

**République du Mali**  
*Un Peuple-Un But-Une foi*



**PROJET REPONSE D'URGENCE COVID-19 Mali**

**Plan de Mobilisation des Parties Prenantes  
(PMPP)**

**22 mars 2020**

## SIGLES ET ABREVIATIONS

<b>ASACO</b>	Associations de Santé Communautaire
<b>E&amp;S</b>	Environnement & Social
<b>INSP</b>	Institut National de la Santé Publique
<b>MATD</b>	Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation
<b>MEADD</b>	Ministère de l'Environnement, de l'Assainissement et du Développement Durable
<b>MGP</b>	Mécanisme de Gestion des Plaintes
<b>MSAS</b>	Ministère de la Santé et des Affaires Sociales
<b>ONG</b>	Organisation Non Gouvernementale
<b>UGPDS</b>	Unité de Gestion des Projets de Développement Sanitaire

**Nom du Projet :** Projet Réponse à l'Urgence COVID 19

# I. Introduction/Description du projet

Le projet d'urgence Mali COVID-19 est une réponse à la pandémie COVID-19 et autres maladies pouvant surgir au Mali pendant cette pandémie. Le projet sera piloté par l'Unité de Gestion des Projets de Développement Sanitaire (UGPDS). Les objectifs du projet sont en lien direct avec la chaîne des résultats du COVID-19 du programme stratégique de préparation et de réponse au COVID-19 (SPRP). L'objectif du projet est de renforcer la capacité du gouvernement du Mali à se préparer et à répondre à la maladie pandémie que du COVID-19 au Mali. Le projet sera mis en œuvre sur le territoire national dans 10 régions du Mali : Kayes, Koulikoro, Ségou, Sikasso, Mopti, Tombouctou, Gao, Kidal, Taoudeni et Menaka. Une Unité de Gestion du programme du ministère de la Santé et des Affaires Sociales (UGPDS) installée à Bamako sera mettre en œuvre le projet. Le projet est basé sur les composantes suivantes :

- La composante 1 appuiera le renforcement de la capacité de détection de la maladie à travers l'apport d'une expertise technique, l'équipement de laboratoire et des systèmes. Cette composante appuiera également au niveau des zones humanitaires des activités d'urgence en direction des populations déplacées.
- La composante 2 apportera (i) un appui technique pour renforcer la gouvernance l'actualisation législative ; (ii) un appui institutionnel et organisationnel dans la restructuration et la formation du personnel de l'Institut National de la santé publique (INSP) et le département des opérations d'urgence en santé (DOUSP) et (iii) la mise à niveau des infrastructures prioritaires.
- La composante 3 financera les besoins en infrastructure (observatoires, laboratoires de référence, capacité clinique), équipement, réactifs et produits de base, capacité d'analyse et d'évaluation avec des capacités locales formées intégrées dans les systèmes nationaux de soins de santé primaire.
- La composante 4 apportera un appui pour développer un système de surveillance communautaire de la maladie ainsi que l'engagement multi-parties prenantes y compris la prise en charge de situations en lien avec l'inclusion sociale la santé et sécurité des travailleurs, et autres.

Le Projet est préparé sur la base du Cadre environnemental et social de la Banque mondiale (CES). Selon la Norme environnemental et social NES 10 relative à l'engagement des parties prenantes et la diffusion de l'information, l'Unité de Gestion du Projet préparera une stratégie de communication pour fournir aux parties prenantes l'information sur le projet qui soit compréhensible et accessible et les consultera sous une forme adaptée à leur culture, de manière libre de toute manipulation, sans interférence, coercition, discrimination et intimidation.

Le plan de mobilisation des parties prenantes a pour objectif principal d'identifier et de mobiliser l'ensemble des individus, groupes d'individus, communautés affectées, les services nationaux et déconcentrés de la santé, les autorités traditionnelles et locales, la société civile et les ONGs locales concernées par les activités du projet et qui doivent être impliqués dans la mise en œuvre du PMPP. Il permet de clarifier pour les voies et moyens par lesquels le projet communiquera avec les différentes parties prenantes et le mécanisme par lequel elles pourront soulever des problèmes et formuler des plaintes. Dans le projet, l'implication des populations assurera une bonne collaboration entre les communautés et l'UGPDS permettant de minimiser

et mitiger les risques environnementaux et sociaux du projet et atteindre les objectifs du projet. Dans le contexte d'un projet sur une maladie infectieuse, les activités de sensibilisation et d'information des communautés doivent être adaptées et culturellement appropriées. Le PMPP doit également fournir des orientations sur la manière dont les communautés situées dans les zones de conflit du pays seront engagées et participeront.

