



**MINISTRE DE L'AGRICULTURE, DE LA  
PECHE, DE L'ENVIRONNEMENT, DU  
TOURISME ET DE L'ARTISANAT**

**Direction Nationale des Stratégies  
Agricoles et de l'Elevage**

**Renforcer la résilience des systèmes alimentaires et améliorer la préparation  
du pays à faire face à l'insécurité alimentaire et nutritionnelle dans les zones  
du Projet (P164584 FSRP-KM).**

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

Mars 2023

## Sommaire

---

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>4</b>
1.1	Contexte général.....	4
1.2	Objectifs du PMPP.....	4
1.3	Brève description du Projet.....	5
1.4	Zones d'intervention du projet.....	6
1.5	Bénéficiaires du projet.....	7
<b>2</b>	<b>RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES DU PROJET.....</b>	<b>11</b>
3.1	Définition des parties prenantes.....	11
3.2	Identification des parties prenantes.....	11
3.2.1	Cas général.....	11
3.2.2	Brève description de chaque partie prenante :.....	12
3.2.3	Individus ou groupes défavorisés / vulnérables.....	14
3.3	Analyse des parties prenantes.....	14
3.3.1	Classes des parties prenantes selon leur intérêt et leur niveau d'influence.....	14
3.3.2	Approches et méthodes d'implication des parties prenantes.....	15
3.4	Synthèse des besoins des parties prenantes au projet.....	16
<b>4</b>	<b>PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....</b>	<b>19</b>
4.1	Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes.....	19
4.1.1	Objectifs.....	19
4.1.2	Principes de base de la mobilisation.....	19
4.2	Activités de renforcement des capacités.....	20
4.3	Méthodes de mobilisation des parties prenantes.....	21
4.4	Méthodes proposées pour la diffusion des informations.....	22
4.5	Stratégie proposée pour les consultations.....	26
4.6	Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables.....	29
4.7	Calendrier.....	29
4.8	EXAMEN DE COMMENTAIRES.....	32
4.9	Phases ultérieures du projet.....	32
<b>5</b>	<b>RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....</b>	<b>33</b>
5.1	Ressources.....	33
5.2	Fonctions de gestion et responsabilités.....	33
<b>6</b>	<b>MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....</b>	<b>34</b>
6.1	Généralités.....	34
6.2	Principes de traitement des plaintes et des doléances.....	34
6.3	Informations et sensibilisation sur l'existence du MGP.....	35
6.4	Catégories et types de plaintes et doléances.....	35
6.4.1	Catégorie 1 : Doléances.....	36
6.4.2	Catégorie 2 : Réclamations.....	36
6.4.3	Catégorie 3 : Dénonciations.....	36
6.4.4	Catégorie 4 : Préoccupations.....	37
6.5	Mécanismes proposés de gestion des plaintes.....	37
6.5.1	Traitement des plaintes au niveau local.....	37
6.5.2	Cas du traitement des plaintes à d'autres niveaux/acteurs du projet.....	40
6.6	Procédure de gestion des plaintes et doléances.....	40

<b>6.7</b>	<b>Traitement des plaintes pour des cas spécifiques</b>	<b>42</b>
6.7.1	Cas d'Exploitation et Abus Sexuels/Harcèlement sexuel (EAS/HS) dans le cadre du projet	42
6.7.2	Cas de présomption de corruption	43
6.7.3	Cas de la passation de marchés	43
6.7.4	Gestion du contrat des travailleurs	43
<b>6.8</b>	<b>TRAITEMENT DES PLAINTES DEPOSEES DIRECTEMENT AU NIVEAU DE LA BANQUE MONDIALE</b>	<b>44</b>
<b>7</b>	<b>SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS</b>	<b>45</b>
7.1	Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi	45
7.2	Rapports aux parties prenantes	45
<b>8</b>	<b>LE BUDGET PREVISIONNEL</b>	<b>46</b>

## **Annexes**

---

Annexe 1 : Analyse comparative du cadre national et de NS10	48
Annexe 2 : Liste des personnes rencontrées	58
Annexe 3 : Formulaire de plainte	58
Annexe 4 : Fiche de synthèse et de résolution d'une plainte	60

## **Figures**

---

Figure 1 : Classification des parties prenantes du Projet en fonction de l'intérêt et du niveau d'influence	15
Figure 2. Les étapes du MGP	43

## **Tableaux**

---

Tableau 1 : Zones d'intervention du projet pour les pistes rurales	7
Tableau 2 : Résumé des différentes réunions et consultations au niveau des trois îles	9
Tableau 3 : Catégories de parties prenantes	11
Tableau 4. Approches et méthodes d'implication des parties prenantes	15
Tableau 5. Récapitulatif des attentes spécifiques des parties prenantes	17
Tableau 6. Récapitulatif des méthodes de mobilisation appropriées des parties prenantes	21
Tableau 7 : Méthodes de diffusion des informations	24
Tableau 8 : Méthodes proposées pour la consultation des parties prenantes	27
Tableau 9. Calendrier de mobilisation des parties prenantes selon les grandes phases du projet	30
Tableau 10 : Processus de traitement des plaintes au niveau local	38
Tableau 11: Budget prévisionnel pour la mise en œuvre du PMPP (en USD)	46

## ACRONYMES

---

CCR	: Comité Consultatif Régional
CES	: Cadre Environnemental et Social
CNDHL	: Commission Nationale des Droits de l'Homme et des Libertés
CNSPSPG	: Commissariat National à la Solidarité, à la Protection Sociale et à la Promotion du Genre
CP	: Comité de Pilotage
CR	: Cadre de Réinstallation
CRDE	: Centre Rural de Développement Economique
CRL	: Comité de Règlement des Litiges
DGEF	: Direction Générale de l'Environnement et des Forêts
DNE	: Direction Nationale de l'Elevage
DNT	: Direction Nationale du Tourisme
DNSEA	: Direction Nationale des Stratégies Agricoles et de l'Elevage
DGRH	: Direction Générale des Ressources Halieutiques
ECGP	: Entité en charge de la gestion des plaintes
EIES	: Etude d'Impact Environnemental et Social
FSRP-KM	: Food System Resilience Programme-Comores
IEC	: Information, Education et Formation
INRAPE	: Institut National de Recherche pour l'Agriculture, la Pêche et l'Environnement
MAPETA	: Ministère de l'Agriculture, de la Pêche, de l'Environnement, du Tourisme et de l'Artisanat
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	: Norme Environnementale et Sociale
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OSC	: Organisation des Sociétés Civiles
IDB	: Infrastructures de base
PAP	: Personne Affectée par le Projet
PEES	: Plan d'Engagement Environnemental et Social
PGES	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PGMO	: Procédures de Gestion de la Main-d'œuvre
PIDC	: Projet Intégré Développement chaînes de valeurs et Compétitivité,
PGIPP	: Plan de Gestion Intégré de Pestes et Pesticides
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PP	: Parties Prenantes
PR	: Plan de Réinstallation
PV	: Procès-Verbal
SLC	: Structure Locale de Concertation
STD	: Service Technique Déconcentré
VBG	: Violence Basée sur le Genre
UGP	: Unité de Gestion du Projet

# 1 INTRODUCTION

## 1.1 CONTEXTE GENERAL

Afin d'anticiper et de mieux protéger les populations, notamment les ménages les plus vulnérables, contre les chocs non prévisibles (cyclone Kenneth en 2019, pandémie de Covid-19, conséquences socioéconomiques du conflit armé entre l'Ukraine et la Russie<sup>1</sup>, dérèglement climatique, autres.), le Gouvernement de l'Union des Comores, avec l'appui de la Banque Mondiale, est en train de préparer la mise en œuvre du Projet FSRP-KM qui consiste à « renforcer la résilience des systèmes alimentaires et à améliorer la préparation du pays à faire face à l'insécurité alimentaire et nutritionnelle dans les zones dudit Projet ».

Dans ce cadre, les sous-secteurs ciblés sont les cultures vivrières, fruitières, céréalières et maraichères, l'élevage de petits ruminants, l'aviculture et la filière laitière, la pêche, la gestion durable des ressources naturelles incluant la terre, l'eau, la biodiversité terrestre et marine ; des pistes rurales ainsi que des infrastructures de commercialisation, et la nutrition.

En respect des exigences du Cadre environnemental et social de la Banque mondiale, notamment la NES n°10, le Projet est tenu de préparer et de mettre en œuvre un PMPP.

Selon le paragraphe 2 de la NES10, la mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet considéré. Lorsqu'elle est conçue et mise en œuvre d'une manière appropriée, elle favorise le développement de relations fortes, constructives et ouvertes qui sont importantes pour une bonne gestion des risques et effets environnementaux et sociaux d'un projet. La mobilisation des parties prenantes est plus efficace lorsqu'elle est engagée au début du processus d'élaboration du projet et fait partie intégrante des décisions prises très tôt dans le cycle du projet ainsi que de l'évaluation, de la gestion et du suivi des risques et effets environnementaux et sociaux du projet.

Ainsi, dans le but d'améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets, renforcer l'adhésion des parties prenantes au projet et contribuer sensiblement à la mise en œuvre réussie du projet, il importe de mobiliser l'ensemble des parties à des niveaux différents tout en tenant compte de leurs capacités et compétences et des ressources disponibles.

La mobilisation des parties prenantes diffère d'un acteur à un autre et, cela, en fonction de nombreux facteurs (niveau d'implication, éloignement géographique, enclavement, capacités et contraintes techniques et technologiques, contrainte culturelle).

## 1.2 OBJECTIFS DU PMPP

D'une manière générale, le Plan de mobilisation des parties prenantes facilitera, à l'État de l'Union des Comores, le développement et l'entretien de manière itérative d'une relation constructive avec les parties prenantes tout au long du projet. Les objectifs globaux du PMPP consistent ainsi à :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux structures chargées de la mise en œuvre du projet de bien identifier ces dernières et

---

<sup>1</sup> *Flambée des prix du pétrole et de l'énergie, crise alimentaire et autres*

de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive.

- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes pour le projet et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale.
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir.
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du projet considéré.
- Doter les parties affectées par le projet de moyens leur permettant facilement d'évoquer leurs préoccupations et de porter plaintes, et au projet d'y répondre et de les gérer.

Les objectifs spécifiques de la mobilisation se rapportent aux actions suivantes :

- Identification systématique et compréhension de la manière la plus exhaustive possible de toutes les parties prenantes affectées par le Projet et celles qui peuvent avoir un intérêt effectif pour la réalisation dudit projet
- Appropriation des activités de mobilisation du projet par les parties prenantes, notamment par celles relevant des organismes étatiques
- Appréhension du système d'influence et des jeux d'acteurs qui pourraient être des opportunités et des contraintes pour le Projet
- Établissement de mécanismes d'interactions avec les parties prenantes en vue de partager, en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information pertinente sur le projet, ses activités et ses risques et effets environnementaux et sociaux.
- Appréhension de la procédure prévue pour optimiser le mécanisme de gestion des plaintes.

### 1.3 BREVE DESCRIPTION DU PROJET

L'objectif du développement du projet est de renforcer la résilience des systèmes alimentaires aux Comores et d'améliorer la préparation du pays à faire face à l'insécurité alimentaire et nutritionnelle.

Le projet s'articule sur 4 composantes suivantes :

#### **Composante 1 : Développer une capacité de production agricole résiliente**

- Renforcer la capacité des centres de recherches, l'Institut National de Recherche pour l'Agriculture, la Pêche et l'Environnement (INRAPE), et les centres de diffusion, Centre Rural de Développement, Economique (CRDE), pour la promotion des techniques innovantes incluant l'agriculture intelligente face au climat (AIC) et l'agriculture sensible à la nutrition (ASN).

- Faciliter l'accès des producteurs et éleveurs aux intrants agricoles améliorés, y compris : semences résilientes, produits véto et alimentations animales, amélioration de la chaîne de valeur du secteur pêche
- faciliter l'accès des producteurs aux données et informations agricole (production, marchés, météo)
- Financer le recensement agricole du pays

**Composante 2 : Appuyer le développement durable des ressources naturelles pour la résilience des paysages agricoles**

- Appuyer la planification et la gestion intégrée des bassins versants et paysages incluant :
  - (i) La gestion de l'eau : promotion de gestion durable de l'eau pour l'irrigation, pouvant inclure les micro-irrigations et les systèmes d'irrigation développée par les producteurs
  - (ii) La gestion des bassins versants : activités d'agroforesterie, restauration des zones dégradées, rétablissement des fonctions écologiques et les activités productives ;
  - (iii) La gestion des ressources marines et côtières : tant les espèces ciblées (poissons et autres), que les écosystèmes sur lesquels ces espèces dépendent directement (récifs coralliens, mangroves, etc.).

**Composante 3 : Améliorer la connectivité et l'accès aux marchés**

- Améliorer les infrastructures de commercialisation et en particulier les pistes rurales, ainsi que les services liés à l'accès aux marchés (laboratoires, sécurité des aliments, traçabilité, certification, promotion de l'exportation), le désenclavement des zones à fortes potentialités agricoles

**Composante 4 : Coordination et renforcement des politiques nationales et régionales**

- Renforcer le cadre réglementaire ainsi que les politiques de partage d'information et de coordination au niveau national mais également de la région de l'Océan Indien (COI).

