



RÉPUBLIQUE D'HAÏTI

MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES ET DU TRAVAIL (MAST)

# PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

**PROTECTION SOCIALE ADAPTATIVE POUR UNE RESILIENCE ACCRUE  
(PSARA)**

**P174111**

**Rapport provisoire**

**Septembre 2020**



## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>6</b>
2.1	DESCRIPTION.....	6
2.2	METHODOLOGIE .....	6
2.3	ANALYSE DES PARTIES PRENANTES DU PROJET .....	7
2.3.1	<i>Parties institutionnelles touchées par le projet.....</i>	<i>7</i>
2.3.2	<i>Groupes vulnérables .....</i>	<i>7</i>
2.3.3	<i>Parties concernées par le projet.....</i>	<i>8</i>
2.3.4	<i>Synthèse des parties prenantes et formes de communications recommandées .....</i>	<i>8</i>
<b>3</b>	<b>PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>14</b>
3.1	DESCRIPTION.....	14
3.2	STRATEGIE .....	14
3.2.1	<i>Stratégie générale.....</i>	<i>14</i>
3.2.2	<i>Stratégie pour les groupes vulnérables.....</i>	<i>14</i>
3.3	COÛTS ET RESPONSABILITES.....	18
<b>4</b>	<b>MECANISME DE GESTION DES PLAINTES .....</b>	<b>19</b>
4.1	DESCRIPTION DES PROCEDURES.....	19
4.1.1	<i>Recevoir et enregistrer la plainte.....</i>	<i>19</i>
4.1.2	<i>Enregistrer et traiter la plainte .....</i>	<i>19</i>
4.1.3	<i>Réponse de la plainte.....</i>	<i>20</i>
4.1.4	<i>Suivi du MGP.....</i>	<i>20</i>
<b>5</b>	<b>SUIVI .....</b>	<b>20</b>
5.1	ORGANISATION DU SUIVI .....	20
5.2	CONTENU DES RAPPORTS DE SUIVI .....	21
5.3	INDICATEURS CLES DU PMPP .....	21

### Tableaux :

Tableau 2-1 : Détail des Parties prenantes institutionnelles identifiées .....	9
Tableau 2-2 : Synthèse des moyens de communications préférées des Groupes affectés par le projet. 12	
Tableau 3-1 : Stratégie de communication proposée pour chaque phase du projet et chaque Groupe. 16	
Tableau 3-2 : Coût estimé du PMPP .....	18

### Annexes :

Annexe 1 : Note Technique : Consultations publiques et mobilisation des parties prenantes pour les opérations soutenues par la Banque Mondiale lors des contraintes sur les rassemblements publics, Avril 2020.

Annexe 2 : Description de la Hotline du PAM en Haïti : Complaints and Feedback Hotline – CO Haiti, January 2020 (Update of August 2017)

Annexe 3 : Modèle de dépôt de plainte.

## ACRONYMES

AES	Analyse Environnementale et Sociale
ASEC	Assemblée de la Section Communale
ASPIRE	<i>Adaptive Social Protection for Increased Resilience project</i>
AVEC	Association Villageoise d'Épargne et de Crédit
BM	Banque mondiale
BNEE	Bureau National d'Évaluation Environnementale
CAEPA	Comité d'Alimentation en Eau Potable et Assainissement
CASEC	Conseil d'Administration de la Section Communale
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CES	Cadre Environnemental et Social
CECI	Centre d'Étude et de Coopération International
CERC	<i>Contingency Emergency Response Component</i>
DPC	<i>Direction de Protection Civile</i>
EE	Évaluation Environnementale
EIES	Étude d'Impact Environnemental et Social
EIE	Étude d'Impact Environnemental
IFC	Société Financière Internationale
LMP	Labor Management Procédures
MARNDR	Ministère de l'agriculture, des ressources naturelles et du développement rural
MAST	Ministère des Affaires Sociales et du Travail
MDE	Ministère de l'Environnement
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MPCE	Ministère de la planification et de la coopération externe
MSPP	Ministère de la Santé Publique et de la Population
MTPTC	Ministère des Travaux Publics, Transports et Communications
NES	Normes Environnementales et Sociales
OCB	Organisation Communautaire de Base
OP	Politique Opérative
OREPA	Organisme Régional d'Eau Potable et d'Assainissement
OHS	<i>Occupational Safety and Health</i>
PAM	<i>Programme Alimentaire Mondiale</i>

PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social (ESCP en anglais : <i>Environmental and Social Commitment Plan</i> )
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (SEP en anglais : <i>Stakeholder Engagement Plan</i> )
PGES	Plan de Gestion Environnemental et Social
PGMO	Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre
SIMAST	Système d'Information du Ministère des Affaires Sociales et du Travail
UDMO	Unité Départementale de Maintien de l'Ordre
UGP	Unité de Gestion du Projet
VBG	Violences Basées sur le Genre

## 1 INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET

---

Le projet de protection sociale adaptative pour une résilience accrue (PSARA ou sigle anglais ASPIRE) fournira aux ménages pauvres et vulnérables des transferts monétaires liés à des mesures d'accompagnement pour faire face à leur consommation immédiate et accroître leur résilience grâce à des activités de nutrition, de santé et financières.

Dans une perspective de développement à plus long terme, le projet appuiera également le développement des fondements du système de protection sociale et la capacité du Ministère des Affaires Sociales et du Travail (MAST) à mettre en œuvre des programmes de protection sociale adaptatifs, axés en particulier sur le renforcement du registre de protection social et le développement des systèmes d'information de gestion des bénéficiaires, y compris les paiements, Mécanisme de gestion des plaintes et griefs (MGP) et suivi/évaluation.

Le projet sera d'un montant total de 75 millions de dollars (USD) financé par l'Association Internationale de Développement (IDA), et soutiendra quatre composantes, à mettre en œuvre sur une période de six ans. Les composantes du projet seront :

- (1) Distributions de transferts monétaires et mesures d'accompagnement aux populations ciblées,
- (2) Établir les bases d'un Filet de Protection Sociale (FPS) réactif aux chocs,
- (3) Gestion et évaluation de projet, et
- (4) Réponse d'urgence contingente (CERC).

Le présent document est le Plan et Cadre de Mobilisation des Parties Prenantes réalisé conformément à la Norme Environnementale et Sociale 10 du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale.

Pendant la pandémie, toutes les consultations et la mobilisation des parties prenantes seront menées conformément aux orientations énoncées dans la *note technique de la BM sur les consultations et mobilisation des parties prenantes*, en Annexe du CGES (éviter les rassemblements publics, organiser des réunions à travers des canaux en ligne, utiliser des canaux de communication traditionnels tels que radios, courriers, téléphone, etc). Une réunion de consultation publique est prévue en novembre 2020 par visioconférence avec les principales parties prenantes concernées et les parties prenantes touchées par le programme afin de recueillir les attentes et préoccupation par rapport à la mise en œuvre du programme.

La Composante 1 du projet sera menée dans un premier temps par le Programme Alimentaire Mondial (PAM) sous la supervision de l'Unité de Gestion du Projet (UGP) du MAST. Le PAM a déjà mis en place une hotline téléphonique comme accès au mécanisme de gestion des plaintes (MGP) et pour assurer une enquête de suivi des bénéficiaires au cours des projets. Ce mécanisme sera utilisé initialement c'est pourquoi il est décrit dans le présent document. D'autre part, il est prévu dans le cadre du projet, de renforcer les capacités du MAST pour qu'il développe et fasse le suivi de son propre mécanisme de gestion des plaintes.

