de genre (Politique Nationale d'Équité et d'Égalité de Genre (PNEEG) 2007), la loi sur le handicap et le droit du travail. (LOI N° 84-108/PR portant Code du Travail 1995).

Le cadre environnemental et social de la Banque mondiale, en particulier ESS10, 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.

3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

La conception et la mise en œuvre des activités du PIUC impliqueront plusieurs partenaires de soutien dirigés et coordonnés par le Gouvernement des Comores 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 PIUC, le cas échéant, s'appuiera sur les structures d'engagement existantes, telles que le projet de relèvement post Kenneth et de résilience (**PRPKR**). Ce dernier utilise les structures et les arrangements de mise en œuvre décentralisés existants construits dans le cadre du Fonds IDA, avec des réformes vigoureuses. L'Unité de gestion du projet (UGP) du PRPKR est le principal organisme de mise en œuvre du PIUC, travaillant en étroite coopération avec plusieurs partenaires de mise en œuvre clés, notamment le ministère des finances ; Ministère de la santé, de solidarité et de la promotion du genre, Ministère de l'intérieur plus particulièrement la Direction Générale de la sécurité civile, Ministère de l'agriculture et de la pêche, Ministère de l'environnement ; et les autorités locales.

Identification et pertinence des parties prenantes

Tableau 1: Identification des parties prenantes

Catégorie 1 : Sponsors/Soutiens de projet		
	Nom de l'intervenant	Pertinence
	Gouvernement des Comores	Recherche de financement et décaissement des fonds
	Banque mondiale	Financier
Catégorie 2 : Bénéficiaires du projet		
		Pertinence
	Gouvernement des Comores	Développement socio-économique et prestation de services de soutien social et de renforcement de la résilience
	Collectivités territoriales rurales et urbaines(Mairies, Préfectures et Associations locales)	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
	Catégorie 3 : Les personnes touchées	
	Villages/communautés touchés	Impacts directs des activités du projet
	Propriétaires agricoles et fonciers	Impacts directs, p. ex. 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	
	Nom de l'intervenant	Pertinence
	Législature	Fait les lois et rôle de surveillance
	Commissaires de district et Responsables de la ville	Superviseur du développement dans les quartiers et les villes
	Chefs du village, Police municipale	Gardiens / entrée dans les villages, les communautés et les zones urbaines
	Direction Générale de la Sécurité Civile	Assurent la distribution des aides octroyés par le projet PIUC et la protection entre autres des citoyens

	Direction Générale de l'Environnement	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

Parties touchées

Dans ce projet, les bénéficiaires et les communautés qui devraient être ciblées par les interventions constitueront les parties affectées par le projet. Le PIUC 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 PIUC se concentrent sur les transferts monétaires, qui affectent les communautés vulnérables, la provision de nourriture pour les maisons, nourriture pour les animaux, ainsi que des semences et autres biens agricoles pour les fermiers.

Il financera l'achat et la distribution de fournitures et de services essentiels pour répondre aux besoins immédiats des personnes touchées, tels que l'approvisionnement en eau potable et en denrées alimentaires, les fournitures d'intervention d'urgence, les médicaments et les équipements médicaux essentiels, les aliments pour animaux et les médicaments et fournitures vétérinaires, tels que les trousseaux de premiers secours pour animaux, 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

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 et communautaire. Le tableau 2 fournit une description de chacun des principaux intervenants au niveau national 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 Monétaires Non Conditionnels	Comité directeur du soutien social Comité technique de soutien social Partenaires au développement (Banque mondiale)	Mairie Autorités	Conseil de district, ONG	Ménages et communautés bénéficiaires ciblés, chefs traditionnels et religieux
Activités d'approvisionnement	Relevant Ministères Pertinents Acteurs sectoriels : Ministère de la Santé et autres Ministères, départements et organismes gouvernementaux concernés ; Organisations nationales et internationales de santé ; ONG nationales et internationales. Districts-Conseils locaux ; Établissements de santé Ministère de l'Agriculture, Direction de la santé animale et du			

Activité du projet	Parties prenantes aux niveaux national, municipal, régional et communautaire			
	développement de l'élevage			
	Cabinet de défenses du Président, Direction Générale de la Sécurité Civile			
	Acteurs humanitaires, y compris les agences des Nations Unies, les ONG internationales et nationales			

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
	<i>Au niveau communautaire</i>		
1	Bénéficiaires ciblés du projet Il s'agira de ménages extrêmement 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
	UGP PRPKR	Contribuer à la conception et assurer la mise en œuvre du programme	Unité principale de mise en œuvre du programme

	Unité de gestion de projet sélectionner pour la mise en œuvre du programme PIUC		
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
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
4	Membres du comité de développement Il s'agit de membres des comités de développement de la région ou localité qui sont opérationnels au niveau de l'autorité traditionnelle et des comités de développement villageois (Association villageoise pour le développement) qui sont opérationnels au niveau des chefs de village de groupe.	Soutenir l'élaboration et la mise en œuvre du projet	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet
5	Agents de vulgarisation communautaire Il s'agit du personnel des ministères et organismes gouvernementaux qui travaillent directement avec les communautés et font le lien avec les responsables de district impliqués dans le projet. Il s'agit notamment d'assistants de développement communautaire, d'assistants de surveillance de la santé,	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