#### **1.4 ZONES D'INTERVENTION DU PROJET**

Les activités du Projet seront mises en œuvre dans les trois îles (Grande Comore, Anjouan et Mohéli) dans les villages affectés par la crise alimentaire à laquelle le pays fait face actuellement. Plus spécifiquement, les localités potentiellement concernées au niveau des trois îles sont présentées dans le tableau qui suit :

**TABLEAU 1 : ZONES D'INTERVENTION DU PROJET POUR LES PISTES RURALES**

<b>Communes</b>	<b>Villages</b>
<b>Grande Comore</b>	
Mboikou	Madjeweni, Sadani, Chezani
Pimba	Kourani Mkanga
Hamahamet	Dimadjou
Tsinimoipangua	Djoumoichongo
Djoumoipangua	Bahani
Hamanvou	Milevani, Mbambani
<b>Mohéli</b>	
Fomboni	Fomboni
M'Lédjélé	M'Lédjélé
Mibani	Djando
Moimbassa	M'Batsé
<b>Anjouan</b>	
Mrémani	Mrémani
Sima	Mirongani
Bambao Mtsanga	Ongoni

D'autres activités (agricoles, de pêche, d'élevage et nutritionnelles) seront menées dans d'autres zones d'interventions qui seront déterminées durant la mise en œuvre du projet.

### **1.5 BÉNÉFICIAIRES DU PROJET**

Les bénéficiaires finaux du projet sont les ménages agriculteurs et éleveurs pour un meilleur accès aux intrants agricoles et d'élevage améliorés, aux données et informations agricoles ainsi qu'une gestion durable des ressources naturelles (à travers la gestion de l'eau, des bassins versants, des systèmes d'irrigation). L'ensemble des communautés des localités listées précédemment profiteront du désenclavement des zones à fortes potentialités agricoles et pastorales grâce à la réhabilitation des pistes rurales, de la promotion des activités agroforesteries. Les institutions étatiques ainsi que les centres de recherche, de développement économique bénéficieront de la promotion de techniques innovantes.

## **2 RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

Tisser des relations de confiance et durables avec les parties prenantes nécessite des actions continues et qui doivent être le plus tôt possible.

Néanmoins, le Projet étant nouveau, les actions y afférentes n'ont commencé qu'en décembre 2022. Ainsi, des réunions d'information des différentes parties prenantes ont été tenues au niveau de chaque île dont les objectifs consistaient à les informer préalablement sur le projet, ses activités et ses zones d'intervention et à recueillir leurs préoccupations, attentes et recommandations sur le projet.

Des réunions focalisées ont été aussi organisées avec des agriculteurs et qui ont permis de recueillir leurs problèmes actuels et leurs suggestions sur le projet. De même, des focus groups ont été aussi réalisés avec les jeunes filles et les femmes dans les villages d'intervention du projet concernant les questions relatives aux Violences Basées sur le Genre (VBG).

Les consultations ont permis de constater un vaste soutien aux activités visées par le projet au sein des communautés potentiellement impactées. Ces populations ont notamment exprimé le besoin et l'intérêt de la réhabilitation des routes pour faciliter l'écoulement des produits alimentaires ; du développement des infrastructures de collecte d'eau ; du renforcement des capacités techniques des paysans et de la lutte contre les maladies tant végétales qu'animales.

Le tableau 2 suivant récapitule les résultats des différentes réunions d'information et de consultation qui se sont déroulées du 17 décembre 2022 au 02 janvier 2023.

Les PV et les fiches de présence se trouvent en annexe 1 du présent document.

**TABLEAU 2 : RESUME DES DIFFERENTES REUNIONS ET CONSULTATIONS AU NIVEAU DES TROIS ILES**

Parties prenantes consultées	Préoccupations	Attentes	Recommandations
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipe PIDC</li> <li>- MAPETA</li> <li>- DNSEA</li> <li>- DNE</li> <li>- DGEF</li> <li>- DGRH</li> <li>- INRAPE</li> <li>- Direction Aménagement Urbanisme</li> <li>- Commissaire au Genre</li> <li>- Service Nutrition</li> <li>- Service Sylviculture</li> <li>- Service Santé animale</li> <li>- Service Cellule d'Ecoute</li> <li>- Service VBG</li> <li>- Délégué des Droits Humains</li> <li>- Direction Régionale de l'Agriculture</li> <li>- Direction Régionale de l'Elevage</li> <li>- Direction Régionale de la Santé</li> <li>- CRDE</li> <li>- Commissariat de Police Brigade des mœurs</li> <li>- Agrométéorologie</li> <li>- Maires</li> <li>- Notables</li> <li>- Villageois, bénéficiaires du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Importation de races non adaptées au pays portant des maladies qui disséminent les animaux (épizootie)</li> <li>- Beaucoup de vide sur les textes Foncier</li> <li>- Lenteur des procédures de la Banque et des coordinations</li> <li>- VBG : culture du silence</li> <li>- Accès en eau pour l'agriculture</li> <li>- Utilisation des engrais et pesticides dans l'agriculture</li> <li>- Pas de planification globale de l'économie pour le secteur pêche</li> <li>- Arbitrage à la priorisation des activités du projet</li> <li>- Insuffisance et précarité des équipements de stockage</li> <li>- Problèmes phytosanitaires au niveau des produits vivriers</li> <li>- Manque d'équipements agricoles</li> <li>- Non maîtrise des produits phytosanitaires par les agriculteurs</li> <li>- Utilisation des engrais chimiques entraînant des impacts sur l'environnement et la santé</li> <li>- Préoccupation sur le non-paiement de compensation en cas de pertes de terrain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation effective du projet</li> <li>- Amélioration du secteur élevage</li> <li>- Amélioration des conditions pour l'agriculture : augmentation de la production</li> <li>- Désenclavement des zones rurales</li> <li>- Accès facile aux zones de production et à l'acheminement de la production vers les points de vente</li> <li>- Amélioration de l'état nutritionnel des personnes</li> <li>- Amélioration des conditions de surveillance et de lutte contre les maladies animales et végétales</li> <li>- Production de produits bio pour l'alimentation</li> <li>- VBG : Briser le silence, lever les tabous, actes devant être soutenus par la société</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation et renforcement des capacités</li> <li>- Collaboration et implication de tous les services nationaux et régionaux concernés</li> <li>- Engagement de l'Etat pour pérenniser les actions acquises</li> <li>- Texte sur l'appropriation et sur le foncier à reformer</li> <li>- Texte sur l'élevage à élaborer</li> <li>- Implication de toutes les parties prenantes</li> <li>- Organisation Consultation Publique avant la réalisation du projet</li> <li>- Orientation et engagement au niveau du comité de pilotage</li> <li>- Consolidation de la gestion des centres de conditionnement et de stockage pour la pêche</li> <li>- Acquisition de nouvelles variétés à cycle court</li> <li>- Système d'irrigation adapter au changement climatique</li> <li>- Centre d'Éducation et récupération nutritionnelle</li> <li>- Recrutement local des ouvriers pour la piste à réhabiliter</li> <li>- Mise en place des caniveaux dans les parties serpentées pour prévenir l'inondation des champs de cultures</li> <li>- Acquisition d'outillage et d'intrants agricoles et en phytosanitaires</li> <li>- Etudes pour la production d'eau</li> <li>- Construction des citernes d'eau de pluie de capacité suffisante et de système de pompage</li> <li>- Mise en place d'une bonne canalisation pour la pérennité de la piste et pour éviter l'érosion</li> <li>- Identification des vraies personnes vulnérables</li> <li>- Diminuer l'utilisation des engrais chimiques et former les agents et les paysans aux engrais bio</li> <li>- Centre de production de provende</li> <li>- Opérationnalisation de l'Office National de l'insémination artificielle</li> <li>- Multiplication et élargissement des sensibilisations sur les VBG</li> <li>- Implication des associations des femmes</li> <li>- Cellule de veille et de centre d'accueil dans les villages / Communes</li> <li>- Eviter autant que possible l'atteinte de terrains privés et Compenser les terrains acquis. Privilégier aussi les collaborations avec la communauté locale sur la possibilité de donation volontaire de terrain</li> </ul>

Conformément aux exigences de la NES n°10, les populations locales concernées par le Projet seront tenues au courant de son évolution, notamment de l'évolution de la performance environnementale et sociale de celui-ci, ainsi que sur la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes par voie de rapport au moins une fois par an. Les rapports successifs seront mis en ligne sur le site Web du Projet, ou sur sa page Facebook ou encore transmis à l'agent local communautaire qui transmettra.

En référence à la NES 10, lorsque des changements importants apportés au projet génèrent des risques et effets supplémentaires plus conséquents, particulièrement pour les parties touchées par le Projet, l'Unité de Gestion du Projet informera lesdites parties de ces risques et effets et les consultera à nouveau sur les mesures d'atténuation correspondantes. Par la suite, elle révisera le PMPP et en conséquence, le PEES sera aussi actualisé. Le PEES mis à jour avec les mesures d'atténuations supplémentaires sera communiqué d'une manière acceptable par la Banque. Les documents approuvés seront publiés.

### 3 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES DU PROJET

L'identification et l'analyse des parties prenantes permettent de connaître les caractéristiques des différentes catégories des parties touchées par le projet, des autres parties concernées, des groupes vulnérables et de la synthèse de leurs besoins.

La liste des parties prenantes est un « document évolutif » qui sera mis à jour régulièrement tout au long de la vie du projet, le cas échéant.

Les parties prenantes du Projet regroupent les acteurs ou groupes d'acteurs intervenant à un niveau quelconque de la préparation à la mise en œuvre, ayant un intérêt direct ou indirect spécifique, pouvant influencer ou être influencé par le projet.

#### 3.1 DEFINITION DES PARTIES PRENANTES

Selon la NES n°10, le terme « parties prenantes » désigne les individus ou les groupes qui :

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

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

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

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

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

#### 3.2 IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES

##### 3.2.1 Cas général

Les catégories de parties prenantes identifiées sont résumées dans le tableau qui suit :

**TABLEAU 3 : CATEGORIES DE PARTIES PRENANTES**

<b>Catégorie 1 : Parties prenantes susceptibles d'être affectées, directement ou indirectement, par la mise en œuvre du Projet</b>	<b>Catégorie 2 : Parties prenantes participant à la mise en œuvre du Projet</b>	<b>Catégorie 3 : Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet</b>
Les communautés de toutes les localités cibles de l'Union des Comores (bénéficiaires directs du Projet) qui pourront être	Les organismes étatiques	Organismes d'appui (DNT, DGRH DNSAE) qui ont un rôle d'appui à la mise en œuvre des activités du Projet

Catégorie 1 : Parties prenantes susceptibles d'être affectées, directement ou indirectement, par la mise en œuvre du Projet	Catégorie 2 : Parties prenantes participant à la mise en œuvre du Projet	Catégorie 3 : Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet
impactées positivement par sa mise en œuvre		
Autorités locales / Bénéficiaires (Communes, Municipalités, CRDE, INRAPE et Populations Exploitants agricoles, les pêcheurs et les éleveurs) qui n'ont pas de rôle particulier	MAPETA, DNSAE et CP qui sont les Organes d'exécution et de contrôle de la conformité à la réglementation nationale en matière environnementale, sociale et toutes autres actions du Projet	DGEF qui veille au respect des études d'impact environnemental et social à réaliser sur les activités du Projet
	L'Unité de Gestion du Projet (UGP) qui mettra en œuvre le projet en appui aux organes d'exécution surtout en matière de gestion proprement dite et d'approvisionnement pour s'assurer de la mise en conformité avec les directives de la Banque mondiale	<p>Organisations de la société civile (Organisations, ONG, et Associations locales, nationales et internationales) qui défendent des intérêts des - communautés - Intervention dans le processus de gestion des litiges et peuvent intervenir dans les activités de sensibilisation en direction des travailleurs sur des thématiques telles que les VBG, MGP, VIH, autres.</p> <p>Prestataires de services (Entreprises de génie civil, autres prestataires, fournisseurs)</p> <p>Médias : leur rôle consiste principalement en la diffusion de l'information sur le Projet.</p> <p>Des politiciens ou des élus</p>

### 3.2.2 Brève description de chaque partie prenante :

#### i. Parties prenantes susceptibles d'être affectées, directement ou indirectement, par la mise en œuvre du Projet :

- Communautés de toutes les localités cibles de l'Union des Comores (bénéficiaires directs du projet) qui pourront être impactées positivement par le projet : (Agriculteurs, pêcheurs, éleveurs et leurs associations respectives, transporteurs et autres usagers de la route) ;
- Jeunes qui pourront être employés lors des travaux de réhabilitation de pistes et qui pourraient bénéficier d'un emploi temporaire et de formations pour renforcer leurs capacités ;
- Prestataires de services (Entreprises, Bureaux d'Etudes, Consultants...) et fournisseurs de matériaux et équipements ;
- Travailleurs des chantiers de construction, de réhabilitation ou d'installation ;
- Associations et ONG prestataires recrutées qui interviennent dans les activités de sensibilisation des travailleurs sur les VBG, MGP, VIH SIDA et autres ;

- Groupes vulnérables dans les zones d'intervention du projet ;
- Femmes et groupe de femmes ;
- Populations ayant des biens affectés par le projet.

**ii. Parties prenantes qui participent à la mise en œuvre du Projet :**

- Ministère de l'Agriculture, de la Pêche, de l'Environnement, du Tourisme et de l'Artisanat (MAPETA) qui est le Maître d'Ouvrage du projet en préparation ;
- Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, chargé des Affaires Foncières et des Transports Terrestres ;
- Ministère de la Santé, de la Solidarité, de la Protection Sociale et de la Promotion du Genre ;
- Direction Nationale des Stratégies Agricoles et de l'Elevage (DNSAE) ;
- Direction Nationale des Ressources Halieutiques ;
- Direction de la Nutrition auprès du Ministère de la Santé ;
- Direction nationale chargée du travail ;
- Comité de pilotage et Unité de coordination du Projet ;
- DGEF (Direction Générale de l'Environnement et des Forêts) qui veille au respect des procédures relatives aux études d'impact environnemental et social à réaliser sur les activités du projet ;
- Collectivités Territoriales Décentralisées (Gouvernorats, Préfectures, Mairies).