## 2 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

---

### 2.1 DESCRIPTION

Les parties prenantes du projet sont définies comme des individus, des groupes ou d'autres entités qui :

- sont ou pourraient être affectés directement ou indirectement, positivement ou négativement, par le projet (également connus comme les « parties touchées ») ;
- ou bien, peuvent avoir un intérêt dans le projet (les « parties concernées »). Il s'agit d'individus ou de groupes dont les intérêts peuvent être affectés par le projet et qui sont susceptibles de peser sur les résultats du projet d'une manière quelconque.

La coopération et les négociations avec les parties prenantes tout au long de la préparation du projet exigent souvent d'identifier également les personnes qui agissent en tant que représentants légitimes de leurs groupes respectifs de parties prenantes, à savoir les individus à qui les autres membres du groupe ont confié la charge de défendre les intérêts du groupe durant le processus de dialogue et de concertation avec le projet. Ces représentants peuvent fournir des renseignements utiles sur les réalités locales et être le principal moyen de diffusion des informations concernant le projet et le premier lien de communication ou d'échange entre le projet et les communautés visées ainsi que les réseaux qu'elles auront établis.

La vérification du mandat des représentants des parties prenantes (autrement dit le processus par lequel leur légitimité est confirmée et il est établi qu'ils sont les véritables défenseurs de la communauté qu'ils représentent) reste une tâche importante dans le processus de prise de contact avec les parties prenantes. Cette vérification sera réalisée par le spécialiste environnemental et social de l'UGP du MAST, en coopération avec les acteurs de terrain du projet (PAM, ONGs), elle peut se faire dans le cadre d'échanges informels avec un échantillon aléatoire de membres des communautés et en prenant en compte leurs points de vue concernant les personnes à même de les représenter le plus efficacement.

Le présent projet est un projet d'accompagnement social au travers de distribution d'espèces ou de bons/coupons aux personnes les plus défavorisées, il convient donc, pour les deux catégories de parties prenantes décrites ci-dessus de porter une attention particulière à celles qui pourraient être défavorisées ou vulnérables.

### 2.2 METHODOLOGIE

Conformément aux approches recommandées dans la NES 10, le projet appliquera les principes suivants à la mobilisation des parties prenantes :

- Approche axée sur la transparence et le cycle de vie : des consultations publiques concernant le(s) projet(s) seront organisées tout au long de la durée de vie du projet et menées d'une manière transparente et libre de toute manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation ;
- Participation et avis en toute connaissance de cause : des informations seront communiquées et distribuées largement à toutes les parties prenantes sous une forme appropriée ; des moyens seront mis à disposition pour recevoir les avis et préoccupations des parties prenantes et pour les analyser et les prendre en compte ;
- Absence d'exclusion et prise en compte des besoins divers et variés : les parties prenantes seront identifiées afin d'améliorer les communications et de bâtir des relations solides. Le processus de participation au projet a pour but de ne pas faire d'exclus. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. Toutes les parties prenantes bénéficient d'un accès égal à l'information. La prise en compte des besoins des parties prenantes est le principe fondamental qui sous-tend le choix des modes de dialogue et de concertation. Une attention particulière

est accordée aux groupes vulnérables, en particulier les femmes, les jeunes et les personnes âgées, et aux réalités culturelles. Des consultations séparées pour prendre en compte tous les points de vue et toutes les préoccupations possibles peuvent être organisées avec les groupes vulnérables.

Pour assurer une mobilisation efficace et sur mesure, les parties prenantes du projet peuvent être réparties dans les grandes catégories suivantes :

- **Parties touchées** – individus, groupes et autres entités présents dans la zone d’influence du projet qui sont ou pourraient être directement affectés par le projet et/ou ont été identifiés comme les plus susceptibles d’être affectés par les changements apportés par le projet, et qui doivent être associés étroitement à l’identification des effets du projet et de leur importance, ainsi qu’à la détermination des mesures d’atténuation et de gestion connexes ;
- **Autres parties concernées** — individus, groupes ou entités qui pourraient ne pas subir les effets directs du projet, mais qui considèrent ou ont l’impression que leurs intérêts sont affectés par le projet et/ou qui pourraient influencer sur le projet et sur sa mise en œuvre d’une manière quelconque ;
- **Groupes vulnérables** — individus qui pourraient être touchés d’une manière disproportionnée ou qui sont davantage défavorisés par le projet que tout autre groupe en raison de leur vulnérabilité, et qui pourraient avoir besoin de mesures particulières pour être représentés sur un pied d’égalité dans le processus de consultation et de décision associé au projet.

## 2.3 ANALYSE DES PARTIES PRENANTES DU PROJET

### 2.3.1 PARTIES INSTITUTIONNELLES TOUCHÉES PAR LE PROJET

Les parties prenantes institutionnelles touchées par le projet sont décrites ci-dessous et sont présentées en détail dans le Tableau 2.1, avec les parties concernées par le projet.

Le MAST est l’institution gouvernementale qui va exécuter le projet et superviser l’exécution de la Composante 1 du projet qui sera mise en œuvre par le PAM les premières années.

Les institutions locales, Mairies, Conseil d’Administration de la Section Communale (CASEC) et Assemblée de la Section Communale (ASEC) seront aussi des groupes touchés par le projet car ce sont les représentants locaux élus. Ils disposent de relais au niveau des quartiers et d’un pouvoir de mobilisation.

Les partenaires du PAM sur le terrain (ONGs, intermédiaires/partenaires financiers), seront impliqués pour l’enregistrement des bénéficiaires et la distribution des aides, et mener des activités de sensibilisation, et d’accompagnement, délivrer des messages de prévention et porter assistance à toute personne le demandant, lors des distributions sur le terrain. Les thématiques abordées durant les mesures d’accompagnement seront, nutrition, santé et inclusion financière.

### 2.3.2 GROUPES VULNERABLES

Les groupes sociaux vulnérables vis-à-vis des différentes activités du projet incluent **les personnes âgées, les personnes handicapées, les femmes et en particulier les femmes enceintes avec enfants en bas-âges, les personnes analphabètes et les personnes malades (VIH, tuberculose, etc.)**. En général, ces groupes sociaux sont confrontés à des obstacles à la participation aux réunions de consultation publique. Même s'ils participent à des réunions communautaires, ils ne sont pas toujours en mesure d'exprimer librement leurs préoccupations et leurs intérêts concernant le projet.

Certaines personnes, notamment les personnes peu alphabétisées ont des difficultés pour communiquer par écrit et il est donc important de prendre en compte ces limites dans la phase de ciblage et d’enregistrement des bénéficiaires et dans la phase de distribution d’espèces ou de transfert digital, afin de garantir que toutes les parties prenantes, en particulier celles affectées par le projet, soient incluses

et soutenues pour surmonter les limites auxquelles elles sont confrontées et participer au processus. Des entrevues ou réunions en petit groupes en créole devront être privilégiées pour ces groupes vulnérables.

### **2.3.3 PARTIES CONCERNEES PAR LE PROJET**

Les parties concernées par le projet sont les institutions d'accompagnement, en particulier le PAM, la DPC, le MSSP départemental et la PNH au travers de l'Unité Départementale du Maintien de l'Ordre (UDMO).

