

**MINISTERE DE LA RECONCILIATION, DE LA
PAIX ET DE LA COHESION NATIONALE**

« : » « : » « : » « : » « : »

**REPUBLIQUE DU MALI
UN PEUPLE – UN BUT – UNE FOI**

« : » « : » « : » « : » « : »



**Projet de résilience communautaire et des services inclusifs au Mali
(MALIDENKO)**

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

Juillet 2024

TABLE DES MATIERES

I. INTRODUCTION/DESCRIPTION DU PROJET	1
II. OBJECTIF/DESCRIPTION DU PMPP :	7
III. IDENTIFICATION ET EXAMEN DES PARTIES PRENANTES PAR COMPOSANTE DU PROJET	8
3.1 Méthodologie	8
3.2 Parties touchées	8
3.3 Autres parties concernées	9
3.4 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables	9
IV. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	9
4.1 Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet	9
4.2 Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes	16
4.3 Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables	17
V. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	20
5.1 Modalités de mise en œuvre et ressources	20
VI. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES	21
6.1 Description du mécanisme de gestion des plaintes	21
VII. SUIVI ET RAPPORTS	32
7.1 Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP (y compris des indicateurs)	32
7.2 Rapports aux groupes de parties prenantes	33
VIII. ANNEXES	35
Annexe 1. Modèle de procès-verbal/compte rendu de réunions de consultation	35
Annexe 2. Exemple de tableau budgétaire de PMPP	35
Annexe 3. Exemple de tableau : Suivi de la mise en œuvre du PMPP et rapports	35
Annexe 4. Lien de photos des participants	35

SIGLES ET ABREVIATIONS

ASACO	Association de Santé Communautaire
ATPC	Assainissement Total Piloté par les Communautés
CEDEAO	Communauté Economique des Etats de l'Afrique de l'Ouest
CES	Cadre Environnemental et Social
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CICR	Coopération Internationale de la Croix Rouge
CSCom	Centre de Sante Communautaire
	Centre Sahélien de Prestations, d'Études, D'Écodéveloppement et de
CSPEEDA	Démocratie
DCC	Développement Conduit par les Communauté
DRA	Direction Régionale de l'Agriculture
	Direction Régionale de l'Assainissement et du Contrôle des Pollutions et des
DRACPN	Nuisances
EAS	Exploitation et Abus Sexuel
ERAR	Équipe d'Appui à la Réconciliation
GIZ	Bureau de la Coopération Allemande au Développement
HI	Handicap International
HS	Harcèlement sexuel
IRC	International Rescue Committee
LUXDEV,	Agence luxembourgeoise pour la Coopération et le Développement
MARN	Mission d'Appui à la Réconciliation Nationale
MATDAT	Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation
NES	Normes Environnementales et Sociales
NRC	Norwegian Refugee Council
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PAM	Programme Alimentaire Mondiale
PDSEC	Plans de Développement Social, Économique et Culturel
PGMO	Plan de Gestion de la Main d'œuvre
PGRNCC	Projet de Gestion des Ressources Naturelles et de Changement Climatique
PIB	Produit intérieur brut
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
P-RM	Primature de la République du Mali
REIES	Rapport d'Étude d'Impacts Environnemental et Social
SG	Secrétariat General
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'Enfance
VBG	Violences basées sur le genre

I. INTRODUCTION/DESCRIPTION DU PROJET

Le Mali fait face à un cycle de pauvreté, d'insécurité, d'instabilité politique et des risques de conflit, malgré ses ressources naturelles abondantes et sa population jeune. La croissance du PIB s'est stabilisée à 3,5 % (0,6 % par habitant) en 2023, en deçà des attentes, en raison de la baisse de la production agricole et d'une crise de l'électricité.

La croissance devrait légèrement fléchir en 2024. Les perspectives économiques sont soumises aux risques de baisse liés aux conflits armés et à l'insécurité croissante, à l'augmentation des coûts de financement, aux impacts du retrait de la Communauté économique des Etats de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO) et aux chocs climatiques. Avec un produit intérieur brut (PIB) par habitant de 859 dollars en 2020, plus de 40 % de sa population de 20,3 millions d'habitants vit dans la pauvreté. Depuis 2012, le Mali est en proie à des insurrections armées, des activités terroristes et des conflits intercommunautaires, en particulier dans le nord et, plus récemment, dans le centre du pays. Cette violence a non seulement provoqué d'importants déplacements forcés, mais a également entravé l'accès aux services essentiels et exacerbé les vulnérabilités des communautés.