**iii. Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet**

- Services Techniques Déconcentrés (Directions Régionales des Ministères impliqués) qui ont un rôle d'appui à la mise en œuvre des activités du Projet ;
- Organisations de la Société Civile (OSC) qui défendent les intérêts des communautés ;
- Associations ou ONG intervenant dans les actions de protection de l'environnement ;
- Institut National de Recherche pour l'Agriculture, la Pêche et l'Environnement (INRAPE) ;
- Centre Rural de Développement Economique (CRDE) ;
- Cellules d'Écoute intervenant sur les « VBG/EAS/HS » dans les trois îles ;
- Commissariat National à la Solidarité, à la Protection Sociale et à la Promotion du Genre (CNSPSPG) ;
- Commissariats de Police (Brigade des Mœurs) ;
- Commission Nationale de Droit de l'Homme et de Liberté (CNDHL) ;
- Notables / Leaders communautaires / Chefs de village ;
- Médias publics / privés ;
- Politiciens / Elus.

Comme il a été déjà mentionné plus haut, les listes présentées ci-dessus ne doivent pas être considérées comme fermées. Au fur et à mesure de la dynamique du Projet, c'est-à-dire lorsque

les sous projets sont bien identifiés, les parties prenantes concernées peuvent changer et seront mises à jour dans les listes à établir.

### **3.2.3 Individus ou groupes défavorisés / vulnérables**

Les individus ou groupes défavorisés / vulnérables font partie des parties prenantes qui peuvent être affectées directement ou indirectement par le Projet mais qui interpellent des traitements spécifiques dans la mesure où ils risquent de ne pas bénéficier des opportunités offertes par le Projet.

Lors de cette phase d'élaboration du PMPP, la collecte d'informations sur le terrain n'a pas permis de bien déterminer les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables. Néanmoins, les discussions et entretiens avec les acteurs ont permis de dégager globalement les catégories d'acteurs ci-après en tant que groupes vulnérables, à savoir :

- (i) Les personnes âgées (âge  $\geq$  60 ans), à capacité limitée de déplacement et sans soutien;
- (ii) Les femmes chefs de ménage à faibles revenus avec des enfants de bas âge ;
- (iii) Les personnes vivant dans l'extrême pauvreté (sans ressource ou ayant des revenus moins de 1,9 dollar/jour, celles qui ne possèdent pas de terre pour cultiver) ;
- (iv) Les chefs de ménage ou ses membres handicapés (physiques et/ou mentaux);
- (v) Les jeunes (chômeurs, déscolarisés ...) qui ne participent pas volontairement ou non à des discussions sur le développement économique et social local ;
- (vi) Les personnes victimes de violences basées sur le genre (VBG) : la culture locale et la méconnaissance de la VBG concourent à masquer les cas de VBG à l'égard des femmes ;
- (vii) Les ménages analphabètes.

La liste de ces groupes vulnérables doit être actualisée tout au long de la conception et de la mise en œuvre du projet afin que les exclusions et les discriminations qu'ils subissent soient identifiées et que des mesures appropriées soient prises pour leur garantir l'égalité des chances et la possibilité d'exprimer leurs préoccupations et opinions sur le projet.

## **3.3 ANALYSE DES PARTIES PRENANTES**

### **3.3.1 Classes des parties prenantes selon leur intérêt et leur niveau d'influence**

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

Cette analyse a été faite en fonction des paramètres suivants :

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

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

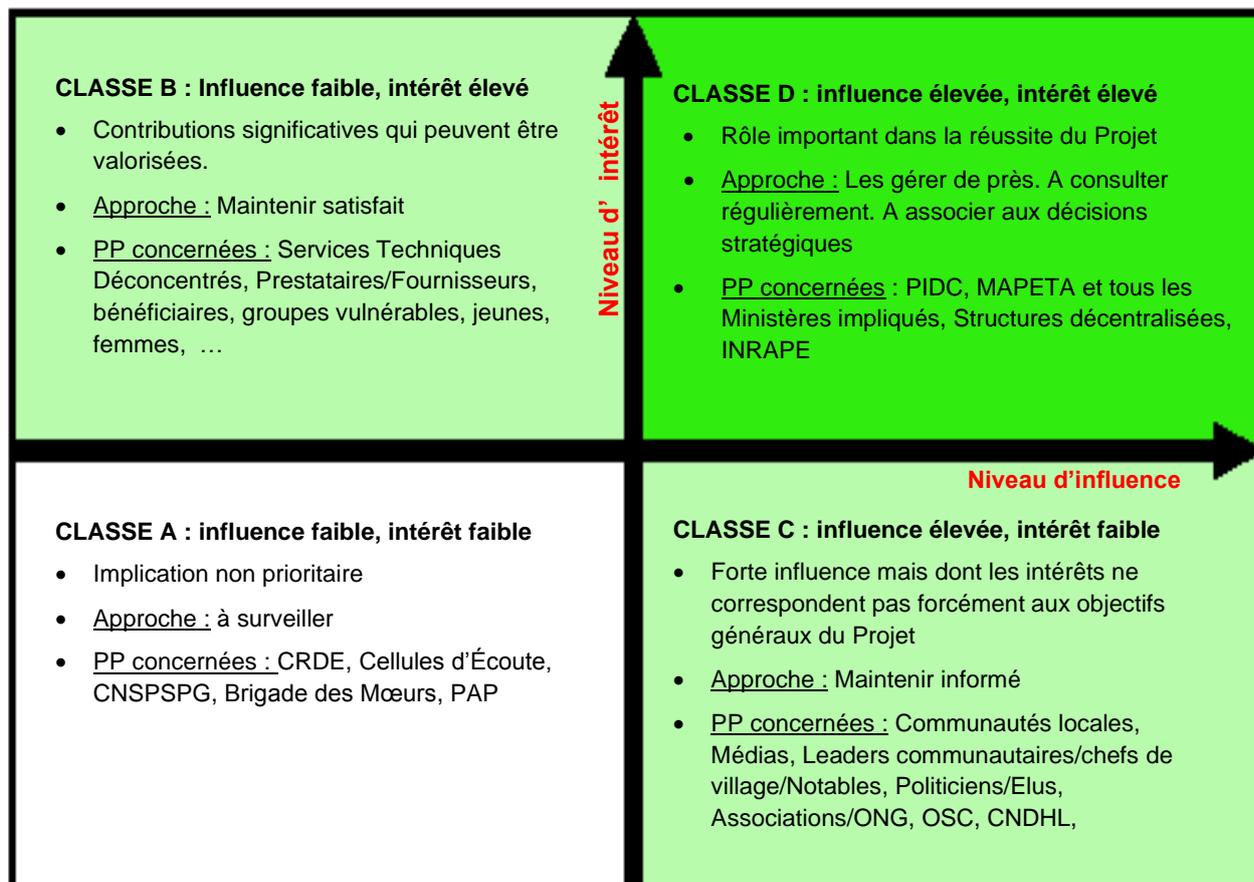


FIGURE 1. Classification des parties prenantes du Projet en fonction de l'intérêt et du niveau d'influence

### 3.3.2 Approches et méthodes d'implication des parties prenantes

Compte tenu des résultats de l'analyse des classes des parties prenantes selon leur intérêt et leur niveau d'influence ci-dessus, les approches et méthodes de leur implication sont résumées dans le tableau ci-après :

TABLEAU 4. APPROCHES ET METHODES D'IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES

	APPROCHE	MÉTHODE
<b>Classe A : Influence faible, intérêt faible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tenir cette classe informée de l'avancement des activités du Projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiches signalétiques</li> <li>Courriels pour décrire l'avancée du processus de développement et ses résultats, y compris la manière dont les parties prenantes pourraient être impliquées</li> <li>Un sondage électronique est souvent suffisant pour recueillir ses avis sur le Projet</li> <li>Communiqué de presse</li> </ul>

	APPROCHE	MÉTHODE
<b>Classe B : Influence faible, intérêt élevé</b>	Idem que Classe A, plus : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail avec les parties prenantes pour garantir que les besoins et préoccupations exprimés soient directement traduits dans le Projet</li> </ul>	Idem que Classe A, plus : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultation spécifique des parties prenantes lors de l'analyse de situation pour recueillir les points de vue des parties prenantes</li> <li>• Appel à recommandations pour les interventions</li> <li>• Examen des interventions prévues</li> </ul>
<b>Classe C : Influence élevée, intérêt faible</b>	Idem que Classe B, plus : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulter sur les domaines d'expertise / de contribution spécifique</li> <li>• Engagement proactif</li> </ul>	Idem que Classe A, plus : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultations individuelles</li> </ul>
<b>Classe D : Influence élevée, intérêt élevé</b>	Idem que Classe C, plus : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impliquer et consulter régulièrement</li> <li>• Participer aux prises de décisions sur les priorités stratégiques, à la sélection des interventions et à l'estimation des coûts</li> </ul>	Idem que Classe A, plus : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions régulières (souvent mensuelles) d'examen de l'avancement</li> <li>• Participation aux consultations thématiques</li> <li>• Entretiens avec les informateurs clés</li> <li>• Forums pour la recherche d'un consensus et la prise de décisions</li> </ul>

### 3.4 SYNTHÈSE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES AU PROJET

Le tableau suivant synthétise les besoins par catégorie de groupes de parties prenantes à mobiliser :

**TABLEAU 5. RECAPITULATIF DES ATTENTES SPECIFIQUES DES PARTIES PRENANTES**

<b>Groupe des parties prenantes</b>	<b>Principales caractéristiques</b>	<b>Besoins linguistiques</b>	<b>Moyens de notification préférés (e-mail, téléphone, radio, lettre, autres)</b>	<b>Besoins spécifiques</b>
Communautés locales cibles (Bénéficiaires directs du projet) (Agriculteurs, pêcheurs, éleveurs, transporteurs et autres usagers de la route)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membre d'une Association formelle ou non</li> <li>- Nombre à définir ultérieurement après la liste définitive des zones cibles</li> <li>- Niveau d'instruction faible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Langue comorienne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations transmises par radio, affichage et explication orale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messages illustrés</li> <li>- Focus group</li> </ul>
Jeunes, femmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membre d'une Association formelle ou non</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Langue comorienne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations transmises par radio, affichage et explication orale</li> <li>- Focus group</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messages illustrés</li> <li>- Actions IEC</li> </ul>
Travailleurs au niveau des chantiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre à définir au début des prestations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Langue comorienne</li> <li>- Langue française</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations transmises par lettre et affichage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilisation sur les codes de bonne conduite</li> <li>- Mesures de protection, de santé et de sécurité au travail</li> <li>- Disponibilité du Registre des plaintes</li> <li>- Réunion périodique sur les chantiers</li> </ul>
Prestataires de Services	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournisseurs de biens</li> <li>- Respect des mesures de santé et sécurité des travailleurs et des communautés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Langue comorienne</li> <li>- Langue française</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations transmises par courriel et presses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Information et formation sur les NES de la Banque applicables</li> <li>- Intégration des clauses E&amp;S dans les contrats</li> </ul>
Groupes vulnérables et défavorisés des localités cibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre à définir ultérieurement au démarrage effectif des activités du Projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Langue comorienne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations expliquées oralement</li> <li>- Entretien individuel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Messages illustrés</li> <li>- Actions IEC</li> <li>- Communication porte à porte surtout pour les handicapés qui ne peuvent pas participer aux réunions</li> </ul>

<b>Groupe des parties prenantes</b>	<b>Principales caractéristiques</b>	<b>Besoins linguistiques</b>	<b>Moyens de notification préférés (e-mail, téléphone, radio, lettre, autres)</b>	<b>Besoins spécifiques</b>
Association ou ONG intervenant dans les aspects VBG et tous les autres Services VBG	- Au moins un intervenant dans chaque île	- Langue comorienne - Langue française	- Informations transmises par courriel, par lettre	- Actions de sensibilisation - Rapport périodiques
Populations affectées par le Projet	- Nombre à définir ultérieurement au démarrage effectif des activités du Projet	- Langue comorienne	- Informations expliquées oralement - Entretien individuel	- Focus group - Accompagnement
Structure de pilotage et de coordination du projet	- CP et UCP	- Langue française	- Informations transmises par courriel, téléphone, site Web, réseaux sociaux, lettre	- Réunion par visio-conférence (compte tenu des gestes barrières)
Ministères impliqués, STD, Collectivités territoriales, INRAPE	- A définir ultérieurement après la liste définitive des activités	- Langue comorienne - Langue française	- Informations transmises par courriel, site Web, réseaux sociaux, téléphone, lettre, note de service	- Réunion par visio-conférence compte tenu de l'éloignement - Réunion formelle - Atelier - Implication dans tous les processus
Autres ONG, OSC, CNDHL, CRDE	- A définir ultérieurement	- Langue comorienne - Langue française	- Informations transmises par courriel, téléphone, réseaux sociaux, lettre	- Participation à des ateliers
Notables / Leaders communautaires / Chefs de village Politiciens/Elus	- Dans les trois îles	- Langue comorienne	- Informations transmises par radio, lettre, presse, affichage et explication orale	- Messages illustrés - Réunion
Médias	- Journalistes (presses, télévision) - Sources d'information	- Langue comorienne - Langue française	- Informations transmises par écrit, et entrevues	- Information et formation sur le projet et ses activités ainsi que les processus de sa mise en œuvre

## **4 PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

### **4.1 OBJECTIFS ET CALENDRIER DU PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

#### **4.1.1 Objectifs**

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

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

Aussi, les objectifs spécifiques de la mobilisation sont :

- D'identifier systématiquement et de manière la plus exhaustive possible toutes les parties prenantes affectées par le Projet considéré et celles qui peuvent avoir un intérêt effectif pour la réalisation dudit projet ;
- D'approprier le projet par les parties prenantes, notamment par les organismes étatiques ;
- D'intégrer le Projet dans d'autres interventions, notamment en matière de développement territorial au niveau des trois îles ;
- De comprendre et lever la complexité des parties prenantes sur le terrain ;
- De comprendre le système d'influence et les jeux des parties prenantes qui pourraient être des opportunités et des contraintes au Projet ;
- D'établir de mécanismes d'interactions avec les parties prenantes en vue de partager, en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information pertinente sur le projet et ses activités ;
- De doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, ainsi qu'au projet et aux emprunteurs d'y répondre et de les gérer.