## II. Identification des Parties Prenantes, analyse et méthodologie

Le bénéficiaire direct du projet est le Ministère de la Santé et ses Agences nationale et régionales.

**2.1 Les parties directement affectées par le projet sont :** les travailleurs directs du projet pour les petites œuvres de réhabilitation et rénovation, les Associations de Santé Communautaire (ASACO), les communautés locales en générales et en particulier celles qui sont proches des centres de santé et pouvant être directement touchées par la gestion des déchets issus des soins médicaux, les groupes vulnérables et désavantagés au niveau communautaire n'ayant pas les moyens d'accéder par elles-mêmes aux soins de santé. Pour ces groupes, des mesures spécifiques seront prises afin de faciliter leur accès aux bénéfices du projet.

**2.2 Les autres parties intéressées par le projet sont :** le Ministère de la santé et des Affaires Sociales et ses services déconcentrés, les représentants des communautés locales : les autorités traditionnelles, les autorités locales (Mairies), les leaders religieux, les leaders des Jeunes et des Femmes, et la société civiles (ONGs locales). Ces parties, particulièrement les représentants des communautés joueront un important rôle dans la sensibilisation et la mobilisation des communautés locales. Ces parties seront identifiées et impliquées dans le projet aussi à la phase de préparation que de mise en œuvre. L'Unité de Gestion des Projets de Développement Sanitaire (UGPDS) travaillera en étroite collaboration avec ces parties intéressées du projet.

**Méthodologie :** Pour une meilleure approche de bonne pratique dans le cadre de la mobilisation des parties prenantes le projet adoptera les principes suivants :

- ✓ Organisation de consultations publiques ouvertes à toutes les communautés de la zone de mise en œuvre du projet permettant leur participation active et sans intimidation ou coercition. Des détails seront fournis concernant les protocoles internationaux anti-transmission qui seront utilisés pour éviter l'infection et la transmission pendant ces consultations publiques.
- ✓ Large diffusion de l'information et opportunités pour permettre à diverses parties prenantes d'émettre des avis, de soulever des problèmes dont une analyse de solution est menée avec elles. La diffusion de l'information devrait permettre également d'établir des relations positives entre les communautés locales et le projet.
- ✓ Une participation inclusive basée sur l'accès égalitaire à l'information, avec une attention particulière aux groupes vulnérables, la prise en compte des besoins spécifiques de mobilisation et de participation de chaque partie prenante, particulièrement les femmes, les jeunes, les personnes âgées ainsi que la prise en compte de la spécificité culturelle des divers groupes ethniques.

Pour plus d'efficacité et de mobilisation adaptée aux différentes parties prenantes, celles-ci peuvent être divisées en catégories principales suivantes :

- **Parties affectées** : individus ou groupes d'individus se retrouvant dans la zone d'influence du projet qui pourraient être l'objet de mesures spécifiques pour leur mobilisation et la mitigation des risques du projet sur elles ;
- **Parties intéressées** : individus, groupes ou entités qui ne sont pas directement affectés par le projet mais dont les intérêts peuvent être touchés par le projet ou qu'elles-mêmes peuvent constituer un frein dans le processus de mise en œuvre du projet.
- **Les Groupes vulnérables** sont des personnes qui pourraient être disproportionnellement impactées par le projet en comparaison avec les autres groupes de personnes qui sont également affectées. Ceci exigera du projet une prise en compte particulière de ces personnes durant les consultations et la participation aux activités du projet.

### **III. Programme de mobilisation des parties prenantes**

L'engagement des parties prenantes sera un processus continu et dynamique qui s'étendra sur la durée de vie du projet. Ce chapitre vise à décrire les types d'informations qui seront divulgués et leurs formats respectifs. Il s'agit également de déterminer les types de méthodes qui seront utilisées pour véhiculer les informations, et surtout celles spécifiques qui seront utilisées à l'intention de chaque groupe identifié dans les sections précédentes.