	d'agents de développement de la vulgarisation agricole (CRDE), d'assistants forestiers et de bénévoles.		
B.	<i>Au niveau du district</i>		
1	<p>Conseil de district et ses sous-comités</p> <p>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.</p>	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
C.	<i>Au niveau de la ville</i>		
1	<p>Membres du conseil municipal</p> <p>Membres élus du conseil chargés d'élaborer des politiques et de prendre des décisions sur les questions touchant leur ville</p>	Élaborer des politiques et prendre des décisions sur des questions touchant leurs villes	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet
2	<p>Secrétariat du conseil municipal</p> <p>Équipe technique du conseil responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des programmes de développement</p>	Réalisation effective des activités du projet	Plans de travail et rapports d'étape sur la mise en œuvre du projet
3	<p>Chefs de bloc</p> <p>Dirigeants nommés des lieux et des quartiers dans les villes</p>	Soutenir la mobilisation communautaire et l'exécution des programmes	Informations et mises à jour sur le projet
D.	<i>Au niveau national</i>		
J1	<i>Comités nationaux</i>		

1	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
C2	<i>Ministères, départements et organismes gouvernementaux</i>		
1	Ministère des Finances et de l'Économie	-Coordinatrice des programmes de Protection Sociale	Informations financières du projet
2	Ministère de la santé, de la Protection sociale et de la promotion du genre Il s'agit du ministère de coordination de la mise en œuvre du programme de protection social et de l'égalité de sexe	Coordonner la mise en œuvre du projet sur tout ce qui est sanitaire et protection sociale et du genre Sensibilisation et mobilisation des communautés pour la mise en œuvre du projet	Rapports de mise en œuvre Rapports de mobilisation communautaire et défis d'action
3	Ministère de l'Agriculture et de la pêche Ministère assurant la promotion de l'agriculture l'élevage et la pêche	Fournir des orientations politiques et techniques sur la promotion de l'agriculture l'élevage et la pêche	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme
4	Direction Générale de la sécurité Civile Département de la gestion des catastrophes Responsable de la coordination des activités de gestion des risques de catastrophe	Soutient la planification et coordonne la gestion des risques de catastrophes	Responsable principal de la mise en œuvre du projet
C3	<i>Partenaires de développement</i>		

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
2	Banque Africaine de développement	Fournir un soutien technique et financier au Gouvernement	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme
	Fond Saoudien	Fournir un soutien financier au Gouvernement	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme
3	Union européenne	Fournir un soutien technique et financier au Gouvernement	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme
4	PNUD	Appui technique et financier au Gouvernement	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme
5	UNICEF	Fournir un soutien technique et financier au Gouvernement	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme
6	Croissant Rouge	Appui technique à la protection sanitaire du pays	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme
7	UNFPA	Appui technique à la promotion du genre et l'égalité de sexe	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme
C4	<i>Organisations non gouvernementales et autres organisations communautaires</i>		
1	AIDE	ONG pour la protection de l'environnement et lutte contre les changement climatiques Assurer la facilitation sociale auprès des sinistrés plus particulièrement des personnes vulnérables nécessitant des sensibilisation, Mobilisations et consultations à domiciles	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme

2	Réseaux Femmes	Association féminine pour l'émancipation de la femme et soutenir les survivant(e) de VBG	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme
3	Moina tsiwamdzima (association pour les droits des enfants)	Appui à la mise en œuvre du projet sur la protection de l'enfant et des personnes vulnérables	Mises à jour sur la mise en œuvre du programme
4	Cellule d'écoute	Agence Nation de Soutient et suivie des survivant(e)s de VBG	Collaboration et mises à jour de l'information sur le programme
5	Promotion de l'épargne et de l'investissement dans les collectivités (MECK, SANDUK) Sont des institutions qui ont été formées à partir de la série de projets en tant que concept visant à promouvoir le développement communautaire par le biais d'un changement de mentalité, d'une culture d'investissement et de la création d'actifs par des groupes communautaires.	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
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
7	Engagement citoyen, défense des droits de l'homme et responsabilité sociale des OSC telles que NICE, CCJP, CHRR, etc.	Soutenir les initiatives d'engagement citoyen et de responsabilité sociale	Collaboration et mises à jour de l'information sur le programme

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 à travers des consultations en focus groupes et des portes à

portes à leurs domiciles respectifs. Ils recevront également des informations à domicile sur la façon d'accéder au mécanisme de recours 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, c'est-à-dire que ces réunions seront organisées dans chaque localité concernée pour permettre aux habitants de s'y rendre facilement à pied comme la distance est réduite, néanmoins des assistances transports seront disponibles pour les personnes vivant un peu plus éloigné des localités ou les personnes vulnérables. 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 avec des groupes focaux, 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 bénéficiaires 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 INTERVENANTS

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.

Il convient ici de rappeler que ce calendrier est donné à titre indicatif et une fois que les consultations seront effectuées, les PV, photos et listes de présence seront fournis en annexe de ce document. Par ailleurs, suite à ces consultations nous pouvons fournir avec pertinences de manière définitive non seulement les défis et les besoins spécifiques qui surviennent lors d'une situation d'urgence, mais également le calendrier des activités.