#### **4.1.2 Principes de base de la mobilisation**

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

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

## **Transparence**

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

## **Partage de responsabilités**

A une partie prenante correspondront des responsabilités qui sont fonction de leurs pouvoirs de décision et de leurs compétences.

## **Inclusion et représentativité**

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

## **Redevabilité**

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

Il est à noter que, à ce stade, le nombre approximatif des ménages, des personnes ayant des handicaps physiques, des vulnérables et autres ne sont pas encore exactement connus. Des analyses plus approfondies les préciseront durant les études d'impact environnemental et social.

## **4.2 ACTIVITES DE RENFORCEMENT DES CAPACITES**

Toutes les activités de renforcement des capacités et les formations seront détaillées plus en détail dans la version actualisée du PMPP lorsque les sous-projets sont déterminés et identifiés au démarrage du Projet. Néanmoins, des formations dans les domaines suivants seront probablement mises en place :

- Engagement des parties prenantes
- Examen environnemental et social des sous-projets
- Santé et sécurité pour les travailleurs et pour les communautés
- Atténuation des risques de violence basée sur le genre
- Formation sur l'inclusion des personnes handicapées
- Mécanismes de gestion des plaintes
- Techniques de lutte biologique
- Mise en œuvre, suivi et reporting des PGES, des procédures de gestion des mains-d'œuvre, de la réinstallation, du PGIPP.

Une fois toutes les activités techniques spécifiées, le gouvernement comorien actualisera le PMPP afin de confirmer le renforcement des capacités visant toutes les parties prenantes.

#### 4.3 METHODES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Chaque composante aura besoin de méthodologies distinctes pour mobiliser les parties prenantes. Celles-ci comprennent le téléphone, les courriels, les sites Web, les réseaux sociaux tels que Facebook, la radio, la télévision, les presses, les réunions, ateliers, les focus groups, les entretiens individuels, les affichages ainsi que tous les supports de communication et d'information (flyer, roll-up, brochures, dépliants, posters).

**TABLEAU 6. RECAPITULATIF DES METHODES DE MOBILISATION APPROPRIEES DES PARTIES PRENANTES**

Méthodes d'engagement	Objectifs de la méthode	Parties prenantes cibles
Correspondances (Téléphone, courriel, réseaux sociaux, site Web)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser des informations sur le projet et ses activités</li> <li>• Diffuser les instruments de sauvegardes environnementale et sociale</li> <li>• Diffuser des informations sur l'avancement du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PP participant à la mise en œuvre du projet</li> <li>• PP ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet</li> <li>• PP susceptibles d'être affectées par le projet (ayant accès à internet)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inviter les PP aux réunions, ateliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PP ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet</li> </ul>
Radio – Télévision	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser des informations précises et à grande échelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet</li> </ul>
Presse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser des informations spécifiques (ex : appels d'offres travaux ou contrat de prestations, etc.)</li> <li>• Diffuser des informations sur l'avancement du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PP susceptibles d'être affectées par le projet (ayant accès à internet)</li> <li>• PP ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet</li> </ul>
Réunion formelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter des informations sur l'avancement du projet</li> <li>• Diffuser et discuter de la plausibilité des informations techniques</li> <li>• Donner les opinions et les points de vue sur la mise en œuvre du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PP participant à la mise en œuvre du projet</li> <li>• PP ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet</li> </ul>
Réunion publique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter des informations sur le projet</li> <li>• Permettre à tout individu des communautés d'exposer son point de vue et ses opinions</li> <li>• Construire des relations avec les communautés, en particulier celles potentiellement touchées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PP participant à la mise en œuvre du projet</li> <li>• PP ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet</li> <li>• PP susceptibles d'être affectées par le projet (ayant accès à internet)</li> </ul>

Méthodes d'engagement	Objectifs de la méthode	Parties prenantes cibles
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partager des informations non techniques</li> </ul>	
Atelier	<ul style="list-style-type: none"> <li>Récolter des informations précises sur un sujet donné</li> <li>Recueillir des avis, conseils, directives de groupes différentes suivant un thème précis</li> <li>Partager des informations sur le projet</li> <li>Etablir un consensus et favoriser l'engagement des différents acteurs concernés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PP participant à la mise en œuvre du projet</li> <li>PP ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet</li> <li>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet</li> </ul>
Focus group	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter les informations du projet à un groupe de PP</li> <li>Discuter des informations sur des sujets précis</li> <li>Permettre aux PP de donner leur avis sur des informations de base ciblées</li> <li>Tisser des relations avec les communautés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet</li> </ul>
Entretien individuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permettre aux PP de parler librement de questions sensibles</li> <li>Investiguer profondément des aspects socio-économiques des ménages</li> <li>Permettre de recueillir les opinions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet</li> </ul>
Affichage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffuser des informations sur le projet et ses activités</li> <li>Procéder à l'invitation des PP à une réunion, atelier, consultation publique, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PP ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet</li> <li>Parties prenantes susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet</li> </ul>
Brochures, posters, dépliants, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir une mise à jour régulière du projet</li> <li>Donner des informations spécifiques au site du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PP participant à la mise en œuvre</li> <li>PP ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet</li> <li>PP susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du projet</li> </ul>

#### 4.4 METHODES PROPOSEES POUR LA DIFFUSION DES INFORMATIONS

D'une manière générale, les informations à communiquer seront spécifiées et varieront en fonction des groupes de parties prenantes à cibler et concernées et/ou touchées par la réalisation des activités techniques programmées. Le choix du mode de communication présenté dans le tableau ci-après a été défini suite à l'appréhension des pratiques existantes et après consultations des groupes de parties prenantes.

Dans ce cadre, un plan de communication efficace est nécessaire pour gérer les attentes et assurer une large diffusion des différentes parties prenantes. Ce plan de communication doit assurer une diffusion transparente, adaptée aux parties prenantes visées.

Les méthodes utilisées varient selon les parties prenantes ciblées.

**Note :** Le Plan de communication (incluant les volets suivants : objectifs, messages à transmettre, cibles, stratégie de communication à mettre en œuvre, outils de communication, calendrier, budget, responsables) sera préparé avant le démarrage des activités du projet.

**TABLEAU 7 : METHODES DE DIFFUSION DES INFORMATIONS**

<b>Stade du projet</b>	<b>PP ciblées</b>	<b>Informations à communiquer</b>	<b>Méthodes proposées</b>	<b>Calendrier</b>	<b>Pourcentage atteint</b>	<b>Responsabilités</b>
Préparation	- Toutes les PP	- Informations sur le Projet - Présentation des activités du Projet - Participation à la formulation des instruments de sauvegarde	- Réunion / Atelier - Visio-conférence - Courriel - Téléphone - Distribution des documents physiques sur le projet	Au démarrage effectif du Projet	100% des PP impliquées	- UGP - Ministères concernés - Collectivités territoriales
Mise en œuvre	- Toutes les PP	- Planning des travaux - Diffusion des instruments de sauvegarde - Impacts et mesures d'atténuation du projet	- Site Web - Réseaux sociaux - Réunions publiques - Affichage - Brochures - Mise à la disposition des communes/villages bénéficiaires, les résumés des documents de sauvegarde	Premier trimestre	100% des PP concernées	- UGP - Ministères concernés - Points focaux environnemental et social dans chaque île
	Toutes les PP	Information sur le MGP (Recueil des plaintes, modalités de résolution, réponses)	- Réunions publiques - Radios locales - Affichage - Focus group - Entretiens individuels	Tout au long du cycle du projet	100% des PP concernées	- UGP - Responsable de la communication - Points focaux environnemental et social dans chaque île
	Femmes et jeunes filles	Information sur les VGB (Lutte contre les VBG, plaintes sur les VBG)	- Focus group - Entretiens individuels	Tout au long du cycle du projet	100% des PP concernées	- ONG/Associations / Services VBG - Points focaux environnemental et

Stade du projet	PP ciblées	Informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier	Pourcentage atteint	Responsabilités
						social dans chaque île
Suivi et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministères concernés</li> <li>- Collectivités territoriales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Techniques de suivi</li> <li>- Indicateurs de suivi environnementaux et sociaux,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunion formelle</li> </ul>	Tout au long de la mise en œuvre du projet et chaque trimestre	100% des PP concernées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UGP</li> <li>- Points focaux environnemental et social dans chaque île</li> </ul>

Il est à noter que cette partie sera mise à jour au fur et à mesure de l'avancement de la mise en place du Projet. Une description plus détaillée et exhaustive des informations à communiquer, les formats et modes de communication seront alors mieux définis.

#### **4.5 STRATEGIE PROPOSEE POUR LES CONSULTATIONS**

Pour une meilleure prise en compte des préoccupations de chaque catégorie des parties prenantes, les consultations seront adaptées aux cibles visées et aux thèmes abordés.

Le tableau ci-après présente le Plan proposé pour la consultation des parties prenantes :

**TABLEAU 8 : METHODES PROPOSEES POUR LA CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES**

<b>Stade du projet</b>	<b>PP ciblées</b>	<b>Thèmes de la consultation</b>	<b>Méthodes utilisées</b>	<b>Calendrier</b>	<b>Responsables</b>
Identification	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministère et services techniques concernés</li> <li>- Collectivités locales et communautés dans la zone du projet</li> <li>- Association des agriculteurs, éleveurs et pêcheurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des besoins et des activités à réaliser pour les différentes PP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions d'échanges et de travail</li> <li>- Séances de concertation et de consultation virtuelles</li> <li>- Réunions de consultation avec les PP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Au cours de la phase d'identification du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité technique de préparation du projet</li> </ul>
Préparation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes les PP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboration des instruments de sauvegarde environnementale et sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions publiques</li> <li>- Séance de concertation</li> <li>- Focus group</li> <li>- Entretiens, individuels.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendant la phase de préparation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité technique de préparation du projet</li> <li>- Consultants en Evaluation environnementale</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PP ayant des biens touchés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Critères d'éligibilité aux compensations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rencontre avec les PP concernées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pendant l'élaboration du CPR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultants</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PP ayant des biens touchés</li> <li>- PP participant à la mise en œuvre du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en œuvre du Plan de réinstallation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rencontre avec les Autorités locales et les PP touchées concernées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avant la construction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UGP</li> <li>- Responsable social du Projet</li> <li>- Consultants</li> </ul>
Construction	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes les PP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesures environnementales et sociales</li> <li>- Mécanisme de gestion des plaintes</li> <li>- Lutte contre les VBG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions publiques</li> <li>- Focus group</li> <li>- Entretien individuels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tout au long de la mise en œuvre du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Points focaux environnemental et social</li> <li>- Spécialiste en communication</li> <li>- ONG/Associations/ Services VBG</li> </ul>
Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PP participant à la mise en œuvre du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapports de suivi de la mise en œuvre des instruments de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevues (PP clés)</li> <li>- Enquêtes ou focus group (bénéficiaires ou</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tout au long de la mise en œuvre du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UGP</li> <li>- Responsable suivi</li> </ul>

Stade du projet	PP ciblées	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Calendrier	Responsables
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PP touchées (positivement ou négativement) par la mise en œuvre du projet</li> </ul>	sauvegarde environnementale et sociale	ayant des biens affectés par le projet) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entretien individuels (personnes vulnérables)</li> <li>- Visite de terrain</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Points focaux environnemental et social</li> </ul>
Evaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes les PP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapports d'évaluation de la mise en œuvre des instruments de sauvegarde environnementale et sociale</li> <li>- Performance environnementale et sociale du Projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevues (PP clés)</li> <li>- Enquêtes ou focus group (bénéficiaires ou ayant des biens affectés par le projet)</li> <li>- Entretiens individuels (personnes vulnérables)</li> <li>- Visite de terrain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi-parcours ou à la clôture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toute l'équipe de mise en œuvre</li> </ul>

#### **4.6 STRATEGIE PROPOSEE POUR LA PRISE EN COMPTE DES POINTS DE VUE DES GROUPES VULNERABLES**

Les consultations avec les communautés seront ouvertes au public et tous les mécanismes de mobilisation seront mis en œuvre pour toucher l'ensemble des parties prenantes, y compris les personnes de mobilité réduite et les autres personnes vulnérables.

Si nécessaire, une assistance logistique serait fournie aux représentants des communes ou villages éloignés, aux personnes à capacité physique réduite et à celles ayant des moyens financiers insuffisants pour leur permettre d'assister aux réunions publiques organisées par le projet.

Dans les cas où le statut vulnérable peut entraîner la réticence ou l'incapacité physique des personnes à participer à des réunions communautaires à grande échelle, le projet organisera des discussions séparées en petits groupes dans un lieu facilement accessible, ce qui permet au projet de contacter les groupes qui le souhaitent dans des circonstances normales.

#### **4.7 CALENDRIER**

Le tableau ci-après développe les échéances et les fréquences, selon les activités de chaque phase du projet qui requièrent des activités de la mobilisation des parties prenantes.