#### **3.1 Objectifs et calendrier de méthode de mobilisation**

Cette partie devra être mise à jour au fur et à mesure de l'avancement du projet. Elle comprendra :

- ✓ Un résumé des principaux objectifs du plan de mobilisation des parties prenantes ;
- ✓ Un calendrier pour toutes les opérations liées au projet à travers ses composantes diverses.

Ce PMPP a été préparé dans l'urgence pour atteindre les objectifs du projet Réponse d'urgence COVID-19. Il constitue un premier plan initial et diffuser avant l'approbation du projet par la Banque comme base pour développer une meilleure stratégie de PMPP qui sera actualisé périodiquement après l'approbation du projet et pendant sa mise en œuvre.

L'UGPDS du projet mettra à jour le plan de mobilisation des parties prenantes, notamment afin de confirmer les rôles et responsabilités des différentes parties prenantes. Le budget du PMPP est au niveau des composantes 1 et 4 du projet.

#### **3.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations**

**Il s'agira de:**

- ✓ Décrire les informations qui seront communiquées ;

- ✓ Définir les formats de communication, et
- ✓ Définir les modes de communication

### 3.2.1. Méthodes de notification

Les méthodes suivantes seront utilisées pour informer les parties prenantes au processus de mobilisation continu.

#### Les méthodes de notification

Technique de mobilisation	Application appropriée de la technique
Correspondances, mails, téléphones	<p>Fournir des informations aux parties prenantes, notamment celles concernées (Ministère de la Santé et ses services déconcentrés, les autorités traditionnelles, les autorités locales, les leaders religieux, les groupements des Jeunes, des Femmes, etc.</p> <p>Inviter les parties prenantes aux réunions et au suivi tout en prenant en compte les mesures nationales règlementant de telles rencontres et les protocoles de anti-transmission internationaux</p>
Réunions individuelles	<p>Recherche d'opinions</p> <p>Permettre aux parties prenantes de parler librement des questions sensibles</p> <p>Construire des relations personnelles</p> <p>Enregistrer des réunions</p>
Réunions formelles	<p>Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes</p> <p>Permettre au groupe de faire des commentaires qui seront consignés</p> <p>Construire des relations impersonnelles avec les parties prenantes de haut niveau</p>
Réunions publiques	<p>Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes, en particulier les communautés locales</p> <p>Permettre au groupe de faire des commentaires qui seront consignés</p>

	<p>Construire des relations avec les communautés, en particulier celles affectées par le projet</p> <p>Construire des relations particulières avec les personnes vulnérables issues des communautés affectées par le projet</p> <p>Fournir des informations non techniques</p> <p>Faciliter les réunions avec des présentations en POWER POINT, affiches, etc.</p> <p>Reportage de discussions, des commentaires et des questions</p> <p>Pour des mesures de prévention de la contamination au COVID-19, des mesures seront prises pour éviter, minimiser les rassemblements publics tels que les réunions communautaires, les séminaires et ateliers en se conformant aux règles nationales de préventions et conseils dans ce domaine.</p>
Réunions de groupes de discussion	<p>Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes, en particulier les communautés locales</p> <p>Permettre au groupe de faire des commentaires et donner leurs avis qui seront reportés</p> <p>Construire des relations avec les communautés</p> <p>Reporter les réponses aux différentes questions</p>
Site WEB du projet	<p>Présenter des informations sur le projet et les mises à jour de l'avancement</p>

### 3.2.2 A l'avenir dans le projet

Les parties prenantes seront tenues régulièrement informées des différentes étapes de développement du projet notamment sur la performance environnementale et sociale du projet, la mise en œuvre du plan d'engagement des parties prenantes ainsi que sur les résultats du fonctionnement du mécanisme de gestion des plaints.

## **IV. Ressources et Responsabilités pour la mise en œuvre des activités du plan d'engagement**

### **4.1. Ressources et responsabilité pour la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes**

Le Ministère de la santé a la responsabilité de la mise en œuvre des activités du PMPP. Le budget du PMPP est au niveau des composantes 1 et 4 du projet.

### **4.2. Gestion et responsabilités**

Le projet sera logé au niveau de l'Unité de mise en œuvre du programme de santé au Ministère de la santé (UGPDS). L'Institut National de Santé Publique (INSP) sera en charge de la coordination nationale du projet incluant également le comité de screening du projet sous le leadership du Secrétaire Général du Ministère de la santé. Le projet nouera également un partenariat avec le secteur privé afin d'améliorer la performance dans l'approvisionnement et de biens et de services durant sa mise en œuvre.