Le PAM et la Direction de Protection Civile signeront une lettre d'entente afin d'établir un cadre pour la coordination interinstitutionnelle, pour assurer :

- Appui et supervision des activités du PAM afin de garantir un respect strict des mesures du Gouvernement liées au COVID-19 (lavage de mains ; distance sociale de 1.5 mètres entre chaque personne présente sur le site et aux alentours ; pas d'attroupement). Ces activités d'appui seront assurées par les brigadiers de la Direction de Protection Civile.
- Assurer la présence de personnel sanitaire pour la sensibilisation des bénéficiaires sur le COVID-19 par la diffusion de messages clés liés au coronavirus et toute autre action de prévention.
- Assurer la sécurité des sites de distribution en coordination avec la Police Nationale d'Haïti (PNH) et le Partenaire de mise en œuvre du PAM.

D'autres institutions peuvent être impliquées et concernées par le projet, elles sont présentées dans le Tableau 2.1.

### **2.3.4 SYNTHÈSE DES PARTIES PRENANTES ET FORMES DE COMMUNICATIONS RECOMMANDÉES**

Les différentes parties prenantes institutionnelles du projet sont synthétisées dans le Tableau 2.1.

D'autre part, les formes de communications préférées au niveau communautaires sont synthétisées dans le Tableau 2.2.

Tableau 2-1 : Détail des Parties prenantes institutionnelles identifiées

Acteur ou groupe	Type	Couverture – zone d’influence	Aspects d’intérêt ou de préjudice du point de vue de l’acteur	Catégorie	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)
<b>Acteurs directs de l’exécution du Projet</b>					
<b>MAST</b>	Institution étatique	nationale	L’institution qui exécute le projet et qui est bénéficiaire de la composante de renforcement institutionnel du projet. Une Unité de Gestion du Projet sera créée au sein du MAST.	Allié stratégique	Courriels, téléphone
<b>PAM</b>	Institution internationale	nationale	Agence des Nations Unies qui va exécuter la composante 1 du projet sous la supervision du MAST	Allié stratégique	Courriels, téléphone
<b>Ministère de l’Economie et des Finances (MEF)</b>	Institution étatique	nationale	Impliqué dans les réunions initiales de conception du projet, c’est le MEF qui doit donner son accord au processus de préparation budgétaire.	Allié stratégique	Courriels, téléphone
<b>Institutions qui auront des activités liées au projet</b>					
<b>Direction de la Protection Civile (DPC)</b>	Institution étatique locale	ville	Un accord récent (avril 2020) a été établi entre la DPC et le PAM pour les impliquer dans la coordination intersectorielle sur le terrain en particulier pour le respect des règles sanitaires avec la mobilisation des agents de santé communautaire polyvalents (ASCP) du MSSP et la coordination avec l’unité départementale de la police pour les aspects sécuritaires.	Allié stratégique	Courriels, téléphone, réunions institutionnelles
<b>Police Nationale d’Haïti (UDMO)</b>	Institution étatique locale	ville	La police, au travers de l’Unité Départementale de Maintien de l’Ordre peut intervenir durant les distributions pour assurer la sécurité, à la demande de la DPC.	Allié stratégique	Contacts au travers de la DPC, réunions physiques ou téléphoniques
<b>Opérateurs téléphoniques</b>	privé	ville	Possibles institutions partenaires pour réaliser certains transferts digitaux (à définir)	Allié stratégique	Courriels, téléphone
<b>Banque commerciales et Institution financière</b>	privé	National ou local	Elles sont les partenaires financiers utilisés pour la distribution des ressources en espèces.	Allié stratégique	Courriels, téléphone
<b>MSPP – départemental</b>	Institution étatique locale	département	Intérêt sanitaire et capacité de sensibilisation et de formation en santé public. Ils sont coordonnés sur le terrain par la DPC pour mettre en œuvre les mesures d’hygiène et sensibiliser sur les mesures de protection contre le Covid-19.	Respecté	Contacts au travers de la DPC réunions physiques ou téléphoniques
<b>MAST – départemental</b>	Institution étatique locale	département	En charge des affaires sociales, condition de travail, autorisation du fonctionnement des associations sur une durée limitée (légalisation au niveau central), etc. Il est impliqué au premier rang dans la phase du ciblage, et collabore pour établir la base de données. Ils accompagnent les distributions. Il a un rôle dans le mécanisme de gestion des plaintes (MGP). Peut mener des activités d’inclusion financière (ex programme AVEC). C’est un relais local à renforcer durant le projet.	Allié stratégique	Contacts au travers du MAST réunions physiques ou téléphoniques

Acteur ou groupe	Type	Couverture – zone d'influence	Aspects d'intérêt ou de préjudice du point de vue de l'acteur	Catégorie	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)
<b>ONG locales ou internationales</b>	Société civile	Ville ou national	Ce sont les partenaires du PAM sur le terrain, ils sont en charge du travail d'enregistrement, distribution et accompagnement (définir les ONGs présentes sur le terrain).	Allié stratégique	Courriel, Téléphone, réunions communautaires
<b>Les acteurs de la gouvernance locale</b>					
<b>Conseil d'Administration de la Section Communale (CASEC) Assemblée de la Section Communale (ASEC)</b>	Institution étatique locale	Section communale	Au niveau des sections communales les représentants élus sont les CASEC et ASEC qui prennent part aux discussions liées à tous les projets localisés sur leurs sections communales, ce sont généralement des personnes respectées par la population.	Allié stratégique	Téléphone, réunions communautaires
<b>Délégation départementale</b>	Institution étatique locale	département	Délégation composée d'un délégué et de vice-délégués (un par arrondissement) nommés par l'exécutif. Dispose d'un important pouvoir dans le département et donc la ville. L'intérêt pour le projet est plus lié à la visibilité qu'il sera possible de dégager.	Influent	Téléphone, réunions communautaires
<b>Député, Sénateur</b>	Institution étatique locale	département	Intérêt pour le projet sur certaines opportunités politiques.	Influent	Téléphone, réunions communautaires
<b>Mairies</b>	Institution étatique locale	Ville	La Mairie est l'organe de gouvernance principale pour la ville. La Mairie demeure un acteur incontournable pour le projet. Le maire et ses adjoints constituent l'organe exécutif du pouvoir communal. En tant qu'assemblée élue, le conseil municipal vote le budget communal et contrôle l'administration du maire.	Influent	Téléphone, réunions communautaires
<b>Association des Maires de la Grand'Anse (AMAGA)</b>	Société civile	département	L'AMAGA est une organisation non gouvernementale du département de la Grand'Anse. Elle accompagne les Maires dans leur démarche de développement local (Créé en 1995 et encore active en 2017, vérifier activités actuelles)	Allié stratégique	Téléphone, réunions communautaires
<b>Média (radio, journaux, etc.)</b>	Secteur privé	ville	Acteurs très influents pour la diffusion d'information positive et négative	Influent	Téléphone, réunions communautaires
<b>Eglise et association religieuse</b>	Société civile	ville	Acteurs très influents pour la diffusion d'information positive et négative	Influent	Téléphone, réunions communautaires
<b>Organisations Communautaire de Base</b>	Société civile	quartier	Ils peuvent être contractés dans le cadre de la mise en œuvre des mesures d'accompagnement, ils sont également sources d'informations et de diffusion d'information.	Influent	Téléphone, réunions communautaires
<b>Autres institutions potentiellement impliquées dans le projet</b>					