**TABLEAU 9. CALENDRIER DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES SELON LES GRANDES PHASES DU PROJET**

Activités	PP impliquées	Sujets de mobilisation	Méthode de mobilisation	Calendrier/	Responsables	Fréquence
<b>Mise en œuvre global du Projet</b>						
Lancement officiel du Projet	Ministères impliqués, STD, CTD, ONG, Associations, opérateurs privés	Informations sur le Projet, ses composantes et les activités retenues	Réunion de communication Atelier de lancement	Un (1) mois après l'effectivité opérationnelle du Projet	MAPETA, UGP	Une fois
Suivi de l'avancement global du Projet	Ministères impliqués, UGP	Sous-projets / Activités Indicateurs de suivi, Résultats obtenus	Réunions techniques régulières Dialogue direct auprès des bénéficiaires (courriel, rapportage)	Tous les mois	CP, UGP	En continu
Suivi de l'avancement du Projet au niveau de chaque île	Toutes les PP	Sous-projets / Activités Indicateurs de suivi, Résultats obtenus	Réunions techniques régulières Dialogue direct auprès des bénéficiaires (courriel, rapportage)	Tous les mois	UGP, Autorités locales	En continu
Evaluation globale du Projet (à mi-parcours et à l'achèvement)	Toutes les PP	Sous-projets / Activités Indicateurs de suivi, Résultats obtenus	Réunions de consultations individuelles des acteurs Enquête auprès des bénéficiaires	A mi-parcours Avant la fin du Projet	MAPETA, UGP	Une à mi-parcours Et une avant la fin du Projet
Sensibilisation sur le MGP	Toutes les PP	Objectifs du MGP, Fonctionnement du MGP, types de plaintes, mode de traitement	Atelier de formation, Emission radio	Tous les mois durant le projet	UGP, Responsable communication	En continu

Activités	PP impliquées	Sujets de mobilisation	Méthode de mobilisation	Calendrier/	Responsables	Fréquence
Suivi des plaintes et les doléances	UGP, SLC	Nature des plaintes, types de réponse, niveau de satisfaction des plaignants	Réunions techniques Correspondance directe	Durant le cycle du projet	UGP	En continu
Renforcement des capacités des acteurs directs de mise en œuvre	Préfecture, CTD, commune	Planification participative, suivi et évaluation, opérationnalisation et maintenance des infrastructures	Réunions techniques	Durant la mise en œuvre du projet	UGP	Au moins une fois par an
<b>Mise en œuvre d'une activité spécifique</b>						
Evaluation environnementale et sociale de sous-projet/activités	Toutes les PP	Impacts environnementaux et sociaux, mesures d'optimisation et d'atténuation adoptées	Réunions techniques et de consultation	Au plus tard deux (2) mois après l'identification du sous-projet	UGP	Une fois
Lancement des travaux sur le sous-projet/activités	Toutes les PP	Nature des sous-projets/activités, type de bénéficiaires	Réunions communautaires	Au plus tard deux (2) mois après les études techniques	UGP	Une fois
Suivi de l'avancement des travaux sur le sous-projet/activités	UGP, STD, CTD, bénéficiaires des sous-projets	Nature des sous-projet/activités, résultats, indicateurs de suivi	Réunions techniques (sur chantier et au niveau local) Courriel, téléphone, reporting	Au plus tard une semaine après le démarrage et (1) mois après le démarrage des travaux IDB	UGP (responsable technique)	En continu Au moins toutes les semaines ou toutes les deux semaines
Réception technique de sous-projet/activité	UGP	Fiche technique, résultats	Réunions techniques	Au plus tard quinze (15) jours après la fin des travaux	UGP	Une fois

#### **4.8 EXAMEN DE COMMENTAIRES**

Tous les commentaires recueillis provenant des parties prenantes que ce soit par écrit, par téléphone, par courriel ou par tout autre canal de communication à leur portée, seront acheminés vers le responsable de la mobilisation des parties prenantes de l'UGP. Ce dernier les enregistrera dans un registre des parties prenantes.

Ces commentaires seront examinés par les parties prenantes concernées qui formuleront les réponses. Ces dernières devraient être approuvées par l'UGP avant d'être communiquées et retournées auprès de la partie prenante concernée.

Au cas échéant, la décision sera notifiée formellement à l'intéressé par courrier. Les termes de la lettre devront être adaptés au destinataire sur le plan intellectuel et culturel. Cette réponse pourra inclure :

- Un résumé de la compréhension du commentaire soumis ;
- Les explications sur la ou les solution (s) proposée (s) ;
- La solution retenue ;
- La procédure de mise en œuvre de la solution retenue y compris les délais.

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

#### **4.9 PHASES ULTERIEURES DU PROJET**

En référence à la NES 10, le Projet devra poursuivre sa consultation avec toutes les parties prenantes pendant toute la durée de vie du projet, et leur fournir des informations de manière adaptée à la nature de leurs intérêts et aux risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet.

Le Projet poursuivra aussi son engagement avec les parties prenantes et se basera sur les canaux de communication et d'engagement déjà établis avec les parties prenantes. De ce fait, il doit informer les parties prenantes de l'évolution du projet, par voie de rapports (au moins une fois par an) 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.

Ainsi, lorsque des changements importants sont apportés au projet et se traduisent par des risques et des impacts supplémentaires préoccupants, en particulier pour les parties affectées par le projet, ces dernières devront être informées et consulter sur la manière dont ces risques et ces impacts seront atténués. A cet effet, le Projet communiquera un PEES mis à jour comportant toute mesure d'atténuation supplémentaire.

## **5 RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

### **5.1 RESSOURCES**

Dans le cadre de ce projet, la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes sera attribuée au Responsable de Sauvegarde Sociale de l'UGP sous l'autorité directe du Coordonnateur du Projet. Cependant, afin de garantir la pérennisation des actions, et pour une meilleure appropriation, il bénéficiera de l'accompagnement du Responsable chargé de Communication et du Responsable en Sauvegarde Environnementale de l'UGP.

Cette personne sera aussi appuyée par un pool d'agents de mobilisation des parties prenantes recrutés à mi-temps qui vont la relayer au niveau local dans chacune des trois îles.

Le Responsable de Sauvegarde Sociale assure le suivi et la consolidation de toutes les activités liées à la mobilisation des parties prenantes en collaboration avec le Responsable chargé de Communication. Il sera constitué ainsi une base de données des réalisations faites dans le cadre de l'application du PMPP.

Le personnel affecté à la mobilisation des parties prenantes travaille en étroite collaboration avec les Comités de Gestion des Plaintes à diverses échelles (Villages, Communes ...), les structures locales de concertation et le groupement des bénéficiaires directs.

Le budget relatif à la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes telles que l'organisation des réunions, ateliers, consultations, sensibilisations, suivi et évaluation ainsi que le renforcement des capacités sera inclus dans le budget global du Projet.

### **5.2 FONCTIONS DE GESTION ET RESPONSABILITES**

L'engagement des parties prenantes nécessite des ressources adéquates pour réaliser les objectifs et activités du PMPP.

Le Responsable de la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes de l'UGP tissera des relations et maintiendra un contact permanent avec les parties prenantes. Il aura comme missions :

- (i) le pilotage et la coordination des activités de mobilisation dans tous les domaines,
- (ii) l'encadrement du pool des agents d'engagement des parties prenantes des Composantes du Projet,
- (iii) l'élaboration, la conduite et le suivi de la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes,
- (iv) la gestion du mécanisme de gestion des plaintes et les réponses aux commentaires et plaintes

À cet effet, la personne doit maîtriser les techniques participatives d'engagement des parties prenantes, de communication, avoir de solides expériences en relations communautaires, et être familier avec les réglementations en vigueur au niveau de l'Union des Comores.

## 6 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

### 6.1 GENERALITES

Un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le traitement et le règlement des problèmes et des réclamations liés aux activités du projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce.

La mise en œuvre de certaines activités des diverses composantes du projet peut provoquer des situations litigieuses, des incompréhensions ou autres au sein des populations locales, raison pour laquelle un mécanisme de gestion de telles situations doit être établi.

Dans ce cadre, pour la mise en œuvre du Projet FSRP-KM, un mécanisme de gestion des plaintes a été déjà mis en place par le PIDC et qui est déjà opérationnel. Etant donné que les deux projets recouvrent les trois îles, le même mécanisme pourra être utilisé pour le Projet FSRP-KM. En effet, jusqu'à ce jour, rien ne montre que ledit mécanisme existant ne répond pas aux préoccupations de la population ou à ses normes sociales. Toutefois, Le MGP évolue dans un milieu favorable à un règlement endogène et efficient. Dans ce cadre, des comités de résolution ou gestion de plaintes, seront créés pour le présent projet.

### 6.2 PRINCIPES DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DOLEANCES

De multiples types de plaintes, de réclamations, de doléances peuvent apparaître durant la mise en œuvre d'un projet donné. Aussi, le mécanisme de gestion prévu devrait être capable de gérer ces types de plaintes et autres. Afin de pouvoir gérer autant de variétés de cas, le mécanisme proposé doit donc répondre à quelques principes de base :

- **Participation de toutes les parties prenantes** : le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une forte participation des représentants de tous les groupes de parties prenantes à chaque étape des processus et que s'il est pleinement intégré aux activités du Projet.
- **Transparence** : les parties prenantes doivent être clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'elles l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence.
- **Accessibilité** : Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes en utilisant la langue appropriée et qu'il soit adapté à la culture locale.
- **Non-discrimination des plaintes** : toutes les plaintes déposées par la population, même de manière anonyme, sont recevables quels que soient leurs types (plaintes, doléances, dénonciation, réclamation, etc.) et moyens de transmission (verbalement, par écrit, par SMS ou par téléphone).
- **Confidentialité** : pour créer un environnement où les parties prenantes peuvent

aisément soulever des inquiétudes, avoir confiance dans le mécanisme et être sûres de l'absence de représailles, il faut garantir des procédures confidentielles du traitement des requêtes et des plaintes. La confidentialité permet d'assurer la sécurité et la protection des plaignants ainsi que leurs cibles. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant accès aux informations sensibles.

- **Subsidiarité** : les plaintes seront traitées, autant que possible, au plus près du lieu où elles sont émises (c'est-à-dire au niveau du village ou du fokontany). Le niveau supérieur ne sera saisi que si la plainte n'a pas été résolue à l'échelon inférieur.
- **Redevabilité** : le Projet devra se montrer être responsable d'aider les plaignants à traiter et à résoudre leurs doléances et plaintes en rapport avec la mise en œuvre du Projet, et de les en informer sur les suites réservées.

La réponse à la plainte sera communiquée aux parties intéressées le plus rapidement possible.

Par ailleurs, le projet entreprendra tous les efforts nécessaires pour tenter de régler les différends à l'amiable.

### 6.3 INFORMATIONS ET SENSIBILISATION SUR L'EXISTENCE DU MGP

L'Equipe du Projet s'assurera que toutes les parties prenantes (à tous les niveaux), incluant le grand public soient bien informées sur le mécanisme de gestion des plaintes du projet et son fonctionnement. De ce fait, elle renforcera la campagne d'information et de sensibilisation sur la possibilité de déposer une plainte à travers le mécanisme, des règles et des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours, selon les types de plaintes. Elle encouragera aussi la population potentiellement impactée par la mise en œuvre du projet à y recourir. Cela commencera avant la mise en œuvre effective et continuera pendant toute la durée du Projet. Pour ce faire, l'Equipe du projet mobilisera tous les moyens et canaux d'information et de communication disponibles tels des réunions publiques, des affichages, des communiqués via media (radio, journaux, télévision) Internet, site web, réseaux sociaux.

Un manuel sur la gestion des plaintes sera élaboré par le Projet et sera diffusé auprès des différentes parties prenantes du projet. En tant que besoin, la conception du MGP en bandes dessinées pourrait être envisagée dans le but de faciliter la compréhension et l'assimilation par le grand public.

### 6.4 CATEGORIES ET TYPES DE PLAINTES ET DOLEANCES

Les plaintes peuvent prendre la forme de doléances, de réclamations, de dénonciations ou de préoccupations.

Les échanges avec les populations et les services techniques des zones d'intervention du projet sur les types de plaintes dans le cadre de projets similaires ont permis de ressortir la typologie de plaintes suivantes :

#### **6.4.1 Catégorie 1 : Doléances**

Il s'agit des requêtes adressées au Projet par des parties prenantes, essentiellement pour faire des remarques ou pour exprimer des insatisfactions. On peut retenir, à titre d'exemple, les doléances suivantes :

- les questions d'emploi ;
- le choix des zones d'intervention et des activités à réaliser dans les zones cibles ;
- le choix des bénéficiaires et du traitement administratif des dossiers ;
- l'atteinte aux droits ou non-respect des droits (droits humains, droits des travailleurs, etc.)
- le non-respect des engagements ;
- l'optimisation des impacts socio-économiques des bénéficiaires du projet, etc.

L'accès des Parties Prenantes à ces informations entre dans le cadre de la transparence et peut faciliter et renforcer la collaboration avec le projet.

#### **6.4.2 Catégorie 2 : Réclamations**

Il s'agit des actions adressées au projet par des parties prenantes pour se plaindre et signaler des non-conformités par rapport aux informations et déclarations prévues. Elles concernent entre autres :

- le non-respect des mesures contenues dans les documents de sauvegarde environnementale et sociale (PR, EIES, PGES chantier, PGMO, PEES, PMPP, etc.) ;
- le non-respect des règles et procédures ;
- le non-respect des procédures de passation de marchés ;
- la non-sélection d'un ménage.

#### **6.4.3 Catégorie 3 : Dénonciations**

Il s'agit des actions adressées au projet par des parties prenantes pour signaler ou faire connaître une injustice. Sont classées dans cette catégorie de plaintes, les abus et les violations du code de conduite. Entre autres :

- la corruption, la concussion, la fraude et les conflits d'intérêts;
- les représailles, chantage, menaces, etc. à l'encontre des travailleurs ;
- les violences basées sur le genre et plus précisément d'exploitation et abus sexuels et de harcèlement sexuel ;
- l'inclusion/l'exclusion ;
- la discrimination ;
- l'embauche de mineurs sur les chantiers.