Tableau 4: Calendrier des consultations

Parties Prenantes Influences du Projet	Dates de la consultation
Ministère des Finances	07/04/25
Ministère de l'Intérieur	08/04/25
Ministère de l'Agriculture et de la forêt	10/04/25

Ministère de la Santé et de la Promotion du Genre	15/04/25
Ministère de l'Environnement	17/04/25
Ministère de l'Aménagement du territoire	2/04/25
Direction Générale de la Sécurité Civile	25/04/25

Non.	Phase du projet	Activité d'engagement	Objectif	Intervenants ciblés	Calendrier
1	Phase de préparation du projet	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 d'engagement des parties prenantes.	Représentants du gouvernement, des partenaires au développement et des ONG	Avril 2025
		Consultations des parties prenantes au niveau des autorités locales	Recueillir des points de vue sur la conception du projet, les risques environnementaux et sociaux, les mesures d'atténuation, les mécanismes de recours et le plan d'engagement des parties prenantes.	Membres des comités exécutifs de district/ville et de ses sous-comités	Avril 2025
		Consultations des parties	Recueillir des points de vue sur la	Membres des comités, chefs	Avril 2025

Non.	Phase du projet	Activité d'engagement	Objectif	Intervenants ciblés	Calendrier
		<p>prenantes au niveau communautaire</p> <p>Consultation en focus groupe et porte à porte pour les groupes et personnes considérés comme vulnérables (Personnes âgées, handicapés etc)</p>	<p>conception du projet, les risques environnementaux et sociaux, les mesures d'atténuation, les mécanismes de recours et le plan d'engagement des parties prenantes.</p>	<p>traditionnels et religieux, membres ordinaires de la communauté, y compris les femmes, les jeunes, les personnes âgées et les handicapés</p>	
2	Phase de mise en œuvre du projet	<p>Réunions de lancement du projet avec les conseils de district</p>	<p>Fournir des commentaires sur la conception du projet approuvé et orienter les parties prenantes au niveau du district sur leurs rôles</p>	<p>Membres des comités exécutifs de district</p>	À confirmer
<p>Sensibilisations communautaires</p> <p>Sensibilisations et divulgation sur le MGP et les aspects EAS/HS</p>		<p>Mobiliser et préparer les communautés cibles à la mise en œuvre du projet</p>	<p>Membres des communautés cibles, chefs traditionnels, religieux et politiques, sous-comités de développement, et les groupes marginalisés</p>	À confirmer	
<p>Missions de suivi et de supervision</p>		<p>Fournir et obtenir des informations et</p>	<p>Parties prenantes au niveau</p>	À confirmer	

Non.	Phase du projet	Activité d'engagement	Objectif	Intervenants ciblés	Calendrier
		de la mise en œuvre du projet	un soutien continu sur la performance du projet	national, au niveau des districts et des communautés	
		Réunions d'examen du projet avec des parties prenantes sélectionnées au niveau national, au niveau des districts et des communautés	Fournir et obtenir des commentaires périodiques sur l'avancement de la mise en œuvre du projet et tout problème émergent	Sélection de parties prenantes au niveau national, régional et communautaire	Deux fois par an à partir de
3	Phase de clôture du projet	Réunions de clôture de projet	Impliquer les parties prenantes sur la stratégie de sortie de projet	Communautés et groupes bénéficiaires, parties prenantes nationales et de district	À confirmer

5. STRATEGIE PROPOSEE POUR LA DIVULGATION DE L'INFORMATION

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 à travers l'engagement direct, réunion avec groupes focaux, une représentation des membres de leur famille et d'autres séances

à domiciles pour ceux qui ne peuvent être ni représentés ni déplacés. 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 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'UGP. Le tableau ci-dessous résume les principales méthodes qui seront utilisées pour la divulgation de l'information du projet à différentes étapes du projet.

6. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

6.1. Objectifs

Le gouvernement des Comores a élaboré un manuel harmonisé sur le mécanisme de gestion des plaintes pour les programmes de soutien social. Le MGP lié aux activités du PIUC sera basé sur une mise en œuvre adaptée dans le contexte d'urgence comme décrit dans le manuel.

Au cours de la conception et de la mise en œuvre des activités du projet, les parties prenantes peuvent être touchées négativement directement ou indirectement. Les plaintes qui peuvent survenir peuvent concerner des questions sociales telles que l'exclusion des transferts monétaires, les problèmes de gestion du trafic ou la violence sexiste, et d'autres problèmes sociaux et culturels. Si une telle situation se produit, il doit exister un mécanisme permettant de traiter les préoccupations des parties touchées de manière efficace, impartiale, transparente, opportune et rentable. Le projet institutionnalisera donc un mécanisme de recours pour répondre aux préoccupations et aux griefs qui se posent en rapport avec les activités du projet. Dans le cadre des NES de la Banque mondiale, les projets soutenus par la Banque sont tenus de faciliter les mécanismes permettant de répondre aux préoccupations et aux griefs soulevés à l'occasion d'un projet. Ce MGP du projet devrait faciliter le projet afin de fournir une réponse rapide aux préoccupations et aux griefs des parties touchées par le projet concernant la performance environnementale et sociale du projet. Le projet fournira des mécanismes pour recevoir et faciliter la résolution de ces préoccupations. La présente annexe définit le MGP du PIUC.

L'objectif du MGP est de renforcer la responsabilisation envers les bénéficiaires et de fournir aux parties prenantes du projet des moyens de fournir des commentaires et/ou d'exprimer des griefs liés aux activités soutenues par le projet. En augmentant la transparence et la responsabilisation, le MGP vise à réduire le risque que le projet affecte par inadvertance les citoyens/bénéficiaires et sert de mécanisme important de rétroaction et d'apprentissage qui peut aider à améliorer les impacts du projet.