Un personnel qualifié sera recruté au niveau de l'UGPDS : coordinateur du projet, en insistant sur les spécialistes en environnement et en développement social et un spécialiste de la communication.

Les entités suivantes sont responsables pour mener sur le terrain les activités du plan de mobilisation des parties prenantes : INSP, UGPDS, MSAS, MEADD et le MATD. Les activités de mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes feront l'objet de rapports périodiques.

## **V. Mécanisme de Gestion des Plaintes**

Chaque projet financé par la Banque mondiale doit avoir un mécanisme de gestion des griefs (ou plaintes) et de recours (MGP) ouvert à toutes les parties prenantes. Ce mécanisme sera établi dès la conception du projet et se maintiendra durant tout le cycle de vie du projet. Il s'agit de mettre en place un système d'enregistrement et de gestion des recours rapide, équitable et efficace pour toute plainte liée au projet.

L'un de ses objectifs majeurs est d'éviter les nombreux recours au système judiciaire et de toujours rechercher en priorité une solution à l'amiable, tout en préservant les intérêts des plaignants et du promoteur et limiter ainsi les risques inévitablement liés aux actions judiciaires.

Le GRM prendra en compte les VBG. Selon le niveau du risque suite à l'évaluation des risques VBG sur le projet, le GRM inclura la gestion de ces risques ou un GRM spécifique leur seront dédié.

Ce mécanisme doit être simple, efficace, transparent, et compatible avec les droits de l'homme et le contexte du pays. Il doit être basé sur l'engagement et le dialogue permanent entre les parties prenantes du projet. Pour s'assurer qu'un système de plaintes est efficace, fiable et opérationnel, les principes fondamentaux suivants doivent être respectés :

- **Participation** : Les parties prenantes doivent participer en permanence dans les activités du projet (de sa conception à sa mise en œuvre).
- **Mise en contexte** : Le mécanisme de gestion des griefs doit s'adapter au contexte local pour chaque site du projet. Pour un même projet sur un territoire géographique donné, les contextes et écosystèmes peuvent très différents selon les us et coutumes locaux. Le mécanisme doit en tenir compte et s'adapter à chaque type de situation toute en recherchant son but principal de résolution de griefs.
- **Sécurité** : Pour porter plainte, les personnes doivent se sentir en sécurité, sans crainte de représailles (l'action de se venger d'une personne qui a porté plainte est souvent redoutée par les plaignants). Il est essentiel d'assurer la sécurité des personnes, qui ont recours au mécanisme pour assurer sa fiabilité et son efficacité.
- **Confidentialité** : Les procédures confidentielles permettent aux parties prenantes de soulever des inquiétudes, de s'exprimer sur des sujets sensibles en tout anonymat.
- **Transparence** : Les parties prenantes doivent être clairement informées de la démarche pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'elles l'auront fait.
- **Accessibilité** : Il est primordial que le processus soit facilement accessible, notamment aux parties prenantes les plus défavorisées (individus et groupes vulnérables). Lorsque le risque d'exclusion est élevé, une attention particulière doit être portée aux mécanismes sûrs qui ne demandent pas à lire ou à écrire.
- **Délai de traitement** : Pour établir une relation de confiance avec les parties prenantes, le traitement diligent et satisfaisant des premières plaintes contribuera à mettre les parties prenantes en confiance et servira de catalyseur pour les prochaines plaintes.

### Description du Mécanisme de Gestion des Plaintes

N°	Description de l'activité	Type de Fiche	Responsables	Données/Docs. Supports	
				Entrées	Sorties
1	Réception de la plainte	Fiche dédiée	Responsables E&S	Formulaire de plainte	
2	Attribuer un identifiant à la plainte, l'enregistrer et la transmettre à l'UGPDS	Fiche dédiée	Responsables E&S		Formulaire de plainte enregistré