#### **6.4.4 Catégorie 4 : Préoccupations**

Il s'agit des actions adressées au projet par des parties prenantes pour exprimer leurs soucis, inquiétudes par rapport à la mise en œuvre des activités du projet. Elles concernent entre autres :

- la gestion des ressources naturelles (eaux, espaces boisés, aires de pâturage, etc.) ;
- les conflits sociaux qui pourraient être dus au non-respect des us et coutumes de la localité ou au comportement des travailleurs des entreprises, des sous-traitants, etc. ;
- les dommages matériels sur les biens et les personnes (travailleurs et populations locales) occasionnés durant les travaux ;
- l'inexistence des transparences sur le choix et la sélection de prestataires ainsi que le recrutement des ouvriers.

#### **6.5 MECANISMES PROPOSES DE GESTION DES PLAINTES**

Dans le cadre du Projet FSRP-KM, le traitement de plaintes peut se faire à trois niveaux :

- Traitement des plaintes au niveau local ;
- Traitements des plaintes et doléances au niveau des autres acteurs du Projet ;
- Traitement des plaintes et doléances touchant en même temps deux ou plusieurs acteurs principaux du Projet.

##### **6.5.1 Traitement des plaintes au niveau local**

Le village/quartier constitue le niveau de base de résolution des plaintes. Cette résolution est basée sur l'écoute, la concertation, la médiation et le traitement à l'amiable réalisée par le Comité Local de Gestion des Plaintes présidé par le Chef du village ou Chef du quartier. Ce dernier sera assisté par des représentants de notables du village. Ce comité dispose d'une semaine après l'enregistrement pour résoudre le problème.

Si, à l'issue de cette médiation, l'affaire n'est pas résolue, elle sera portée au niveau communal pour résolution à l'amiable par le Comité de Résolution des Litiges (CRL) présidé par le Maire et assisté par des représentants de notables, le Chef de village ou le Chef de quartier concerné pour discuter du motif de plaintes, les résolutions déjà optées et la raison du refus du plaignant. Le Comité favorise toujours la négociation à l'amiable et dispose d'une semaine après l'enregistrement pour résoudre le problème.

Si, à l'issue de cette médiation, aucune solution n'est toujours pas trouvée entre les protagonistes, la plainte passe au niveau du Comité Régional de Gestion des Plaintes présidé par le Bureau Régional du projet au niveau de chaque île pour arbitrage. La composition de ce comité régional comporte des représentants du Bureau Régional, le Comité Consultatif Régional (CCR) concerné qui peut faire appel à toute personne qu'il juge compétente pour l'aider à la résolution du litige. Ce comité dispose de dix (10) jours ouvrables pour régler les litiges portés à son niveau.

Si après arbitrage, les plaintes ne sont pas encore résolues à l'amiable, le Comité Régional de Gestion des Plaintes passera l'affaire au Tribunal.

Le tableau suivant récapitule les différentes étapes du processus de traitement des plaintes au niveau local :

**TABLEAU 10 : PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES AU NIVEAU LOCAL**

<b>Etape</b>	<b>Activités</b>	<b>Personnes responsables</b>	<b>Observation</b>	<b>Délai</b>
<b>Etape 0</b>	Réception et enregistrement des plaintes au niveau des villages et communes, qu'elles soient anonymes ou non	Chef de village Responsable de la Mairie	Consignation des éléments de la plainte dans le registre déposé à cet effet.	1 Jour
<b>Etape 1</b>	Médiation au niveau village / quartier	Chef du village / quartier Comité Local de Gestion des Plaintes Notables Plaignant(s)	PV de médiation à établir par le chef du village / quartier	Un jour à une semaine
<b>Etape 2</b>	Médiation au niveau de la Commune	Maire CRL Chef du village / quartier Notables Plaignant(s)	PV de médiation à établir par le Maire ou de son représentant	Deux jours à une semaine
<b>Etape 3</b>	Arbitrage par le CCR, assisté par le Projet	CCR qui peut faire appel à toute personne qu'il juge compétente pour l'aider à la résolution du litige Représentant du projet Plaignant(s)	PV de médiation à établir par le CCR assisté par le représentant du Projet.	3 jours à une semaine
<b>Etape 4</b>	Recours au niveau du tribunal de première instance	Juge Représentant du projet Plaignant	PV à établir par le greffier du tribunal. Les Plaignants sont libres de saisir le Tribunal	Au prorata

Etape	Activités	Personnes responsables	Observation	Délai
<b>Etape commune à toutes les plaintes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restitution des résultats des traitements aux intéressés</li> <li>• Suivi des résolutions</li> </ul>	CCR (en tant que de besoin)	Une copie des PV ou autres montrant les résolutions adoptées sera donnée aux intéressés	Au plus tard, 5 jours après la livraison des résultats des traitements

## 6.5.2 Cas du traitement des plaintes à d'autres niveaux/acteurs du projet

- Les plaintes collectées et enregistrées directement par d'autres acteurs du Projet (Ministère, Partenaires Techniques et Financiers, Communes, Organisations de Société Civile ...) qui les concernent sont directement traitées par ces acteurs à leur niveau suivant les principes ci-dessus.
- Dans le cas où les litiges en question ne les concernent pas, elles seront référées par leurs récepteurs aux responsables du traitement.

Tous les transferts de documents ou d'information devraient être enregistrés dans un registre spécial de traitement de plaintes développé par le Projet.

- Les plaintes et doléances collectées et enregistrées touchant en même temps deux ou plusieurs acteurs principaux de mise en œuvre du projet feront l'objet de traitement en arbitrage qui sera dirigé par un Comité Spécial de Traitement des Plaintes mis en place pour l'occasion par le Comité de pilotage du Projet.

## 6.6 PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES ET DOLEANCES

La procédure de gestion de plaintes pour le projet FSRP-KM comprend les phases séquentielles suivantes :

### Etape 1 : Réception et enregistrement des plaintes

Un registre de plaintes sera mis à la disposition de la population au niveau de chaque village, mairie et préfecture d'insertion du projet. Toutes les plaintes écrites ou verbales, anonymes ou non, doivent être enregistrées dans ce registre suivant un modèle fourni par le projet.

Le formulaire de registre de plaintes doit être signé par le plaignant et visé par le récepteur. Le plaignant disposera ensuite d'un récépissé de réception de sa plainte.

Le projet s'engage à retranscrire par écrit, sans déformation, dans le registre dédié, les plaintes des personnes analphabètes et à assurer de rapporter à ces catégories de plaignants la résolution via les organes de traitement mis en place.

Chaque plainte disposera d'un code d'identification dans le cahier de registre des plaintes.

### Etape 2 : Analyse et catégorisation des plaintes

Chaque plainte sera analysée en fonction de sa nature et des activités du projet ou du sous-projet concernées pour définir les entités et les responsables impliqués dans son traitement.

Selon le niveau de gravité de la plainte, le traitement sera pris en main au niveau du village/quartier, au niveau communal (CRL) ou au niveau régional (CCR).

Les plaintes qui sont du ressort d'autres entités ou autres acteurs du Projet seront directement transmises à l'UGP qui se chargera de les transmettre au(x) responsable (s) de traitement concerné (s).

Les plaintes peuvent concerner l'impact des activités du projet sur l'environnement, sur la vie communautaire/personnelle ou sur la performance du projet et de son personnel.

#### Etape 3 : Vérification et recoupement

La vérification se fait au moyen de confrontations, visites sur le terrain ou enquêtes qui seront effectuées par l'Entité en charge de la gestion de plainte ou ECGP (à chaque niveau) en fonction de la complexité de l'affaire.

#### Etape 4 : Prise de décision compte tenu du résultat obtenu

La prise de décision concerne la disposition à prendre ou sur la situation à changer, la (ou les) mesure(s) corrective(s) à préconiser ou sur le contenu de la réponse à envoyer au plaignant entre autres.

- Si la plainte n'est pas fondée, l'ECGP informera le plaignant dans les 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte, les raisons de l'inéligibilité de sa plainte et, le cas échéant, l'orientera vers d'autres institutions. L'UGP notera le cas dans l'enregistrement comme fermé.
- Si la plainte est fondée, l'ECGP informera le plaignant dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte que son dossier a été enregistré et convoquera une réunion avec les parties concernées pour enquêter sur les éléments de la plainte et chercher une solution à l'amiable ou d'autres processus de traitement. La réunion doit avoir lieu dans les 5 jours ouvrables suivant la notification.

#### Etape 5 : Résolution

A chaque niveau de traitement, les parties sont obligées à résoudre les plaintes de toutes natures conformément à la disposition décrite dans le présent document. Elles assurent le retour des informations vers les plaignants.

Les plaintes doivent, dans la mesure du possible, être résolues au niveau local et de manière amiable et conformément aux règlements et critères des manuels d'exécution du projet. Si le plaignant n'est pas satisfait avec la résolution à l'amiable, le PF informera le plaignant sur les différents niveaux de résolution des plaintes comme décrit plus haut.

La saisine du tribunal est le dernier recours au cas où le problème n'est pas résolu à l'amiable. Toutefois, le plaignant conserve sa liberté de recourir à la justice à tout moment du processus du MGP.

#### Etape 6 : Mise en œuvre des actions convenues

La mise en œuvre des solutions retenues par les organes/comités de résolution des plaintes à tout niveau de traitement ne peut intervenir sans un accord préalable des deux parties.

À la fin de chaque processus, l'ECGP doit prendre les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les accords conclus dans les 15 jours ouvrables suivant la signature de l'accord.

L'ECGP rendra compte de l'évolution du MGP.

## Étape 7 : Suivi et évaluation / Reporting

Un mécanisme de suivi sera mis en place pour vérifier le bon fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes du projet. Pour ce faire, une base de données capitalisera l'ensemble des plaintes et doléances reçues et traitées dans le cadre du projet.

Chaque entité responsable d'activité ou de composante particulière désignera un responsable attribué pour la capitalisation des données à son niveau suivant les grandes lignes définies en commun par le projet. Ces informations seront communiquées périodiquement à l'UGP. Cette dernière assurera la capitalisation générale et la gestion de la base de données centrale et le suivi global du traitement des plaintes.

L'UGP établira des rapports périodiques sur la situation des plaintes relatives au Projet avec des indicateurs de suivi tels que le nombre de plaintes reçues, nombre de plaintes éligibles, nombre de plaintes relatives aux VBG, pourcentage de cas résolus, pourcentage de plaintes ayant fait l'objet de recours, etc. et sur l'efficacité du mécanisme. Une copie de ces situations sera insérée dans le rapport périodique d'activités du projet à la Banque.

Par ailleurs, les plaintes graves comme le harcèlement sexuel, les Violences Basées sur le Genre et les cas de corruption devront être portées à la connaissance de la Banque Mondiale dans les 24 heures de réception des plaintes.

La durée normale de traitement d'une plainte ordinaire varie de 01 jour à trente jours (30) au maximum suivant la nature et la complexité du cas). Ce délai inclue les actions de redressement nécessaire sur la base des différentes analyse.

### **6.7 TRAITEMENT DES PLAINTES POUR DES CAS SPECIFIQUES**

A l'instar de la résolution standard des plaintes et doléances à l'amiable telle qu'elle est décrite ci-dessus, le MGP peut être confronté à des cas spécifiques de plaintes tels que les violences basées sur le genre, la corruption, les délits au niveau de la passation des marchés, du contrat avec les partenaires et les travailleurs des entreprises réalisant les travaux souscrits dans les activités/sous-projets où des dispositions spécifiques devront être prises par le Projet selon les directives ci-après :

#### **6.7.1 Cas d'Exploitation et Abus Sexuels/Harcèlement sexuel (EAS/HS) dans le cadre du projet**

Dans le cadre du projet et en complément du mécanisme de gestion des plaintes présenté précédemment, il sera également établi un protocole spécifique de prise en charge des violences et abus sexuels envers les femmes et enfants.

Le projet travaillera en collaboration étroite avec des organismes spécialisés (ex. Cellule d'écoute et de Conseils juridiques auprès du Ministère de la Justice, de la Protection Sociale, et de la Promotion du genre ; Associations ou ONG ; plateforme : brigade des mœurs) pour la prise en charge des cas de violence basée sur le genre, entre autres « toutes activités spécifiques de sensibilisation, mobilisation et prise en charge de cas » dans le cadre du projet.

Des conventions de partenariat seront ainsi développées avec ces entités. Toutes les plaintes et dénonciations de cas de violence basée sur le genre ou abus sexuel enregistrées dans le cadre du projet seront directement transférées et traitées par ces entités spécialisées.

Le mécanisme de traitement pour le cas d'EAS/HS se conformera aux mécanismes tels que définis dans le plan d'action EAS/HS développé pour le projet. Le projet aura comme obligation de transférer directement les cas aux entités compétentes (Police pour les prises en charge légale, et Organismes spécialisés partenaires pour la prise en charge psychosociologique).

### 6.7.2 Cas de présomption de corruption

Le cas de présomption de corruption collecté dans le cadre du projet sera directement transféré au niveau des entités compétentes incluant la Banque Mondiale.