Le MGP est conçu pour s'assurer que les plaintes liées au projet et les injustices perçues sont traitées rapidement et efficacement par le projet. Le projet veillera à ce que le MGP soit efficace et accessible aux parties touchées par le projet. Le MGP doit disposer d'un cadre institutionnel bien défini, d'instruments et d'une approche méthodologique qui guideront le processus de résolution des griefs. Le MGP offre donc un moyen efficace d'exprimer des préoccupations, d'offrir des recours et de permettre aux membres de la communauté de donner leur avis.

L'information sur le MGP sera facilement accessible à toutes les parties touchées par le projet. Le MGP est conçu d'une manière culturellement appropriée et socialement inclusive et est en mesure de répondre à tous les besoins et préoccupations des parties affectées par le projet. La disponibilité du MGP n'empêche pas le recours à des mécanismes de résolution judiciaire et administrative.

Le spécialiste social recruté dans le cadre de l'UGP/PRPKR concernée sera chargé de veiller à ce que les griefs soient résolus. Le MGP prévoit plusieurs canaux par lesquels les plaintes peuvent être enregistrées de manière sûre et confidentielle. La plainte doit être liée aux activités du projet et/ou à sa mise en œuvre et à sa gestion. Toute plainte non directement liée au Projet sera transmise à l'autorité traditionnelle ou gouvernementale compétente. Le projet MGP comportera les principales étapes suivantes :

- Réception des plaintes : toute partie prenante, y compris les personnes des communautés affectées, peut soumettre un grief (écrit, verbal, SMS, téléphone, etc., selon le cas pour le plaignant).
- Enregistrement de la réclamation : la réclamation sera enregistrée dans le journal de bord du CGP.
- Renvoi et examen des plaintes : un comité gestion des plaintes doit être mis sur pied (composé de membres issus de représentants d'organismes de mise en œuvre, d'aînés, d'animateurs communautaires, etc.) qui examinera la plainte, la résoudra ou la transmettra à un échelon supérieur, au besoin.
- Notification au plaignant : la décision, la solution ou l'action du comité de gestion des plaintes doit être communiquée au plaignant dans le délai imparti pour la rétroaction.
- Clôture de la plainte : lorsque la décision/la solution de la plainte est acceptée par le plaignant, ou une plainte qui n'est pas liée au projet ou à l'un de ses composants, ou une plainte qui est entendue par la magistrature sera fermée conformément à la procédure appropriée basée sur l'accusé de réception et la signature du plaignant.

6.2. Structure du MGP

Pour répondre efficacement et dans les meilleurs délais aux préoccupations et plaintes des citoyens et des parties potentiellement touchées par le Projet, le MGP proposé comprend deux niveaux. Le PRPKR mettra en place donc deux (02) comités de gestion des plaintes :

1. Le Comité Local de gestion de plaintes de première instance (CLGPI1), regroupant

- Un ou (e) représentant du plaignant (e),
- Un chef du village ou chef du quartier ;
- Un Imam ou cadî du village,
- Un leader d'opinion (un notable influent dans le village)

- Un (e) facilitateur communautaire.
- Le Spécialiste en animation et en médiation sociale du Cabinet de Facilitation sociale
- Expert Social/Expert VBG de l'UGP
- Une représentante des associations féminines

Le comité aura au minimum 30% de représentation féminine. Le comité local peut s'adjoindre toutes les compétences (personnes ressources en tenant compte de l'aspect genre) aptes à l'appuyer dans la résolution des plaintes, et le plaignant ou son représentant est invité à participer à la séance.

Le Comité Local a pour rôle de :

- Jouer un rôle de médiateur communautaire (en dehors des plaintes liées aux EAS/HS) ;
- Traiter et gérer des plaintes susceptibles d'être exprimées suite à la mise en œuvre d'une activité du projet dans l'une de ses zones d'intervention ; -
- Statuer sur les solutions aux conflits et problèmes posés

S'il est déterminé que la requête est fondée et une solution retenue, la personne plaignante bénéficiera des réparations adéquates qui seront consignées dans un PV signé de commun accord entre le Président et le Plaignant. Si le plaignant n'est pas satisfait du traitement issu du CLGP, la plainte est transmise par le Comité Local gestion des plaintes de niveau 1 (**CLGPI1**), à un niveau supérieur qui prendra le relais.

2. Le Comité communal de gestion de plaintes de deuxième instance (CCGPI2), rassemblant :

Présidé par le Maire ou son Représentant, ce Comité est composé de :

- (Un) représentant du plaignant (e)
- Un représentant de la Société civile
- Un représentant du service communal en rapport avec la plainte
- Un représentant de la mairie
- Expert Social/Expert VBG de l'UGP
- Le chef de mission ou un représentant du cabinet de facilitation sociale.
- Une représentante des associations féminines

Le comité aura au minimum 30% de représentation féminine. Les plaintes qui arrivent à la Commune sont celles pour lesquelles le Comité Local et le plaignant n'ont pas trouvé de terrain d'entente. A ce niveau au vu des éléments qui lui sont présentés, le Comité Communal décide de répondre favorablement au plaignant, alors le président en informe ce dernier. Les mesures prises, en cas d'issue favorable, seront notifiées dans la fiche de synthèse des plaintes.