3	Recevoir les formulaires de plaintes reçus, les examiner puis les transmettre aux structures concernées	Formulaire dédiés	Coordinateur UGPDS	Formulaire de plainte	
4	Recevoir les formulaires de plaintes, l'étudier, puis discuter des mesures avec les personnes impliquées	Formulaires dédiés			
5	Remplir une fiche de synthèse de la plainte reçue et y mentionner les mesures prises pour le traitement des plaintes et le transmettre à l'UGPDS	Formulaires dédiés	Responsable de la structure		Fiche de synthèse de la plainte reçue
6	Examiner la fiche de synthèse de la plainte et informer le plaignant des mesures prises		Coordinateur UGPDS		
7	Recevoir les fiches de synthèse des plaintes, et les centraliser au niveau des registres des plaintes		Responsables E&S	Fiches de synthèse de plaintes	
8	Assurer un suivi du traitement des plaintes et renseigner trimestriellement un rapport de synthèse de traitement des plaintes		Responsables E&S et communication		Synthèse trimestrielle du traitement des plaintes

## VI. Règles de gestion relatives au processus de gestion des plaintes externes

### 6.1 Formulaire de plainte

Toute personne désireuse de porter plainte est tenue de remplir un formulaire de plainte. Les formulaires de plaintes seront accessibles à ;

- L'UGPDS du projet ;
- Chefferies traditionnelles et leurs conseillers ;
- ASACO : Association de Centre de santé Communautaire,

- Mairies des communes rurales des zones du projet ;
- La direction régionale de la santé ;
- Le Ministère la santé,
- Etc.

**Notes :** Dans un pays de tradition orale, et où le taux d'analphabétisme est élevé, notamment dans le centre et le nord du pays ; il serait judicieux de mettre en place un/ ou des numéros de téléphone pour enregistrer les plaintes. L'on pourrait utiliser également la technologie GEMS.

## **6.2. Réception de formulaires des plaintes**

Les responsables E&S du projet seront chargés de la centralisation des formulaires des plaintes externes, de l'affectation d'un identifiant à chaque plainte reçue et de l'archivage de formulaires des plaintes suivant une logique bien donnée.

Après réception des formulaires des plaintes, les responsables E&S transmettent à la coordination de l'UGPDS qui se charge du dispatching.

## **6.3. Traitement des plaintes**

Selon la gravité ou l'ampleur du formulaire de la plainte reçue, l'UGPDS du projet peut décider d'intervenir ou non dans le traitement de la plainte.

## **6.4. Fiche de synthèse de la plainte**

C'est un document renseigné par le responsable E&S de la structure concernée par la plainte en concertation des membres de son équipe impliqués. La fiche de synthèse d'une plainte renferme les informations suivantes :

- N° de la plainte;
- Description de la plainte;
- Structure en charge du traitement ;
- Date de traitement prévue
- Date de retour au plaignant,

## **6.5. Rapport de synthèse de traitement des plaintes**

Un rapport de traitement des plaintes sera, élaboré trimestriellement par les responsables E&S et communication du projet qui feront une compilation pour sortir un rapport de synthèse unique pour tout le projet.

## **6.6. Information à la population sur le système de gestion des plaintes**

Communiquer à chaque occasion opportune l'existence d'un système de dépôt des plaintes et encourager les populations à s'en servir.

## **VII Suivi et élaboration des rapports**

### **7.1 Participation des différents acteurs aux activités de suivi**

L'UGPDS assurera une participation adéquate de toutes les parties prenantes aux activités de suivi du projet selon les principes contenus dans ce document.

### **7.2. Soumission de rapports aux groupes de parties prenantes**

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes de parties prenantes affectées dans les formes et les calendriers préalablement établis. Ces rapports s'appuieront sur les supports médiatiques définis dans le présent rapport (information écrite ou orale en fonction des types de parties prenantes). Par ailleurs, l'existence et le mode de fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes seront rappelés de façon systématique aux parties prenantes.

### **7.3. Les indicateurs clés de performance**

Les indicateurs suivants permettent d'évaluer le niveau de performance de l'équipe du projet en matière de mobilisation des parties prenantes :

- 80% des parties prenantes satisfaites de la communication du projet ;  
90 % de plaintes sont résolues de manière satisfaisante et localement ;
- Au moins 15 et Réunions et /ou rencontres annuelles organisées avec les parties prenantes (chaque réunion sera accompagnée d'un procès-verbal partagé entre les participants et la Banque mondiale). Ces réunions utiliseront les protocoles anti-transmission et / ou adaptés pour s'assurer qu'ils n'augmentent pas le risque de transmission du COVID-19 chez les participants ;
- Nombre de décisions prises lors des consultations avec les parties prenantes et le nombre de celles qui ont été exécutées