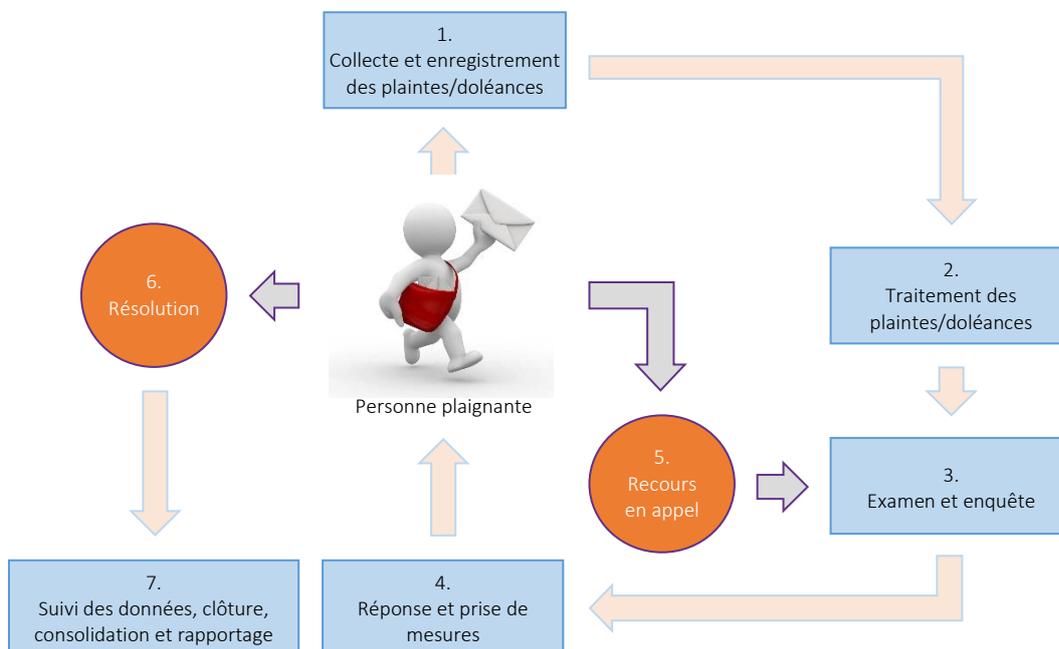
### 6.7.3 Cas de la passation de marchés

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

### 6.7.4 Gestion du contrat des travailleurs

Conformément aux textes nationaux sur le travail et aux exigences de la NES 2 de la Banque, un MGP spécifique aux travailleurs directs du projet et contractuels (entreprises, fournisseurs) a été développé dans le document de Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (ou PGMO) préparé pour le projet. Ce MGP s'applique en cas de non-respect des termes du contrat, de différends entre les travailleurs et leur employeur.

Figure 2. Les étapes du MGP



## **6.8 TRAITEMENT DES PLAINTES DEPOSEES DIRECTEMENT AU NIVEAU DE LA BANQUE MONDIALE**

Toute personne ou communautés qui ont des doléances ou plaintes par rapport au projet sous financement de la Banque Mondiale peut ou peuvent déposer des plaintes directement au niveau de cette institution à travers le site web du GRS ([www.worldbank.org/grs](http://www.worldbank.org/grs)), ou par courriel à l'adresse [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org), ou par lettre transmise ou remise en mains propres au bureau de la Banque Mondiale.

Le traitement des plaintes au niveau de la Banque Mondiale comprend trois grandes étapes :

- Réception de la plainte à travers le GRS ou Service de règlement des plaintes avec accusé de réception par la Banque. Au niveau de cette étape, la Banque détermine si la plainte est recevable. Pour cela, la Banque justifie si la plainte se rapporte bien au projet qu'elle finance, si la plainte est déposée par des personnes ou des communautés touchées par ledit projet, ou par leur représentant autorisé, etc.
- Examen du motif de la plainte : pour cela, la Banque notifie le plaignant de l'état d'avancement du traitement de la plainte et lui demande un complément d'information le cas échéant.
- Après traitement de la plainte, la Banque propose au plaignant des solutions assorties d'un calendrier de mise en œuvre. En cas d'acceptation de la solution par le plaignant, l'équipe du Projet applique les solutions retenues et la Banque en assure le suivi.

## **7 SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS**

### **7.1 PARTICIPATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS CONCERNÉS AUX ACTIVITÉS DE SUIVI**

A titre de rappel, le suivi permet d'enclencher des mesures correctives appropriées lorsqu'on rencontre des difficultés et de s'assurer que l'objectif principal du Projet soit atteint.

L'UGP fera participer de manière inclusive et participative les parties prenantes au programme de suivi. En outre, le Projet procèdera au renforcement des capacités des parties prenantes impliquées dans le programme de suivi afin qu'elles puissent s'acquitter pleinement de leurs missions de suivi.

Pour ce faire, pour suivre et évaluer l'efficacité des activités d'engagement et de participation des parties prenantes, les indicateurs suivants seront utilisés, entre autres :

- Pourcentage d'exécution des activités annuelles prévues dans le cadre du PMPP
- Nombre de fois par an où des réunions n'ont pas pu se tenir par manque de participants
- Nombre de réunions tenues avec chaque catégorie de parties prenantes
- Nombre de participants par réunion
- Niveau d'implication des différentes parties prenantes aux activités du Projet
- Pourcentage des supports de communication prévus réalisés
- Pourcentage des canaux de communication identifiés utilisés
- Pourcentage des rapports trimestriels de mise en œuvre du PMPP prévus disponibles
- Pourcentage des plaintes traitées
- Autres.

### **7.2 RAPPORTS AUX PARTIES PRENANTES**

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

A titre non limitatif, les Rapports porteront sur les points suivants :

- Etat d'avancement de la mise en œuvre du Projet
- Résultats de la Gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux
- Rapport de la mise en œuvre du MGP.

Ce processus sera renforcé par le plan de communication qui sera élaboré lors du démarrage du Projet. A chaque communication envers les parties prenantes, le Projet fera un rappel sur l'existence et le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes.

## 8 LE BUDGET PREVISIONNEL

Les coûts relatifs à la mobilisation des parties prenantes comprennent l'organisation de réunion, des consultations publiques périodiques, des réunions de réflexion thématiques, des ateliers et des stages de formation et de partage d'expériences, des actions de sensibilisation et d'IEC, des événements cérémoniaux, de l'édition et de diffusion de rapports. D'une manière générale, ces coûts relatifs à la mobilisation des parties prenantes seront directement intégrés dans le budget de gestion du projet. Cependant dans un premier temps, la mise en œuvre du PMPP nécessitera un budget estimatif à 225 500\$ US.

Les détails de ce budget prévisionnel de la mise en œuvre sont consignés dans le tableau ci-après :

**TABLEAU 11: BUDGET PREVISIONNEL POUR LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP (EN USD)**

Activités	Quantité	Coût unitaire (en USD)	Coût total (en USD)s	Observations
<b>1. Atelier de présentation du PMPP auprès des parties prenantes</b>	03	10 000	30 000	01 Atelier au niveau de chaque île
<b>2. Elaboration plan de communication</b>	01	5 000	5 000	
<b>3. Renforcement des capacités des parties prenantes en matière de suivi</b>	03	10 000	30 000	
<b>4. Mise en œuvre du MGP (développement des outils, formation des PP, mise en place du numéro vert)</b>	Fft	60 000	60 000	Cf. détails du budget en §6.8
<b>5. Mise à jour PMPP</b>	01	10 000	10 000	
<b>6. Suivi de la mobilisation des PP</b>	04	5 000	20 000	
<b>7. Edition et diffusion des rapports sur la mobilisation du PMPP</b>	500	100	50 000	
<b>S/Total</b>			205 000	
<b>Imprévus (10%)</b>			20 500	
<b>TOTAL</b>			<b>225 500</b>	

## **ANNEXES**

**ANNEXE 1 : ANALYSE COMPARATIVE DU CADRE NATIONAL ET DE NS10**

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
Consultation des parties prenantes	6	<p>Consultation tout au long du cycle de vie du projet</p> <p>Les Emprunteurs consulteront les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En commençant leur mobilisation le plus tôt possible pendant le processus d'élaboration du projet et</li> <li>- Dans des délais qui permettent des consultations significatives avec les parties prenantes sur la conception du projet.</li> </ul> <p>La nature, la portée et la fréquence de la consultation des parties prenantes : proportionnelles à la nature et l'ampleur du projet et à ses risques et impacts potentiels.</p>	<p>Constitution de l'Union des Comores (2001)</p> <p>Art.4 Loi n°94-018. Loi cadre relative à l'environnement (LCE)</p>	<p>La Constitution garantit le Droit à un environnement sain et le devoir de tous (individu ou communauté) à sauvegarder cet environnement, le droit à l'information plurielle</p>	<p>Bien que le principe soit acquis, les exigences de la NES 10 sont plus développées. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.</p>
(Consultations significatives) – (Modalités) Qualité des informations et des consultations	7	<p>Les Emprunteurs organiseront des consultations significatives avec l'ensemble des parties prenantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les Emprunteurs fourniront aux parties prenantes des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et</li> <li>- en le consultant d'une manière culturellement appropriée, et libre de toute manipulation, ingérence, contrainte et intimidation.</li> </ul>	<p>Art.14 Loi n° 94-018. Loi cadre de l'environnement (LCE)</p>	<p>Un décret en conseil des ministres réglemente les modalités de réalisation et de présentation des études d'impact, de leur examen par l'Administration et d'information du public au cours de la procédure d'avant l'agrément</p>	<p>Les exigences de la NES n°10 sont précises et plus explicites. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.</p>
Aspects du processus de participation	8	<p>Le processus de participation des parties prenantes impliquera les aspects suivants, comme indiqué plus en détail dans la présente NES :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i). L'identification et l'analyse des parties prenantes ;</li> <li>(ii). La planification sur la manière dont la consultation avec les parties prenantes se produira ;</li> <li>(iii). La diffusion de l'information;</li> <li>(iv). La consultation avec les parties prenantes ;</li> <li>(v). Le traitement et la réponse aux plaintes ; et</li> <li>(vi). Le retour d'information aux parties prenantes.</li> </ul>	<p>Art.12 Loi n°94- 018 (LCE) modifiée par la loi n°95-007 en son article 5</p>	<p>Etapas méthodologiques pour mener une étude d'impact :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse de l'état du site et de son environnement,</li> <li>- Une évaluation des conséquences prévisibles de la mise en œuvre ;</li> </ul> <p>Une présentation des mesures prévues pour réduire ou supprimer les effets dommageables sur l'environnement et des autres possibilités non retenues de mise en œuvre.</p>	<p>Les exigences de la NES n°10 sont précises. Les textes comoriens sont plus vagues et sont axés sur l'étude d'impact.</p>