En cas de désaccord, le plaignant pourrait se référer au niveau des instances judiciaires. Le MGP n'empêchera pas l'accès aux recours judiciaires ou administratifs. Toutefois, les voies de recours (à l'amiable ou arbitrage) sont à encourager et à soutenir très fortement (sauf pour les plaintes liées à VBG/EAS/HS où ces voies ne sont pas recommandées).

Chaque comité peut donc s'adjoindre de toutes les compétences (personnes ressources, en tenant compte de l'aspect genre) aptes à l'appuyer dans la résolution des plaintes et le plaignant ou son représentant est invité à participer à la séance. Selon les recommandations issues des Ateliers, les membres de ces différents comités doivent jouir d'une bonne moralité.

6.3. Canaux De Réception Des Plaintes

Le MGP harmonisé a prévu de multiples options pour la présentation de griefs par les PAP afin de minimiser les obstacles qui pourraient les empêcher de soulever leurs problèmes. Ces canaux sont les suivants :

a) En face à face

Cela inclut les soumissions verbales ou écrites par le biais d'interactions en face à face avec les membres des comités, les responsables de programme, les structures locales (chefs, conseillers, députés) à tout moment ou au guichet d'assistance des points de paiement.

b) Ligne sans frais

Un centre d'appels sera utilisé avec une ligne sans frais pour les programmes de soutien social. Une fois en place, les PAPs auront la possibilité de signaler tout cas par le biais de la ligne sans frais. Les cas reçus par cette voie seront renvoyés au comité approprié, selon la nature de l'affaire. La PAP sera alors informée du renvoi, en attendant l'enquête et la résolution.

c) Ligne de dénonciation

Il sera mis à profit le système de dénonciation anonyme existant dans le cadre de PIUC, qui est utilisé pour signaler les cas présumés de fraude et de corruption. Les parties prenantes seront sensibilisées aux cas à signaler par ce biais. Les coordonnées de l'établissement sont les suivantes :

Tél fixe : **773 22 73**

Mobiles : **447 50 18 ou 345 41 35**

460 94 14

327 16 55

Courriels : evbg.ugp.prpkr@gmail.com

ss.ugp.prpkr@gmail.com

BP : 12

Les PAP seront également informées de l'existence d'une la plate-forme leur permettant de signaler les cas à l'unité centrale de coordination à l'aide de leur téléphone portable. En outre, les PAPs recevront, dans la mesure du possible, les coordonnées des points focaux concernés dans les districts et zones cibles respectives auxquels les cas pourraient être signalés.

Une fois que le cas a été reçu, quel que soit le canal, il doit être enregistré manuellement dans le registre des cas ou électroniquement sur le tableau de bord du MGP ou le module MIS du programme responsable pour lancer le traitement des cas.

6.4. L'accès à l'information

La réussite d'un MGP dépend en grande partie de sa connaissance par les parties prenantes. A ce titre, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MGP du PIUC seront largement partagées avec les communautés, notamment les procédures à suivre. Ainsi, les procédures du MGP seront communiquées par l'UGP à toutes les parties prenantes, suivant les canaux de communication appropriés notamment dans les zones d'intervention du projet. Différents canaux seront utilisés aux fins de permettre à tous les acteurs et à tous les niveaux de bien les connaître en vue de les utiliser en cas de besoin :

- Au niveau central et au niveau régional on utilisera les brochures et des dépliants, des affiches dans les lieux publics et des réunions d'explication comme support de communication. Des informations pertinentes sur le projet pourront être également, publiées sur le site Web du Projet, Page Facebook, Radio communautaire etc...
- Au niveau communal et communautaire, les campagnes d'explications et de sensibilisation, ainsi que des affiches dans la langue nationale seront privilégiées.

6.5. Etapes et processus du MGP :

De manière générique, l'opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes se fera à partir des différentes étapes suivantes :

1. La Déclaration et l'enregistrement des plaintes ;
2. La notification du plaignant par un accusé de réception préparé par les agents facilitateurs communautaires du Projet ;
3. Le tri et l'évaluation de la pertinence de la plainte, accompagnés d'un retour d'information relatif à la suite à donner à la réclamation ;
4. La gestion de la réclamation proprement dite, qui inclut une enquête ; une méthodologie impliquant toutes les parties prenantes concernées ; et la résolution de la plainte ;
5. La diffusion de l'information sur la décision finale relative à la réclamation.

1) Enregistrement, accusé de réception, examen d'admissibilité, tri et évaluation:

Les facilitateurs communautaires qui seront recrutés ou/ et les points focaux vont s'occuper de la réception et enregistrement des réclamations, ces agents facilitateurs peuvent assister les dépositaires des plaintes. Le plaignant sera notifié tout de suite par un accusé de réception préparé par les agents facilitateurs communautaires ou par voie postale ou courriel dans le délai de 3 jours ouvrables depuis la date de la réception.

Le registre des plaintes ou la fiche de plaintes sera renseigné à cet effet en guise d'enregistrement de chaque plainte. Les plaintes liées aux EAS/HS devraient être enregistrées sur des fiches / base de données spécifiques à ces plaintes et gardées dans des lieux séparés et sécurisés avec un accès très limité aux individus identifiés.