L'accès aux services sociaux de base reste faible et inégalement réparti sur le territoire.

- ❖ L'objectif du projet est d'améliorer l'accès aux services de base répondant aux priorités des communautés dans les zones stabilisées.

Les principaux résultats de ce projet seront les suivants :

- nombre de personnes dans les sites du projet ayant un meilleur accès à des infrastructures et à des services sociaux résilients et verts.
- les services fournis correspondent aux besoins prioritaires de la communauté par le biais du processus de planification du village et de la commune.
- renforcement des capacités des organes communaux et villageois en matière de planification et de gestion participatives et inclusives des activités de développement.

Le projet MALIDENKO est structuré en quatre (4) composantes :

Composante 1. Fourniture d'infrastructures et de services villageois essentiels résilients au changement climatique

Cette composante financera les infrastructures et les services essentiels au niveau des villages. Il s'agirait par exemple de construire et de remettre en état des infrastructures productives à petite échelle telles que des routes d'accès tertiaires, l'irrigation à petite échelle, d'eau, d'assainissement, d'électricité (panneaux solaires, électrification hors réseau), d'éducation, de santé etc. Les sous-projets de village couvriraient au maximum 50 000 dollars. La planification et la mise en œuvre des investissements seraient axées sur la participation active et inclusive des parties prenantes pour renforcer la cohésion sociale et assurer une meilleure adéquation entre les investissements financés et les besoins réels de la population. Toutes les infrastructures seront construites et entretenues en tenant compte de la résilience climatique et des catastrophes.

Composante 2. Mise à disposition d'infrastructures et de services communautaires essentiels résilients au changement climatique

Cette composante financera des infrastructures et des services résilients au changement climatique au niveau communal. Les investissements pourraient inclure la remise en état des infrastructures dans les domaines de la connectivité, de l'eau et de l'assainissement, de l'électrification, des marchés, de la santé et de l'éducation, ainsi que des mesures visant à améliorer la gestion des ressources naturelles et la résilience climatique. La sélection des

Investissements s'appuiera sur les plans de développement local existants (Plans de Développement Social, Économique et Culturel/-PDSEC) lorsqu'ils sont disponibles, et soutiendra leur mise à jour/préparation lorsqu'ils ne le sont pas. Il s'agira notamment d'améliorer les dimensions de la résilience au climat et aux catastrophes dans le cadre du processus d'élaboration du PDSEC. Le projet aidera les autorités locales à planifier et à gérer les activités afin d'optimiser les impacts globaux sur l'accès aux services et les résultats socio-économiques au niveau communal (voir la composante 3). Les sous-projets au niveau des communes seront d'un montant maximum de 200 000 dollars EU.

Composante 3. Restaurer la confiance et la cohésion sociale par la planification, la facilitation et l'inclusion

Cette composante financera l'assistance technique et la facilitation sociale et technique. Des facilitateurs sociaux et techniques seront embauchés, formés et supervisés par le projet

pour travailler avec les communautés à la planification, à la conception et à la gestion des sous-projets dans le cadre des composantes 1 et 2. Ces facilitateurs veilleront également à ce que les groupes les plus vulnérables, en particulier les femmes, les personnes déplacées et les personnes vivant avec un handicap, participent pleinement à la planification et à la prise de décisions concernant les sous-projets. Cette approche inclusive a l'avantage de restaurer la confiance et de revitaliser le contrat social avec les citoyens. Pour les investissements au niveau communal prévus dans le cadre de la composante 2, les facilitateurs travailleront avec les maires, les conseils municipaux et les autorités administratives pour assurer une répartition équitable des avantages du développement, évitant ainsi l'exclusion territoriale et intergroupe. Les conseils techniques fournis dans le cadre de cette composante contribueront également à renforcer les exercices de planification au niveau communal afin d'améliorer la qualité technique et la prise de décision éclairée par le climat, et d'assurer une participation active de la communauté à l'identification de ses besoins et à la sélection des investissements. Au cours du projet, les facilitateurs travailleront à intégrer la planification villageoise en tant qu'apport participatif dans la production et la mise à jour du PDSEC.

Composante 4. Gestion de projet

Cette composante financera les coûts opérationnels du projet, y compris le personnel, l'assistance technique, le suivi et l'évaluation, la formation, les déplacements, la gestion fiduciaire et la gestion des risques environnementaux et sociaux, l'équipement et d'autres coûts de gestion.