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
Conservation et publication du dossier de la participation des parties prenantes	9	L'Emprunteur conservera, et publiera dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale, un dossier documenté de la participation des parties prenantes <ul style="list-style-type: none"> <li>- Y compris une description des parties prenantes consultées,</li> <li>- Un résumé des commentaires reçus et</li> <li>- Une brève explication de la façon dont les commentaires ont été pris en compte, ou les raisons pour lesquelles ils ne l'ont pas été.</li> </ul>	N/P	Les textes ne prévoient pas ce sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus indicatives et développées. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
<b>A. Participation pendant la préparation du projet</b>					
<b>Identification et analyse des parties prenantes</b>					
Définition et Identification des différentes parties prenantes	10	L'Emprunteur devra identifier les différentes parties prenantes, aussi bien <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les parties affectées par le projet que les autres parties intéressées.</li> </ul> <p>Comme indiqué dans le paragraphe 5, les différents individus ou groupes qui sont affectés ou susceptibles d'être affectés par le projet seront appelés les « parties affectées par le projet » et les autres personnes ou groupes qui peuvent avoir un intérêt dans le projet seront appelés les « autres parties intéressées ».</p>	Art.12 Loi n°94-018 (LCE) modifiée par la loi n°95- 007 en son article 5	Le texte est vague et englobe les parties prenantes dans l'appellation globale « environnement humain »	Les exigences de la NES n°10 donnent une autre classification plus conforme à l'objectif de la NES. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Identification et analyse des parties affectées	11	Identification et analyse des parties affectées défavorisés ou vulnérables <p>L'Emprunteur devra identifier les parties affectées par le projet (les personnes ou les groupes) qui en raison de leur situation particulière, peuvent être défavorisés ou vulnérables.</p> <p>Selon cette identification, l'Emprunteur devra également identifier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents intérêts et priorités au sein des groupes ou des individus identifiés sur les impacts du projet,</li> <li>- Les mécanismes d'atténuation et les avantages, et</li> <li>- Ceux qui peuvent nécessiter des formes différentes ou distinctes d'engagement.</li> <li>-</li> </ul>	N/P	Les textes ne prévoient pas ce sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus développées. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		Un niveau adéquat de détail sera inclus dans l'identification et l'analyse des parties prenantes afin de déterminer le niveau de communication qui est approprié pour le projet.			
Appui éventuel à l'identification et à l'analyse des parties prenantes	12	<p>Possibilité de recours aux spécialistes indépendants</p> <p>En fonction de l'importance potentielle des risques et des impacts environnementaux et sociaux, l'Emprunteur pourra être tenu de faire appel à des spécialistes indépendants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour contribuer à l'identification et l'analyse des parties prenantes et</li> <li>- Pour appuyer l'analyse exhaustive et la conception d'un processus de participation inclusive.</li> </ul>	N/P	Les textes ne prévoient pas ce sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
<b>Plan d'Engagement des Parties Prenantes</b>					
Elaboration et mise en œuvre d'un Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)	13	<p>En consultation avec la Banque, l'Emprunteur élaborera et mettra en œuvre un Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) proportionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* à la nature et</li> <li>* à la portée du projet et</li> <li>* aux risques et impacts potentiels.</li> </ul> <p>Un projet de PEPP sera publié par l'Emprunteur le plus tôt possible, et préalablement à l'évaluation du projet, et l'Emprunteur devra solliciter les opinions exprimées par les parties prenantes sur le PEPP, y compris l'identification des parties prenantes et les propositions de participation future</p> <p>Lorsque des modifications importantes sont apportées au PEPP, l'Emprunteur devra communiquer le PEPP actualisé.</p>	N/P	Les textes ne prévoient pas l'élaboration du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP).	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Approches et contenus du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)	14-16	<p>14. Le PEPP décrira</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le calendrier et</li> <li>- Les modalités de la consultation des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, tel que convenu entre la Banque et l'Emprunteur,</li> <li>- Et devra faire la distinction entre les parties affectées par le projet et les autres parties Intéressées.</li> </ul>	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		Le PEPP décrira également: <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'éventail et</li> <li>- Le calendrier des informations à communiquer aux parties affectées par le projet et aux autres parties intéressées, ainsi que</li> <li>- Le type d'informations à leur demander.</li> </ul>	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		15. Le PEPP sera adapté pour tenir compte : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Des principales caractéristiques et</li> <li>- Des intérêts des parties prenantes, et</li> <li>- Des différents niveaux d'engagement et de consultation qui seront appropriés pour les différentes parties prenantes.</li> </ul>	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		Le PEPP décrira <ul style="list-style-type: none"> <li>- comment la communication avec les parties prenantes sera traitée tout au long de la préparation du projet et de sa mise en œuvre.</li> </ul>	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		16. Le PEPP décrira <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les mesures qui seront utilisées pour éliminer les obstacles à la participation et</li> </ul> Comment les points de vue des groupes différemment affectés seront pris en compte. Le cas échéant, le PEPP devra inclure <ul style="list-style-type: none"> <li>- des mesures différenciées pour permettre la participation effective des personnes identifiées comme défavorisées ou vulnérables</li> </ul>	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		Des approches spécifiques et une augmentation du niveau des ressources peuvent être nécessaires pour la communication avec ces groupes différemment touchés afin qu'ils puissent obtenir l'information dont ils ont besoin sur les questions qui pourraient les affecter.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Vérification de la représentativité des communautés locales	17	Lorsque la participation des parties prenantes avec les personnes et les communautés locales dépend essentiellement des représentants de la communauté, l'Emprunteur fera des efforts raisonnables pour vérifier <ul style="list-style-type: none"> <li>- Que ces personnes présentent, dans la réalité, les points de vue de ces personnes et de ces communautés, et</li> </ul>	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		- Qu'elles facilitent le processus de communication de manière appropriée.			
Formats du Plan d'Engagement des Parties Prenantes	18	Autre format du Plan d'Engagement des Parties Prenantes : planification du processus de consultation Dans certaines circonstances, en fonction du niveau d'information disponible sur le projet, le PEPP aura le format d'un cadre qui décrira - les principes généraux et - Une stratégie collaborative visant à identifier les parties prenantes, et - Devra planifier un processus de consultation conformément à la présente NES qui sera mis en œuvre une fois la localisation connue.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
<b>Diffusion de information</b>					
Informations sur le projet aux parties prenantes	19	Informations sur le projet aux parties prenantes : diffusion, accès au plus tôt, contenus L'Emprunteur diffusera les informations sur le projet pour permettre aux parties prenantes de comprendre * les risques et les impacts du projet, et * les opportunités potentielles. L'Emprunteur devra fournir aux parties prenantes un accès aux informations suivantes le plus tôt possible avant l'évaluation du projet par la Banque, et selon un calendrier qui permet de mener des consultations significatives avec les parties prenantes sur la conception du projet : (a) L'objectif, la nature et la taille du projet ; (b) La durée des activités du projet proposé ; (c) Les risques et les impacts potentiels du projet sur les communautés locales, et les propositions pour les atténuer, en mettant en exergue les risques et les impacts potentiels qui pourraient affecter de manière disproportionnée les groupes vulnérables et défavorisés, et en décrivant les mesures différenciées prises pour les éviter et les minimiser ;	Art.7. Décret n°01-52/CE relatifs au contenu de l'étude d'impact	Afin de faciliter, pour le public, la compréhension des informations contenues dans le projet, lorsque celui-ci doit être soumis à enquête publique, en application d'une procédure qui le prévoit, l'étude d'impact sera accompagnée d'un résumé non technique. Lorsque le projet soumis à étude d'impact ne fait pas l'objet d'une enquête publique ou lorsque le projet fait l'objet d'une notice d'impact, l'étude d'impact ou la notice sont néanmoins rendues publiques par voie d'avis à la presse ou d'affichage qui précise les dates et horaires de la consultation.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		(d). Le processus de participation des parties prenantes envisagé, qui met en évidence les voies par lesquelles les parties prenantes peuvent participer ; (e). La date et le lieu de toutes les réunions de consultation publiques envisagées, et le processus selon lequel les réunions sont annoncées et résumées, et les rapports publiés ; et (f) Le processus et les moyens par lesquels les préoccupations peuvent être soulevées et seront gérées.			
Langues de diffusion des informations du projet		Diffusion dans les langues locales pertinentes, accessible et culturellement appropriée. L'information sera diffusée dans : - les langues locales pertinentes et - d'une manière qui soit accessible et - culturellement appropriée, en tenant compte des besoins spécifiques des groupes qui peuvent être affectés différemment ou de manière disproportionnée par le projet en raison de leur statut ou des groupes de la population ayant des besoins spécifiques d'information (tels que le handicap, l'alphabétisation, le sexe, la mobilité, les différences de langue ou d'accessibilité).	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
<b>Consultation significative</b>					
Mise en place d'un processus de consultation significative	21	Mise en place d'un processus de (véritable) consultation significative (permanente) L'Emprunteur mettra en place un véritable processus de consultation de manière à permettre - aux parties prenantes d'exprimer leurs points de vue sur les risques, les impacts et les mesures d'atténuation du projet, et - à l'Emprunteur de les examiner et d'y répondre. Une consultation significative sera effectuée sur une base permanente au fur et à mesure de l'évolution de la nature des enjeux, des impacts et des opportunités.	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
Modalités d'un Processus de consultation significative	22	<p>(a) Une véritable consultation est un processus à double sens qui :</p> <p>(b) Commence au début du processus de planification du projet et permet de rassembler les opinions initiales sur la proposition du projet et d'informer la conception du projet ;</p> <p>(c) Encourage la rétroaction des parties prenantes, en particulier dans le but d'informer la conception du projet et la participation des parties intéressées à l'identification et l'atténuation des risques et des impacts environnementaux et sociaux ;</p> <p>(d) Se poursuit sur une base continue au fur et à mesure de l'apparition des risques et des impacts ;</p> <p>(e) Est fondée sur la publication et la diffusion préalables d'informations pertinentes, transparentes, objectives, utiles et facilement accessibles selon un calendrier qui permet des consultations significatives avec les parties prenantes, dans une ou plusieurs langues locales, sous une forme culturellement acceptable, et compréhensibles par les parties prenantes ;</p> <p>(f) Tient compte de la rétroaction et y apporte des réponses ;</p> <p>(g) Encourage la participation active et inclusive des parties affectées par le projet ;</p> <p>(h) Se déroule à l'abri de toute manipulation, interférence, coercition ou intimidation ; et</p> <p>(i) Est documentée et publiée par l'Emprunteur</p>	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
<b>B. Participation pendant la mise en œuvre du projet et rapports externes</b>					
Durée de l'implication des parties prenantes	23	<p>L'Emprunteur devra poursuivre sa consultation avec les parties affectées par le projet et les autres parties intéressées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pendant toute la durée de vie du projet, et</li> <li>- leur fournir des informations de manière adaptée</li> </ul> <p>* à la nature de leurs intérêts et</p> <p>* aux risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet.</p>	Art.4 Loi n°94-018. Loi cadre relative à l'environnement (LCE)	Devoir des citoyens à la sauvegarde de l'environnement	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de référence	Dispositions	
Objets de la consultation : performance, mesures d'atténuation, risques supplémentaires	24-25	24. L'Emprunteur poursuivra son engagement avec les parties prenantes, - Conformément au PEPP et - se basera sur les canaux de communication et d'engagement déjà établis avec les parties prenantes. En particulier, l'Emprunteur sollicitera les commentaires des parties prenantes sur * La performance environnementale, et * La mise en œuvre des mesures d'atténuation dans le PEES	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		25. Lorsque des changements importants sont apportés au projet et se traduisent par des risques et des impacts supplémentaires préoccupants, en particulier pour les parties affectées par le projet, l'Emprunteur devra - Informer les parties affectées par le projet des risques et des impacts et - Les consulter sur la manière dont ces risques et ces impacts seront atténués. L'Emprunteur communiquera un PEES mis à jour comportant toute mesure d'atténuation supplémentaire.	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
<b>C. Mécanisme de gestion des plaintes</b>					
Mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes	26	L'Emprunteur devra répondre en temps opportun aux préoccupations et aux plaintes des parties affectées par le projet concernant la performance environnementale et sociale du projet. À cet effet, l'Emprunteur proposera et mettra en place un mécanisme de gestion des plaintes pour recevoir et encourager la résolution des préoccupations et des	N/P	Les textes ne prévoient pas e sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus détaillées et précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
Qualité et fonctionnalités du mécanisme de gestion des plaintes	27	Le mécanisme de gestion des plaintes sera adapté aux risques et aux impacts négatifs potentiels du projet, et sera accessible et inclusif. Lorsque cela est faisable et adapté au projet, le mécanisme de gestion des plaintes utilisera les mécanismes existants de gestion des plaintes, formels ou informels appropriés au projet, complétés au besoin par des dispositions spécifiques au projet. Des détails supplémentaires sur les mécanismes de gestion des plaintes sont énoncés à l'Annexe 1	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus détaillées et précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		(a) Le mécanisme de gestion des plaintes devrait répondre aux préoccupations de façon prompte et efficace, d'une manière transparente et culturellement appropriée et facilement accessible à tous les segments des communautés affectées par le projet, sans frais et sans rétribution. Le mécanisme, le processus ou la procédure ne devront pas empêcher l'accès à des recours judiciaires ou administratifs. L'Emprunteur informera les parties affectées par le projet au sujet du processus de gestion des plaintes dans le cadre de ses activités de participation communautaire, et mettra à la disposition du public un dossier, qui documente les réponses à toutes les plaintes reçues ; et (b) Le traitement des plaintes se fera d'une manière culturellement appropriée et devra être discret, objectif, sensible et attentif aux besoins et aux préoccupations des communautés affectées par le projet. Le mécanisme permettra également de déposer des plaintes anonymes qui seront soulevées et traitées		Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus détaillées et précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
<b>D. Capacités organisationnelles et engagement</b>					
Dispositif organisationnel et institutionnel	2 8	L'Emprunteur devra définir des rôles, des responsabilités et des pouvoirs clairs, et désigner du personnel spécifique qui sera chargé de la mise en œuvre et du suivi des activités de participation des parties prenantes et du respect de la présente NES.	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
<b>ANNEXE 1 – Mécanismes de gestion des plaintes</b>					
Portée, ampleur et type du mécanisme de gestion de plaintes (MGP)		Portée, l'ampleur et le type : proportionnels à la nature et à l'ampleur des risques et des impacts négatifs potentiels du projet	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Eléments du MGP et médiation alternative		Eléments : modalités de soumission, registre, transparence de procédure, procédure d'appel y compris le système judiciaire national.  Médiation comme alternative.	Code de procédure civile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conciliation par le président du conseil des CTD pour les questions foncières.</li> <li>- Conciliation en général.</li> <li>- Médiation.</li> <li>- Arbitrage lorsque permis par la loi, pour lequel l'exécution (forcée) des</li> </ul>	sont complémentaires quant au type du MGP.

## ANNEXE 2 : LISTE DES PERSONNES RENCONTREES ET PV DE CONSULTATIONS

La liste des personnes rencontrées et le PV de consultation durant la préparation du présent PMPP est archivé auprès de l'Unité de gestion du projet et consultable si besoin.

## ANNEXE 3 : FORMULAIRE DE PLAINTE

<b>N° de la plainte :</b>	
<b>Nom et prénom</b>	
<b>Contact</b>  <b>Merci d'indiquer votre préférence de correspondance</b>	<input type="checkbox"/> <b>Par téléphone:</b> <input type="checkbox"/> <b>Oralement</b> <input type="checkbox"/> <b>Par e-mail</b> <input type="checkbox"/> <b>Page Facebook</b> <input type="checkbox"/> <b>En personne</b>
<b>Description de la plainte ou de l'incident et de son lien avec le Projet :</b>	Que s'est-il passé ? Où l'incident a-t-il eu lieu ? À qui est-ce arrivé ? Quelles en sont les conséquences ? Quel est le lien de la plainte avec le projet ?
<hr/>	
<b>Date de l'incident source de la plainte :</b>	<input type="checkbox"/> <b>Incident unique (date _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>Incident répété (combien de fois ? _____)</b> <input type="checkbox"/> <b>En cours (problème en cours)</b>
<b>Quelles sont, selon vous, les solutions que nous pourrions apporter au problème ?</b>	

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Avez-vous déjà déposé** Oui (date \_\_\_\_\_) Non \_\_\_\_\_  
**une plainte à propos de ce**  
**sujet par le passé ?** *Si oui, avez-vous reçu une réponse ? Merci de détailler ci-dessous.*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Je soussigné(e) ..... confirme l'exactitude des informations présentées dans la présente fiche.**

Signature : \_\_\_\_\_

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

**ANNEXE 4 : FICHE DE SYNTHÈSE ET DE RÉSOLUTION D'UNE PLAINTÉ**

<b>N° de la plainte :</b>	
<b>Nom et prénom</b>	
<b>Contact</b>  <b>Merci d'indiquer votre préférence de correspondance</b>	<input type="checkbox"/> <b>Par téléphone</b> <input type="checkbox"/> <b>Verbalement</b> <input type="checkbox"/> <b>Par courriel</b> <input type="checkbox"/> <b>Page Facebook</b> <input type="checkbox"/> <b>En personne</b> <input type="checkbox"/> <b>Autres</b>
<b>Description de la résolution de la plainte :</b>	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<b>Date de résolution :</b>	
<b>Pièce justificative (si pertinent) :</b>	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<b>Signature du plaignant :</b>	
<b>Date :</b>	
<b>Nom et fonction des membres de comités responsable de la résolution :</b>	<b>Nom et représentation du membre du comité :</b> <b>Signature :</b>

	<p><b>Nom et représentation du membre du comité :</b></p> <p><b>Signature :</b></p> <p><b>Nom et représentation du membre du comité :</b></p> <p><b>Signature :</b></p> <p><b>Nom et représentation du membre du comité :</b></p> <p><b>Signature :</b></p> <p><b>Nom et représentation du membre du comité :</b></p> <p><b>Signature :</b></p> <p><b>Date :</b></p>
--	--