Ce registre renfermera au minimum les éléments suivants :

- Le numéro de référence de la plainte ;
- La date de dépôt de la plainte ;
- Les informations sur le plaignant (Prénom, Nom, Sexe, Numéro de téléphone) ;
- La localité de résidence du plaignant ;
- La personne ou point focal qui a reçu la plainte ;
- La description succincte de la plainte (nature, faits, enjeux) ;

La plainte fera dès lors objet d'un processus de triage afin de vérifier son lien avec le projet. En cas positif, elle sera alors considérée comme admissible et trier selon l'une des catégories suivantes (liste indicative et non exhaustive) :

- Doléance : Expression d'une insatisfaction par rapport à la qualité et non-conformité des services fournis par le Projet et son personnel, l'effet ou impact des activités du Projet par rapport à l'environnement socio-économique des bénéficiaires, ou le non-respect des droits humains.
- Réclamation : Réalisation sur terrain non conforme aux déclarations et informations décrites dans les rapports, tel que le non-respect des règles et procédures, des dispositifs de passation de marché, ou des normes environnementales et sociales.
- Dénonciation : Signalement de fausses informations.
- Abus/Code de conduite immorale : Abus de pouvoir et d'autorité, violence basée sur le genre (VBG), exploitation et abus sexuel (EAS), harcèlement sexuel (HS), représailles à l'encontre des travailleurs, corruption, extorsion de fonds.
- Contrat des travailleurs : Non-respect des dispositifs des contrats de travail, entrave à l'application du Plan de Gestion de la Main-d'œuvre (PGMO)

2) Enquête

Pour les plaintes « générales » la vérification et l'investigation consistent à recueillir des informations sur la plainte afin de déterminer sa validité et d'éclaircir les circonstances entourant la plainte soulevée. Ce processus pourrait nécessiter des visites sur place, des examens de documents, une réunion avec le plaignant (s'il est connu et disposé à s'engager), ainsi que des réunions avec des personnes et/ou des entités qui peuvent aider à résoudre le problème. L'issue de cette étape consiste à répondre au grief, à fournir une suite à donner ou à renvoyer la plainte à un autre niveau pour d'autres actions éventuelles.

Selon la gravité et l'ampleur d'une plainte reçue, le comité Local de gestion de plainte de première instance (CLGPP1) discute avec le plaignant et l'Agent Local Communautaire de la teneur de son grief et des mesures appropriées préconisées. Il peut ainsi décider de renvoyer en deuxième instance en cas d'échec, après analyse et recherche de résolutions, ou dans le cas où les prérogatives les dépassent. Les mesures prises en cas d'issue favorable seront notifiées dans la fiche de synthèse des griefs.

3) Retour d'information

A la suite du processus d'examen, le résultat y relatif sera communiqué au/à la plaignant (e) pour atténuer le climat entre les deux parties, à savoir, le projet d'une part, et de l'autre le/la plaignant(e). Une plainte formelle exige une réponse rapide de la part du projet. Il est judicieux de communiquer clairement au/à la plaignant(e) les constats découlant du processus d'examen, et de tenir la personne informée des mesures qui seront prises à la suite de ce qui a été décidé.

En ce qui concerne les cas de VBG/EAS/HS, une fois que la vérification sera conclue, le/la plaignant (e) devrait être informé(e) de l'issue de la vérification (normalement, à travers le prestataire de services), y compris pour prendre le temps de mettre en place un plan de sécurité, si nécessaire. Seulement après avoir informé le/la plaignant(e), l'auteur sera notifié aussi par le représentant approprié au sein du gestionnaire ou de l'entreprise. Le prestataire de services de VBG devrait également demeurer disponible au/à la survivant(e) pour répondre aux questions en cas de besoin.

Il serait également indispensable d'informer la communauté en général des mesures qui seront prises au cas où celle-ci a également été touchée. Les réponses réservées aux plaignants.es peuvent se faire par écrit, par téléphone ou verbalement, selon ce qui aura été arrêté avec la personne plaignante et devront être documentées. Pour des plaintes anonymes, non-liées aux VBG, la radio communautaire pourra être un moyen par lequel la réponse sera donnée, mais également on pourra entreprendre d'inviter le/la plaignant (e) au CLGP, afin de lui communiquer les actions menées, en dehors des cas de VBG/EAS/HS.

La réponse est censée être retranscrite dans la fiche de plainte, dûment remplie par les deux parties. Le/la plaignant(e) a, de son côté, deux (2) jours pour réagir à la réponse lui réservée du CLGP, ou la structure au sein du MGP dans les cas liés aux VBG/EAS/HS.

Il sied de signaler que la réponse à une plainte peut être négative, ou la réclamation jugée non fondée. Elle peut être positive et accompagnée d'un dédommagement ou indemnisation ; il peut, par exemple, être convenu d'ajouter à la liste de bénéficiaires quelqu'un qui n'y figurait pas auparavant. Si la réponse n'est pas acceptée, la personne plaignante, ou son équipe, peut faire appel de la décision.

4) Procédure d'appel

Si la réponse n'est pas acceptée et que les parties concernées (le projet et le/la plaignant(e)) ne peuvent parvenir à une solution à l'amiable (en dehors des cas de VBG/EAS/HS), le/la plaignant(e) peut décider de faire appel de la réponse. La procédure d'appel permet de réexaminer l'enquête ou la vérification déjà effectuée, et de déterminer s'il est possible de maintenir la précédente décision ou d'en prendre une nouvelle sur la base des constats découlant dudit réexamen.

Au cas où la plainte est traitée par le CLGP et qu'aucune suite favorable n'a été donnée, le/la plaignant (e) pourra remonter le problème aux autres niveaux car un arrangement à l'amiable avec le CLGP n'a pas eu lieu.