Acteur ou groupe	Type	Couverture – zone d'influence	Aspects d'intérêt ou de préjudice du point de vue de l'acteur	Catégorie	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)
<b>Ministère de la condition féminine – départemental</b>	Institution étatique locale	département	Amélioration de la condition féminine par le projet et pour l'implication des femmes. Sensibilisation et formation sur les droits des femmes	Faible	Téléphone, réunions communautaires
<b>Ministère de la justice – départemental</b>	Institution étatique locale	département	En cas de conflit c'est l'institution principale	Influent	Téléphone, réunions communautaires
<b>Ministère éducation – départemental</b>	Institution étatique locale	département	ministère clé pour l'information, sensibilisation et les activités de changement de comportement.	Respecté	Téléphone, réunions communautaires
<b>MPCE – départemental</b>	Institution étatique locale	département	mandat de coordination de toutes les activités dans la zone, détient un intérêt pour le projet.	Influent	Téléphone, réunions communautaires
<b>Caisse d'Assistance Sociale (CAS)</b>	Institution étatique	National	La CAS est un organisme autonome qui exécute des projets d'aides aux personnes les plus défavorisées.	Allié stratégique	Contacts au travers du MAST Courriels, communications formelles, réunion physiques ou téléphoniques
<b>Fonds d'Assistance Economique et Sociale (FAES)</b>	Institution étatique	National	Il a pour mission d'accompagner les communautés défavorisées dans le développement de leurs capacités et la valorisation de leurs potentialités en apportant un appui à leur renforcement et en finançant des projets prioritaires identifiés par ces communautés.	Allié stratégique	Contacts au travers du MAST Courriels, communications formelles, réunion physiques ou téléphoniques
<b>Bureau du Secrétaire d'Etat à l'intégration des Personnes Handicapées</b>	Institution étatique	National	Il se charge de projets d'aide aux personnes handicapées.	Allié stratégique	Contacts au travers du MAST Courriels, communications formelles, réunion physiques ou téléphoniques

Tableau 2-2 : Synthèse des moyens de communications préférées des Groupes affectés par le projet

Groupe	Caractéristiques	Langue préférée	Moyen de communication préféré	Besoin spécifique
<b>Population en milieu rural</b>	Population travaillant principalement au niveau des parcelles agricoles	Créole	La communication et la diffusion des informations peuvent se faire pour ce groupe de parties prenantes à travers les réunions communautaires, les radios communautaires, des réunions et rencontres d'informations, les lieux de culte et de cérémonies publiques, etc. Le téléphone peut être également utilisé pour certains acteurs communautaires.	Réunions l'après-midi puisque le matin est utilisé pour le travail agricole.
<b>Population en quartiers urbains</b>	Populations vivant de travail informel, en particulier petits commerces	Créole	Les mégaphones peuvent également être utilisés pour ces populations pour faire des annonces.	Réunions l'après-midi puisque le matin est utilisé pour le travail
<b>Groupes institutionnels et organismes</b>	Il s'agit des acteurs présentés dans le Tableau 2.1 :  Du niveau central : Ministères, Agences et Directions nationales.  Du niveau local, notamment : - des ONG et OCB de développement existantes dans les localités, les Services de l'Administration déconcentrés et décentralisés - les autorités administratives (régionales, préfectorales et municipales),	Créole ou français	La communication et la diffusion des informations peuvent se faire pour ce groupe de parties prenantes à travers les journaux (certaines colonnes de journaux nationaux), les lettres d'informations, des réunions de travail, les réseaux sociaux, le courriel, lettre courrier, site web, téléphone. Voir détails Tableau 2.1.	Des échanges réguliers doivent avoir lieu avec les responsables du projet et les acteurs locaux, afin de partager les initiatives, prendre des décisions communes.
<b>Groupes vulnérables</b>				
<b>Personnes âgées</b>	Parfois difficulté de déplacement	Créole	La communication et la diffusion des informations peuvent se faire à travers les réunions communautaires, les radios communautaires, les journaux, les panneaux	Réunions en petit groupe proche de l'habitat. Laisser la possibilité de se faire représenter par un suppléant.
<b>Personnes handicapées</b>	Parfois difficulté de déplacement	Créole		

Groupe	Caractéristiques	Langue préférée	Moyen de communication préféré	Besoin spécifique
<b>Personnes malades (VIH, tuberculose, etc.)</b>	Parfois difficulté de déplacement	Créole	d'affichages communautaires, des messages par mégaphones, des réunions et rencontres informelles en groupe ou individuelles, les lieux de culte, etc.	
<b>Femmes enceintes et/ou avec enfants en bas-âge</b>	En charge des enfants et des tâches ménagères, difficultés de déplacement	Créole	Les réunions communautaires : ce sont des réunions publiques organisées à l'attention des communautés dans les localités touchées directement par le projet pour donner des informations sur le projet, ses impacts positifs et négatifs, les mesures prises pour atténuer les impacts négatifs et les retombées pour les communautés en termes d'amélioration du capital humain et d'atténuation de la dégradation de leur condition de vie. Est diffusé également le mécanisme de gestion des plaintes.	Réunions l'après-midi en petit groupe proche de l'habitat qui permette la participation des femmes accompagnées de leurs enfants (les tâches ménagères ont lieu le matin).
<b>Personnes peu alphabétisées</b>	Difficulté à lire et à s'exprimer	Créole	La diffusion des informations à travers les radios communautaires : donner des informations relatives à l'existence du projet, ces retombées positives, les impacts négatifs et les mesures pour les contourner, ainsi que l'existence d'un mécanisme de plaintes.  Pour la communication, préférer également des réunions par groupe focal vulnérable et par petit groupe pour faciliter l'expression de tous, tout en suivant les protocoles de bonnes pratiques internationaux, et les éventuelles mesures restrictives nationales pour prévenir la propagation de la maladie liée au Covid-19.	Réunions en petit groupe et vocabulaire simple

## **3 PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

---

### **3.1 DESCRIPTION**

Le but du plan de mobilisation des parties prenantes est d'identifier les parties prenantes, définir les rôles et les responsabilités des différents acteurs qui interviennent dans sa mise en œuvre ainsi que les échéances d'exécution et les coûts (au besoin) des activités.

Pendant la mise en œuvre, un suivi continu et un ajustement flexible du système de gestion sociale permettront d'adapter le PMPP à la situation de mise en œuvre du projet. Le PMPP sera actualisé au moins une fois par an (programme d'activités budgétisées).

### **3.2 STRATEGIE**

#### **3.2.1 STRATEGIE GENERALE**

Le tableau ci-après présente la stratégie proposée pour la diffusion des informations, les consultations et la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables, pour les différentes phases du projet, en particulier lors de la phase de conception du mécanisme de ciblage, enregistrement et distribution.

Les messages clés seront élaborés au fur et à mesure que chaque activité sera préparée plus en détail pendant sa mise en œuvre. Voici les messages clés pertinents pour informer les parties prenantes du projet des différentes activités du projet tout au long du cycle du projet :

- Qu'est-ce que le projet PSARA? Importance de s'informer sur le projet.
- Quelles sont les activités du projet PSARA?
- Comment les gens peuvent-ils s'inscrire et bénéficier des avantages du projet?
- Participez à la planification et conception des activités du projet PSARA - participez aux consultations du projet.
- Présenter et discuter les impacts environnementaux et sociaux au cours des différentes phases du projet et les mesures d'atténuation respectives (incluant le mécanisme de gestion des plaintes).
- Les commentaires, recommandations et retours de la communauté pendant la mise en œuvre du projet sont importants.
- Les opportunités de travail du projet seront annoncées par le MAST en temps voulu.

Les méthodes de divulgation seront principalement orales et en créole au travers de réunions de proximité avec les communautés. Des messages radios pourront également être envoyés et des affiches imagées pourront être localisées sur les bâtiments principaux (mairie, églises, marchés, etc.).

Les Courriels, Communications écrites et visioconférences seront utilisées entre institutions.

Le MAST mettra en place un site web où les informations relatives au projet seront disponibles pour consultations : cadre de gestion environnementale et sociale, mécanisme de gestion des plaintes, description du projet, résultats et bénéfices du projet, etc.

#### **3.2.2 STRATEGIE POUR LES GROUPES VULNERABLES**

L'un des objectifs de cette stratégie est de s'assurer que les groupes vulnérables soient correctement impliqués dans l'analyse sociale du projet qui pourrait les affecter. La stratégie principale est un

processus de diffusion d'informations ainsi que des réunions en petits groupes dans lesquelles les groupes vulnérables pourront participer à la conception des activités du projet de manière à diminuer les possibles affectations qui pourraient les toucher.

Les personnes vulnérables (femmes, personnes âgées, handicapées et malades chroniques, etc.) doivent être identifiées tout au long du projet et de la mise en œuvre du projet, afin que leurs limitations soient comprises dans leur contexte, et que des mesures appropriées soient prises pour garantir qu'elles auront des chances égales exprimer leurs préoccupations et opinions sur le projet.

Pour faire face aux limitations physiques des groupes vulnérables, le projet assurera que les réunions se fassent par groupe focal, dans des zones accessibles pour ces personnes, tout en suivant les protocoles de bonnes pratiques internationaux, et les éventuelles mesures restrictives nationales pour prévenir la propagation de la maladie liée au Covid-19.

Des réunions individualisées seront également organisées, dans la mesure du possible, avec les personnes vulnérables pour s'assurer que les bénéficiaires du projet leur reviennent également. Le projet encouragera les personnes vulnérables à porter plainte et s'engagera à fournir des réponses rapides aux plaignants. Les personnes vulnérables seront informées à l'avance du MGP existant afin qu'elles puissent y avoir accès chaque fois que nécessaire.

Tableau 3-1 : Stratégie de communication proposée pour chaque phase du projet et chaque Groupe

Phase du projet	Thème à consulter ou activité	Méthode utilisée	Calendrier	Parties prenantes	Responsabilités
<b>1-Préparation du projet</b>	Elaboration et divulgation des documents de sauvegardes, inclus les risques, mesures d'atténuation, le mécanisme de plaintes, plan de gestion de la main d'œuvre.	Présentation et Consultation par visioconférence web  Diffusion des documents sur le web de Haitidata	Octobre 2020	MAST, PAM, BM, DPC, partenaires principaux du PAM et du MAST	MAST
	Présentation du projet, présentation des principaux impacts et discussion sur les mesures d'atténuation, travail sur la conception du projet.	Réunion dans le département de Grand'Anse avec les autorités locales, et visites sur le terrain	Octobre 2020	MAST et PAM et acteurs locaux	MAST
<b>2-Exécution du projet</b>					
<b>2.1 Conception avec les groupes vulnérables</b>	Conception des mécanismes de ciblage, enregistrement et distribution sur le terrain pour atténuer les impacts sur les groupes vulnérables.	Réunions en petits groupes avec chacun des groupes vulnérables (réalisation de discussion en groupes focaux et analyse)	Phase d'exécution du projet	Groupes vulnérables et ONGs partenaires sur le terrain	MAST, PAM et ONGs partenaires du PAM
<b>2.2 Ciblage et enregistrement</b>	Dissémination de l'information sur la campagne de ciblage et l'enregistrement des bénéficiaires, au niveau de la localité, ainsi que du mécanisme de plaintes.	Agents sociaux informent les communautés au travers de visites domiciliaires ou réunions locales. Eventuellement affichage imagé et Radio communautaire.	Phase d'exécution du projet	Bénéficiaires et groupes vulnérables  Institutions départementales et locales.	MAST, PAM et ONGs partenaires du PAM

Phase du projet	Thème à consulter ou activité	Méthode utilisée	Calendrier	Parties prenantes	Responsabilités
		Réunions publiques à l'église, durant les activités sociales (ex marchés).			
<b>2.3 Distribution</b>	Dissémination de l'information sur la Distribution, ainsi que le mécanisme de plaintes.	Agents sociaux informent les communautés au travers de visites domiciliaires ou réunions locales. Eventuellement affichage imagé et Radio communautaire.  Réunions publiques à l'église, durant les activités sociales (ex marchés).		Bénéficiaires et groupes vulnérables  Institutions départementales et locales.	MAST, PAM et ONGs partenaires du PAM
<b>2.4 Diffusion d'information</b>	Divulgateion des informations sur le projet, les rapports d'avancement, les résultats atteints, etc..	Site web du projet	1ere année de la phase d'exécution	MAST, PAM, ONGs  Bénéficiaires et groupes vulnérables  Institutions départementales et locales.	MAST
<b>3-Suivi des activités du projet</b>					
<b>Mécanisme de plaintes</b>	Mécanisme de plaintes pour recueillir les plaintes et commentaires/retours des bénéficiaires et travailleurs du projet	Hotline du PAM pour les bénéficiaires et les travailleurs (Voir <b>Annexe 2</b> )  Box de doléance au bureau départemental du MAST.  Plaintes directes remises aux travailleurs sociaux.	Phase d'exécution du projet	Bénéficiaires et groupes vulnérables  Travailleurs du projet.	PAM, MAST et ONGs partenaires du PAM

### 3.3 COUTS ET RESPONSABILITES

Dans la première phase du projet, le PAM sera responsable de mener les activités du PMPP sous la supervision du MAST.

Au sein du PAM, un spécialiste en sauvegardes environnementales et sociales doit être inclus pour assurer l'exécution des activités et en faire le suivi en coordination avec le MAST.

Les coûts estimés annuels pour les activités présentées dans le Tableau 3.1 sont les suivants.

Tableau 3-2 : Coût estimé du PMPP

No	Activité	Quantité	Coût unitaire usd	Coût total usd
<b>1</b>	<b>Participation des groupes vulnérables</b> dans la conception des activités (réalisation de discussion en groupes focaux et analyse)	15 sections communales	1.000	<b>15.000</b>
<b>2.Ciblage et enregistrement</b>				
2.1	Information des communautés (réunions communautaires)	15 sections communales	1000	<b>15.000</b>
2.2	Affichage imagé	15 sections communales	500	<b>7.500</b>
2.2	Annonces en radio locale	30 annonces	100	<b>3.000</b>
<b>3.Distribution</b>				
3.1	Information des communautés (réunions communautaires)	15 sections communales	1000	<b>15.000</b>
3.2	Affichage imagé	15 sections communales	500	<b>7.500</b>
3.3	Annonces en radio locale	30 annonces	100	<b>3.000</b>
<b>4</b>	<b>Site Web du Projet</b>	6 ans	5000	<b>30.000</b>
<b>5</b>	<b>Mise en place du Mécanisme de plaintes</b> pour recueillir les plaintes et commentaires/retours des bénéficiaires et travailleurs du projet	6 ans	2000 (ligne téléphonique)	<b>12.000</b>
	Imprévus			<b>20.000</b>
	<b>TOTAL PMPP pour 6 ans</b>			<b>128.000</b>

## 4 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

---

Le principal objectif d'un mécanisme de gestion des plaintes est de concourir au traitement des plaintes et au règlement des griefs en temps voulu et d'une manière efficace et optimale qui satisfait toutes les parties concernées. Il permet aussi d'avoir des commentaires/retours (Feedback) sur les activités de terrain et de réaliser des ajustements sur les activités en cours pour atténuer les impacts détectés.