5) Clôture et Archivage

Cette étape consiste à élaborer les fiches de synthèse des griefs, et à informer les dépositaires et les concernés. S'agissant des plaignants, les responsables du MGP leur feront un retour d'information continu de l'avancement et des détails de traitement.

Au-delà de la base de données sur les plaintes, l'UGP du PRPKR mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes en rapport avec les points focaux désignés au titre de la réception, de l'enregistrement et du suivi.

L'administrateur des plaintes (Expert Social de l'UGP ou Expert VBG) sera responsable de l'archivage des dossiers des plaintes (formulaire de plainte, accusé de réception, rapports d'enquête, accord de règlement de plainte, plaintes non résolues, etc.).

Toutefois, il convient ici de rappeler que nous sommes dans un projet d'urgence, en ce sens, toutes les plaintes doivent être traitées de manière urgentes, c'est pourquoi, on a réduit le délai de traitement de façon raisonnable par rapport au MGP du projet PRPKR :

Suivi

Cette étape permet d'analyser les progrès réalisés par rapport à la résolution des griefs. Il s'agit de consolider, de faire le suivi, de communiquer au plaignant les progrès, de faire l'état et catégoriser les plaintes reçus et traités, dans le but de les compiler pour pouvoir élaborer les rapports périodiques requis.

Tableau 5: Etapes, activités et délais de traitement du MGP

Étapes	Activités	Responsable	Délai maximum de traitement ouvrable (en jours)
<u>Enregistrement et accusé de réception</u>	Réception, enregistrement de la plainte et accusé de réception	UGP/FACOM/PF	1 ^{er} j
Examen d'admissibilité, tri et traitement	Examen préliminaire, classement et constitution du dossier de plainte	CLGPI1	2 -ème j
Vérification et investigation niveau 1	Séance avec le plaignant et le Comité de gestion de plaintes de 1 ^{re} instance	CLGPI1	3 -ème j
	Préparation et rédaction de la décision de 1 ^{re} instance	CLGPI1	4 -ème j
	Notification de la décision de 1 ^{re} instance	CLPFGGI1	5 -ème j
	Formulation d'un appel	FACOM/PF et plaignant	À partir de la notification de la résolution de 1 ^{re} instance

Étapes	Activités	Responsable	Délai maximum de traitement ouvrable (en jours)
Vérification et investigation niveau 2	Séance avec le plaignant et le Comité de médiation de 2 ^e instance	CCGGI2	2 -ème Jour à partir de la notification de la résolution de 1 ^{re} instance
	Délibération par le Comité de médiation	CCGGI2	2 -ème Jour à partir de la notification de la résolution de 1 ^{re} instance
	Notification de la décision de 2 ^e instance	CCGGI2	3 -ème Jour à partir de la notification de la résolution de 1 ^{re} instance
	Suivre la mise en œuvre des décisions	CCGGI2	4 -ème Jour à partir de la notification de la résolution de 1 ^{re} instance
Suivi & clôture (Étapes 3 et 4)	Clôturer le cas	Comité respectif	7 -ème Jour à partir de la notification de la résolution de 1 ^{re} instance

6.6. Procédure de gestion d'une plainte sensible liée aux VBG/EAS/HS

En ce qui concerne le traitement des plaintes d'EAS/HS, ce genre de plainte est classifié comme un « incident sévère ou plainte hypersensible » et ne sera pas traité par le CGP, qui joue uniquement le rôle de référencement des cas signalés. Les prestataires de services VBG en collaboration avec les structures spécialisées présentes dans la zone du projet sont responsables de la prise en charge (psycho-sociale, médicale, juridique) des cas signalés. Les plaintes sensibles en particulier celles liées aux EAS/HS bénéficieront donc d'un traitement et d'une prise en charge spécifiques. Toute personne qui est au courant d'un cas de VBG ou reçoit une plainte sensible doit l'orienter soit vers les services spécialisés, soit vers les points focaux VBG déjà existants ou vers l'Expert(e) VBG du projet et/ou acheminées si elles en expriment le souhait et le besoin et donnent leur consentement éclairé vers les voies légales pour y apporter une réponse appropriée.

Le rôle du point focal VBG de l'UGP n'est donc pas de prendre en charge les cas de VBG/EAS/HS, mais de faciliter le référencement de cas et promouvoir la fonctionnalité du circuit de référencement.

L'enregistrement et la prise en charge des cas seront faits uniquement par les prestataires de services qui seront identifiés comme acteurs VBG opérationnels dans la zone du projet. La personne plaignante bénéficiera d'un accompagnement et des appuis nécessaires (juridiques, psychologiques, médico-sociaux, test de grossesse, d'IST VIH/Sida, etc.) durant toute la procédure. S'il s'est avéré que des actes d'exploitation ou d'abus sexuels concernent le personnels ou les prestataires du projet, l'UGP suspendra ou cessera immédiatement la relation contractuelle.

Le signalement de tout incident lié aux EAS/HS est encouragé, sur base du consentement éclairé du/de la survivant(e). Toute personne qui signale un cas d'exploitation ou d'abus sexuels avéré, ou qui a coopéré dans le cadre d'une enquête sur de tels actes, bénéficiera d'une protection si nécessaire.