Plus précisément, il offre un processus transparent et crédible permettant de parvenir à une résolution équitable, efficace et durable. En tant que composante intégrante d'un processus de consultation communautaire plus vaste qui favorise l'action corrective, il renforce également la confiance et la coopération. Concrètement, le mécanisme de gestion des plaintes :

- Offre aux personnes touchées une plateforme pour déposer plainte ou pour régler tout différend qui pourrait survenir durant la mise en œuvre de projets ;
- Veille à ce que des actions appropriées et mutuellement acceptables soient identifiées et appliquées à la satisfaction des plaignants ; et
- Évite de devoir recourir à l'appareil judiciaire.

### 4.1 DESCRIPTION DES PROCEDURES

Dans un premier temps, le mécanisme de gestion des plaintes se réalisera au travers de l'outil existant du PAM (hotline par téléphone, voir **Annexe 2**) ou bien directement aux agents sociaux partenaires du projet. De plus le MPG sera complété par un appui du MAST sur le terrain au travers du dépôt de la requête au bureau départemental du MAST.

Il est ensuite prévu de renforcer les capacités du MAST pour que le système de gestion des plaintes soit coordonné et suivi directement au niveau du MAST.

Les procédures du mécanisme de gestion des plaintes sont les suivantes :

#### 4.1.1 RECEVOIR ET ENREGISTRER LA PLAINTÉ

Toutes les parties prenantes du projet pourront communiquer leurs réclamations via différents canaux :

- Au travers de la hotline téléphonique du PAM (numéro à insérer).
- Par écrit au bureau départemental du MAST (adresse à insérer).
- Directement auprès des travaux sociaux partenaires du projet sur le terrain.

Indépendamment de la manière dont les plaintes sont communiquées, l'équipe de projet doit s'assurer que toutes les plaintes sont bien enregistrées et insérées dans une base de données pour le suivi, la surveillance et l'établissement de rapports.

Un modèle de dépôt de plainte est présenté en **Annexe 3**.

#### 4.1.2 ENREGISTRER ET TRAITER LA PLAINTÉ

Lorsque la plainte est laissée sur la hotline téléphonique du PAM, elle sera traitée et suivie par le PAM.

Lorsque la plainte est exposée directement au travailleur social partenaire du projet, le travailleur social devra remplir le modèle de plainte en **Annexe 3** et faire remonter la plainte au spécialiste sauvegardes du PAM, où elle sera traitée sur le même principe que les plaintes reçues sur la hotline (**Annexe 2**).

Des rapports de suivi sur les plaintes seront remis au MAST de manière trimestrielle.

Lorsque la plainte est déposée au bureau départemental du MAST, une copie de la plainte devra être dirigée au département de sauvegarde environnemental et social du MAST qui devra s'occuper de faire le suivi et le traitement de la plainte. Les plaintes pourront être déposées de manière anonyme.

#### **4.1.3 REPONSE DE LA PLAINTÉ**

Pour les plaintes reçues sur la Hotline ou présentées directement aux travailleurs sociaux sur le terrain, les procédures présentées en **Annexe 2** seront suivies.

Pour les plaintes reçues au bureau départemental du MAST, le spécialiste en sauvegardes de l'UGP, en coordination avec le PAM, procédera au traitement de la plainte à travers les activités suivantes :

- Discuter avec le(la) plaignant(e) ;
- Conseiller si nécessaire la personne, en particulier en cas de VBG, rediriger la plainte vers le prestataire de service pour la prise en soin des victimes (soins médicaux, soins psychosociaux, services juridiques, etc) ;
- Déterminer la légitimité de la plainte ;
- Informer le PAM de la plainte reçue ainsi que de sa légitimité ;
- Clôturer la plainte si elle n'est pas fondée par exemple. L'UGP fournira une réponse verbale et/ou écrite au (à la) plaignant(e). Le cas contraire ;
- Classifier la plainte en fonction de son ampleur : mineure, modérée, sérieuse, majeure ou catastrophique et proposer une solution ;
- Clôturer la plainte si le/la (les) plaignant/e(s) est (sont) d'accord avec la solution proposée. Le cas contraire ;
- Le/la (les) plaignant/e(s) peuvent recourir à des procédures d'appel qui nécessiteront de nouveaux examens, enquêtes, consultations et traitements.

Les délais pour répondre à la plainte sera de 10 jours.

#### **4.1.4 SUIVI DU MGP**

Des rapports trimestriels de suivi des plaintes et commentaires/retours seront réalisés par le PAM en coordination avec le MAST.

## **5 SUIVI**

---

### **5.1 ORGANISATION DU SUIVI**

Un rapport trimestriel de mise en œuvre du PMPP sera préparé par le PAM en coordination avec le MAST, sur la base des contenus (chapitre 5.2) et des principaux indicateurs (présentés au chapitre 5.3) qui seront suivis par le responsable sauvegarde du PAM et du MAST.

Des réunions bimensuelles avec les parties prenantes seront organisées pour discuter et examiner les principaux indicateurs de l'engagement des parties prenantes. Les parties prenantes (personnes concernées et intéressées) auront la possibilité d'indiquer si elles sont satisfaites ou non du processus de consultation du projet et ce qu'il faut modifier dans le processus de mise en œuvre du PMPP, afin de le rendre plus efficace. Des recommandations seront faites aux activités du PMPP.

L'objectif d'un plan d'engagement des parties prenantes est de donner aux parties prenantes du projet et aux parties prenantes l'occasion d'exprimer leurs opinions, leurs intérêts et leurs préoccupations concernant le projet, en s'assurant que les avantages du projet profitent aux membres de la communauté. Il est obligatoire que l'UGP, à travers les canaux de communication existants, fasse un

compte-rendu aux parties prenantes, en montrant comment les contributions et les préoccupations des parties prenantes ont été traitées, ainsi que celles qui n'ont pas été incluses et pourquoi. Si les parties prenantes ne sont pas satisfaites, elles peuvent utiliser le MGP pour déposer des plaintes liées aux impacts du projet ou, au processus de consultation et d'implication mis en œuvre par le Projet.

## **5.2 CONTENU DES RAPPORTS DE SUIVI**

Le contenu des rapports de suivi sera au minimum le suivant :

- l'établissement du programme de mobilisation des parties prenantes (objectifs et calendrier ainsi que la stratégie pour la diffusion de l'information),
- les consultations des parties prenantes à travers des réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis, méthodes participatives et autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision ; ou alternativement les consultations virtuelles ou par téléphone pendant le COVID-19,
- Copie de compte-rendu, listing de participants et photographies,
- la prise en compte des personnes vulnérables en recevant et en analysant leurs commentaires et réclamations,
- la précision des calendriers des phases du projet et les décisions majeures prises,
- l'examen des commentaires par écrit ou par échanges directs oraux (les plaintes orales doivent aussi être enregistrées par écrit pour avoir un record complet),
- explication des phases ultérieures du projet aux populations et les tenir informées de l'évolution du projet, par voie de rapports sur sa performance environnementale et sociale, ainsi que sur la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes,
- indication des ressources ainsi que les fonctions de gestion et de responsabilités pour la mise en œuvre de la mobilisation des parties prenantes.

## **5.3 INDICATEURS CLES DU PMPP**

Les indicateurs ci-dessous permettent d'évaluer le niveau de performance de l'équipe du projet dans la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP). Ils seront présentés dans les rapports trimestriels, ce sont les suivant :

- Pourcentage des parties prenantes affectées qui expriment satisfaction avec la communication du projet.
- Pourcentage de plaintes concernant le projet qui sont résolues et communiquées au plaignant en temps voulu (indicateur de résultats, voir CGES).
- Nombre de réunions organisées avec les parties prenantes pour discuter des suggestions/feedback fournis par les parties prenantes et les actions prises par le projet. Un procès-verbal après chaque réunion sera préparé et partagé avec les participants.
- Nombre de décisions prises en consultation avec les parties prenantes, sur le projet.

**ANNEXE 1 : Note Technique : Consultations publiques et mobilisation des parties prenantes pour les opérations soutenues par la Banque Mondiale lors des contraintes sur les rassemblements publics, Avril 2020.**

À la lumière de la propagation de la COVID 19, il est conseillé, et parfois exigé par les lois nationales et locales, de pratiquer la distanciation sociale et d'éviter les réunions publiques afin de réduire le risque de transmission du virus. Les pays ont pris différentes mesures restrictives, y compris des restrictions sur les rassemblements, les réunions et la circulation des personnes. En même temps, la population s'inquiète des risques de transmission, notamment à travers les interactions sociales lors de rassemblements.

Ces restrictions ont des implications sur les opérations soutenues par la Banque Mondiale. Elles auront notamment un impact sur les exigences de la Banque concernant les consultations publiques et la mobilisation des parties prenantes dans les opérations en phase de mise en œuvre et en phase de préparation. L'OMS a publié des directives pour faire face à la COVID-19, y compris : (i) La Communication des Risques et Participation Communautaire (RCCE) préparation et réactivité face au nouveau coronavirus 2019 (2019-nCoV) ; (ii) COVID-19 trousse de communication pour les établissements de santé ; (iii) préparation du lieu de travail face à la COVID-19 ; et (iv) guide pour adresser et prévenir du stigmata social associé à la COVID 19. Ces documents sont disponibles sur le site web de l'OMS sur le lien électronique suivant :

<https://www.who.int/fr/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>.

Cette note technique propose des recommandations aux équipes de projet de la Banque Mondiale qui soutient les unités d'exécution de projets, dans leur gestion des consultations publiques et dans la mobilisation des parties prenantes des projets. Étant donné l'évolution rapide de la situation, il faut prendre en considération les exigences nationales et la mise à jour des directives de l'OMS. Les méthodes alternatives de consultation et la mobilisation des parties prenantes doivent être conformes aux lois et politiques locales, notamment en ce qui concerne les médias et la communication. Il faut s'assurer que les recommandations suivantes soient conformes aux lois et politiques locales.

**Projets en phase de mise en œuvre.** Il est probable que tous les projets en phase de mise en œuvre aient des activités de consultation et mobilisation des parties prenantes dans leurs planifications. Ces activités peuvent être décrites dans les différents documents de projet et peuvent interpeller différentes parties prenantes. Ces activités incluent des consultations publiques, des réunions communautaires, des discussions de groupe (focus groups), des enquêtes de terrain, et des entretiens individuels. Du fait de la préoccupation croissante autour de la propagation du virus, il y a un besoin urgent d'ajuster l'approche et la méthodologie pour continuer la consultation et la mobilisation des parties prenantes. Vu l'importance d'être conforme à la loi nationale, les suggestions suivantes sont pour la considération des équipes de projet de la Banque dans leur soutien aux clients :

Les équipes de la Banque doivent réviser leur projet conjointement avec les unités d'exécution pour :

- Identifier et revoir les activités planifiées dans le projet qui exigent des consultations et une mobilisation des parties prenantes.
- Évaluer le niveau de mobilisation des parties prenantes proposé, y compris le lieu et la taille des réunions proposés, la fréquence des mobilisations, les catégories des parties prenantes (internationales, nationales, locales), etc.
- Évaluer le niveau de risque de propagation du virus dans ces mobilisations, notamment comment les restrictions et/ou recommandations effectives dans le pays ou dans l'aire du projet pourraient les affecter.
- Identifier les activités de préparation ou de mise en œuvre du projet pour lesquelles les consultations/mobilisations sont essentielles et dont le report aura des impacts significatifs sur le calendrier du projet. Par exemple, la sélection des options de réinstallation par les personnes affectées pendant la mise en œuvre du projet. En évaluant l'activité, considérer les options et les moyens pour prendre en considération les avis des parties prenantes (voir ci-dessous).
- Évaluer le niveau de technologie, d'information et de communication (ICT) entre les différentes parties prenantes pour identifier des voies de communication alternatives qui pourraient être utilisées dans le contexte du projet.

En considérant les points ci-dessus, les équipes du projet devraient discuter et s'accorder avec les unités d'exécution sur les voies de communication à utiliser pendant la mobilisation et la consultation des parties prenantes. Les facteurs suivants peuvent être considérés dans la sélection des voies de communication, étant donné la situation actuelle de la COVID-19.

- Éviter les rassemblements publics (prenant en considération les consignes nationales) y compris les consultations publiques, les ateliers et les réunions communautaires.
- Si des réunions plus petites sont autorisées / conseillées, mener des consultations en petits groupes, telles que des « focus groups ». Si cela n'est pas permis ou conseillé, faire tous les efforts raisonnables pour organiser des réunions à travers des canaux en ligne, y compris les réunions webex, zoom et skype.
- Diversifier les moyens de communication et s'appuyer davantage sur les médias sociaux et les canaux en ligne. Lorsque cela est possible et approprié, créer des plates-formes en ligne et des groupes de discussion à cet effet, en fonction du type et de la catégorie de parties prenantes ;
- Utiliser des canaux de communication traditionnels (TV, journaux, radio, lignes téléphoniques dédiées, annonces publiques et courrier) lorsque les parties prenantes n'ont pas accès aux canaux en ligne ou ne les utilisent pas fréquemment. Ces canaux peuvent également être très efficaces pour transmettre des informations pertinentes aux parties prenantes et leur permettre de fournir leurs commentaires et suggestions ;
- Quand l'interaction directe avec les personnes affectées ou bénéficiaires est nécessaire, tel que dans la préparation ou mise en œuvre des Plans de Réinstallation ou des Plans de Peuples Autochtones, identifier les canaux de communication directe avec chaque ménage affecté à travers une combinaison de messages électroniques (email), plateformes en ligne, lignes téléphoniques avec des opérateurs compétents.
- Chaque canal de communication doit préciser comment les parties prenantes peuvent faire des commentaires et des suggestions.
- Une méthodologie appropriée pour consulter et mobiliser les parties prenantes peut être développée dans la plupart des contextes et situations. Cependant, les cas pour lesquels aucun moyen de communication n'est considéré comme adéquat aux consultations avec les parties prenantes, l'équipe de projet et l'unité d'exécution doivent envisager de remettre les activités

du projet à une date ultérieure, lorsque des consultations significatives seront possibles. Quand les activités ne peuvent pas être reportées (comme au cours d'une réinstallation) ou lorsque le report est susceptible d'être de plusieurs semaines, veuillez signaler dès que possible à l'équipe de la BM.

**Projets en préparation.** Lorsque les projets sont en phase de préparation et que la mobilisation des parties prenantes est près de commencer ou est en cours, tel que dans le projet de planification E&S, la consultation et mobilisation des parties prenantes ne devra pas s'arrêter, mais être adaptée pour assurer des consultations effectives et significatives afin de répondre aux besoins des parties prenantes et du projet. Quelques suggestions pour conseiller les clients sur l'engagement des parties prenantes sont données ci-dessous. Ces suggestions sont soumises à la situation du coronavirus dans le pays et aux restrictions / avis mis en place par le gouvernement.