La procédure à mettre en place doit permettre aux personnes plaignantes de déposer leur plainte sensible tout en leur assurant la sécurité et la confidentialité. Les personnes recevant des plaintes doivent s'assurer que les plaignant(e)s ne sachant pas écrire soient assistées par une personne de leur choix pour remplir le formulaire. Le signalement des cas liés aux EAS/HS se fera à travers plusieurs canaux dont :

- La mise en place de boîtes de suggestion accessibles où les plaignant(e)s peuvent déposer des plaintes anonymes ou non, au choix, formulées par écrit, ou par voie verbale, etc ...
- La création d'adresses email et postale et d'un numéro de téléphone vert, dédiés aux plaintes d'EAS et HS
- L'affichage des adresses de Courriers physiques ou électroniques et des contacts téléphonique du projet
- L'affichage des numéros des services et structures d'accueil, de sécurité, de secours d'appui (Gendarmerie, Police, Sapeurs-Pompiers, services sociaux, centre d'écoute, Association d'aide, relais communautaires, numéro vert, etc.)
- La mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, page Twitter)
- L'implication des services et personnes ressources spécialisées et des relais communautaires du projet pour faciliter l'identification et l'accueil des victimes
- L'aménagement d'espaces d'accueil et d'écoute préservant l'anonymat.
- Etc.

La localisation de ces canaux et sites sera largement diffusée dans la zone d'influence du projet.

Les plaintes liées à l'EAS/HS ne peuvent pas être sujet d'une résolution à l'amiable. Pour rappel, tous les cas de harcèlement sexuel, d'exploitation ou d'abus sexuel, doivent être également signalés à la Banque mondiale dans un délai de 24-48 heures, toujours dans le respect des principes de confidentialité et du consentement éclairé. Pour le traitement de toutes plaintes liées aux EAS/HS, le consentement de la survivante sera donc recueilli au préalable.

En ce qui concerne les cas d'EAS/HS, seulement le prestataire de services saura l'identité du plaignant/de la plaignante et sera l'entité responsable du transfert de l'accusé de réception à la personne en question.

En cas d'incident d'EAS/HS, les actions suivantes sont recommandées :

- Assurer une prise en charge immédiate sur base du consentement de la survivante
- Recueillir des informations sur la nature de la violence (selon le récit de la survivante), sur le lien avec le Projet, sur l'âge et le sexe de la survivante et l'auteur présumé, etc.
- Assurer la sécurité et garantir l'anonymat de la personne plaignante et respect des principes de confidentialité • Respecter les souhaits, les droits et la dignité de la survivante
- Déterminer les besoins immédiats des survivantes et les référer vers les services appropriés ; et fournir à la survivante des informations sur les services de VBG disponibles, etc.

La prise en charge pourrait donc comprendre :

- Une prise en charge médicale
- Une assistance psychosociale
- Une assistance pour une protection physique (sécurité)
- Une assistance juridique éventuelle.

La prise en charge médicale pourrait donc comprendre :

- La collecte de preuves médico-légales (pour la réponse judiciaire)
- Le traitement des blessures
- La prévention des maladies sexuellement transmissibles, y compris IST-VIH-SIDA
- La prévention d'une grossesse non voulue
- Un appui psychologique
- Une documentation médicale (délivrance d'un certificat médical gratuit) • Un suivi social, appui économique,
- Etc.

Le projet travaillera en étroite collaboration avec les structures de réponse et de prise en charge des survivantes de VBG existantes dans la zone d'intervention listées dans un répertoire des services de prise en charge des VBG.

Tous les acteurs du MGP seront formés sur la manière d'approcher les survivantes et d'orienter ces personnes affectées par le projet (PAP) vers un prestataire de services de lutte contre la violence basée sur le genre sûr et éthique dans la région. Les communautés participantes seront également informées de l'existence des lignes nationales sans frais de lutte contre la violence fondée sur le genre (1760 ou 773 22 73) et de protection de l'enfance (1710 ou 773 22 73) pour signaler les problèmes de violence fondée sur le sexe et de protection de l'enfance.

Le/la survivant (e) peut également faire appel auprès de la Banque, qui constituera une structure appropriée pour revoir les plaintes de VBG déjà résolues à travers le comité spécialisé dans le traitement des plaintes de VBG/EAS/HS.

Les instances du projet ont chacune trois (3) jours au maximum dès la réception de la plainte pour répondre au/à la plaignant (e), le temps de consulter les échanges faits entre le CLGP, ou une autre structure de MGP, et un/une représentant (e) du/de la plaignant(e) (sauf pour les cas de VBG/EAS/HS pour lesquels le processus décrit dans le paragraphe précédent s'applique). Si le réexamen atteste que

la plainte est recevable et mérite une réponse favorable, le/la plaignant (e) sera remis (e) dans ses droits ; sinon, la plainte sera rejetée, et le/la plaignant. (e) peut faire recours au tribunal compétent de son choix s'il/elle juge que sa cause a été mal traitée par le projet.

La procédure d'appel sera clairement définie et expliquée aux communautés: dans quels cas elle peut être utilisée, comment elle fonctionnera, et qui y participera. La procédure d'appel, lorsqu'elle est déclenchée, sert à vérifier si la décision ou la réponse initiale était appropriée. Elle sera menée par des personnes différentes de celles ayant participé à l'enquête initiale, afin de prouver aux personnes plaignantes l'impartialité et la sécurité de la procédure, et d'entretenir la confiance du MGP.