Les équipes de la Banque et les unités d'exécution doivent :

- Examiner la situation de propagation de la COVID-19 dans la zone du projet et les restrictions / avis mis en place par le gouvernement pour contenir la propagation du virus ;
- Examiner le Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP, s'il existe) ou d'autres dispositions convenues d'engagement des parties prenantes, en particulier l'approche, les méthodes et les formes d'engagement proposées, et évaluer la cohérence avec les restrictions / avis locaux et tout autre risque potentiel de la transmission du virus dans le cadre de l'éventuelle continuité des diverses activités ;
- S'assurer que tous les membres de l'équipe de projet et de la unité d'exécution de projet articulent et expriment leur compréhension du comportement social et des bonnes pratiques d'hygiène, et que toutes les séances d'engagement des parties prenantes soit précédées d'une sensibilisation des pratiques d'hygiène ;
- Éviter les rassemblements publics (en tenant compte des restrictions / avis nationaux), y compris les consultations publiques, les ateliers et les réunions communautaires, et minimiser l'interaction directe entre les agences de projet et les bénéficiaires / personnes affectées ;
- Si des réunions plus petites sont autorisées / conseillées, mener des consultations en petits groupes, telles que des « focus groups ». Si cela n'est pas permis ou conseillé, faire tous les efforts raisonnables pour organiser des réunions à travers des canaux en ligne, y compris les réunions webex, zoom et skype.
- Diversifier les moyens de communication et s'appuyer davantage sur les médias sociaux et les canaux en ligne. Lorsque cela est possible et approprié, créer des plates-formes en ligne et des groupes de discussion à cet effet, en fonction du type et de la catégorie de parties prenantes ;
- Utiliser des canaux de communication traditionnels (TV, journaux, radio, lignes téléphoniques dédiées, annonces publiques et courrier) lorsque les parties prenantes n'ont pas accès aux canaux en ligne ou ne les utilisent pas fréquemment. Ces canaux peuvent également être très efficaces pour transmettre des informations pertinentes aux parties prenantes et leur permettre de fournir leurs commentaires et suggestions ;
- Utiliser des outils de communication en ligne pour concevoir des ateliers virtuels dans des situations où de grandes réunions et ateliers sont essentiels, étant donné la phase préparatoire du projet. Webex, Skype et dans les situations de faible capacité TIC, les réunions audios peuvent être des outils efficaces pour concevoir des ateliers virtuels. Le format de ces ateliers pourrait comprendre les étapes suivantes :
  - Enregistrement virtuel des participants : les participants peuvent s'inscrire en ligne via une plateforme dédiée.

- Distribution du matériel de l'atelier aux participants, y compris l'ordre du jour, les documents de projet, les présentations, les questionnaires et les sujets de discussion. Ceux-ci peuvent être distribués en ligne aux participants.
  - Examen du matériel d'information distribué : les participants ont une durée prévue pour cela avant de planifier une discussion sur les informations fournies.
  - Discussion, collecte de commentaires et partage :
    - ✓ Les participants peuvent être organisés et affectés à différents groupes thématiques, équipes ou « tables » virtuelles à condition qu'ils en conviennent.
    - ✓ Les discussions de groupe, d'équipe et de table peuvent être organisées par le biais des médias sociaux, tels que webex, skype ou zoom, ou par le biais de commentaires écrits sous la forme d'un questionnaire électronique ou de formulaire de retour d'information qui peuvent être renvoyés par e-mail.
  - Conclusion et résumé : Le président de l'atelier résumera la discussion de l'atelier virtuel, formulera des conclusions et les partagera électroniquement avec tous les participants.
- Dans les situations où l'interaction en ligne est difficile, les informations peuvent être diffusées via une plate-forme numérique (le cas échéant) comme Facebook, Twitter, les groupes WhatsApp, les liens Web / sites Web du projet et les moyens de communication traditionnels (télévision, journaux, radio, appels téléphoniques et courriers électroniques avec description claire des mécanismes de retour d'information par courrier et / ou lignes téléphoniques dédiées). Tous les canaux de communication doivent clairement préciser comment les parties prenantes peuvent fournir leurs commentaires et suggestions.
  - *Mobilisation directe des parties prenantes pour les enquêtes auprès des ménages* : il peut y avoir des activités de planification qui habituellement nécessiteraient un engagement direct des parties prenantes, en particulier sur le terrain. Un exemple est la planification de la réinstallation où des enquêtes devraient normalement être menées pour vérifier le statut socioéconomique des personnes affectées, faire l'inventaire de leurs actifs affectés et faciliter les discussions liées à la réinstallation et à la planification des moyens de subsistance. Ces activités d'enquête impliquent la participation active des parties prenantes locales, en particulier des communautés potentiellement affectées. Ces activités peuvent ne pas être possibles ou recommandables, en fonction des restrictions / avis locaux, et il peut donc être nécessaire d'utiliser des plateformes numériques ou des moyens de communication. Cependant, il peut y avoir des situations impliquant des communautés autochtones ou autres qui peuvent ne pas avoir accès aux plateformes numériques ou aux moyens de communication. Dans ces cas, les équipes de l'UEP et la BM doivent développer des approches de mobilisation des parties prenantes spécialement adaptées qui seront appropriées dans le contexte spécifique.
  - Dans les situations où il est déterminé que des consultations significatives qui sont essentielles à la conduite d'une activité de projet ne peuvent être menées en dépit de tous les efforts raisonnables de la part du client soutenu par la Banque, l'équipe de travail doit, avec le client, envisager de reporter les activités du projet, au vu des risques de propagation du virus. Cela dépendrait de la situation de la COVID-19 dans le pays et des exigences de la politique gouvernementale pour contenir la propagation du virus. Lorsqu'il n'est pas possible de reporter l'activité (comme dans le cas d'une réinstallation en cours) ou lorsque le report est susceptible de durer plus de quelques semaines, veuillez signaler dès que possible à l'équipe de BM pour obtenir des conseils et des orientations.

**ANNEXE 2 : Description de la Hotline du PAM en Haïti : Complaints and Feedback Hotline – CO Haiti, January 2020 (Update from last version of August 2017)**

Voir document PDF joint

**ANNEXE 3 : Modèle de dépôt de plainte.**

**PROJET DE PROTECTION SOCIALE ADAPTATIVE POUR UNE RESILIENCE ACCRUE (PSARA)**

Date : \_\_\_\_\_

Dossier N° \_\_\_\_\_

**PLAINTÉ**

Nom du plaignant : \_\_\_\_\_ (pas obligatoire si plainte anonyme)

Adresse : \_\_\_\_\_ (pas obligatoire si plainte anonyme)

Section communale, localité ou habitation : \_\_\_\_\_

Objet de la plainte : \_\_\_\_\_

**DESCRIPTION DE LA PLAINTÉ**

.....  
.....  
.....

A ....., le.....

\_\_\_\_\_

Signature du plaignant

**OBSERVATIONS DU PROJET PSARA :**

.....  
.....  
.....

A ....., le.....

\_\_\_\_\_

(Nom et Signature du Répondant)

**RÉPONSE DU PLAIGNANT :**

.....  
.....  
.....

A ....., le.....

---

Signature du plaignant

**RESOLUTION**

.....  
.....  
.....

A ....., le.....

---

(Nom et Signature du Répondant)

---

(Signature du plaignant)