❖ Zones d'intervention

Les zones d'intervention du projet MALIDENKO ont été choisies selon les critères suivants :

La gouvernance, la pauvreté, le maillage territorial, la vulnérabilité et la fragilité.

Tableau n°1 : Zones d'intervention

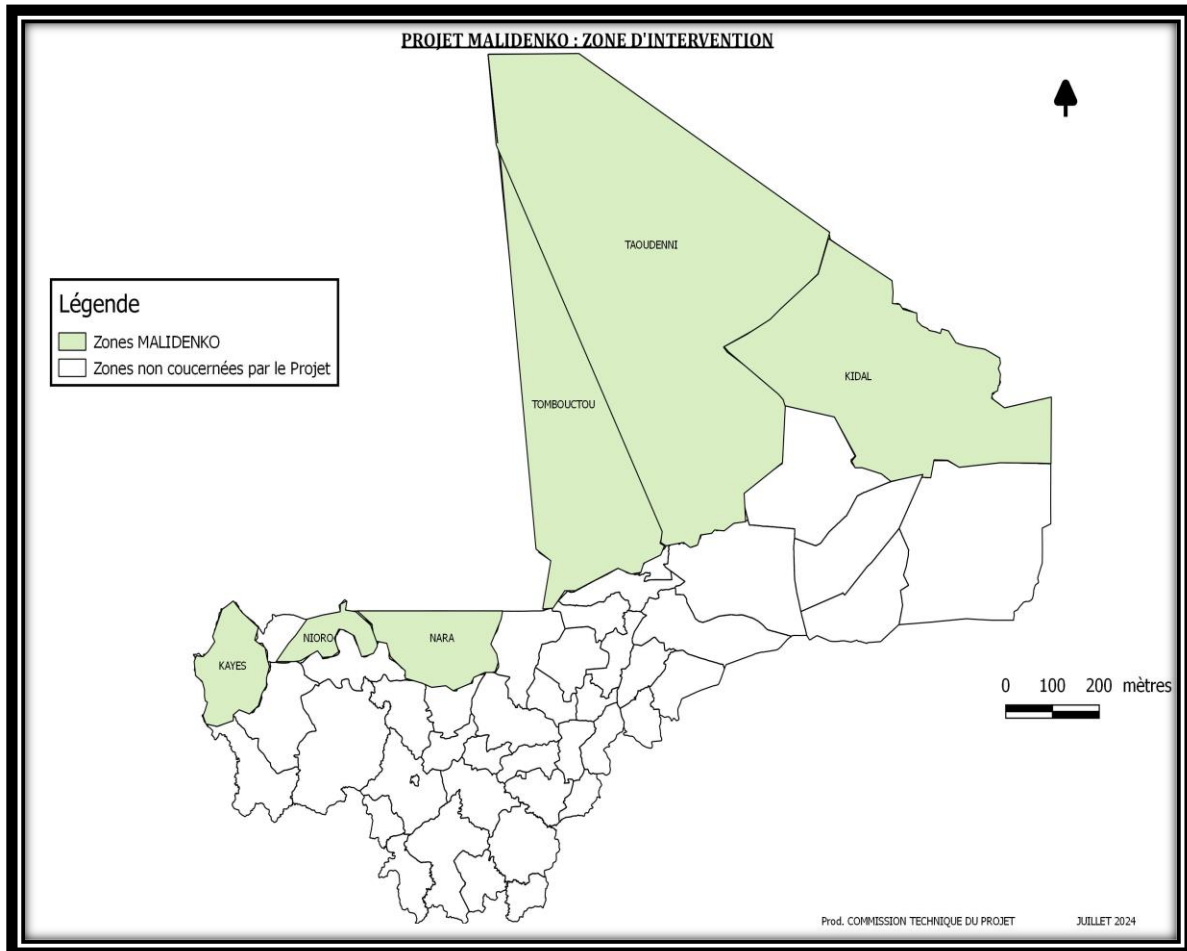
Régions	Nombre de communes	Nombres de village
- Kayes - Nioro - Nara - Tombouctou - Kidal - Taoudenni	~ 64	~ 1000

Le Projet de Résilience Communautaire et des Services inclusifs au Mali (MALIDENKO) est préparé conformément au Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale et aux textes réglementaires en vigueur en république du Mali.

De part la nature, les caractéristiques et l'envergure des activités envisagées dans le cadre de sa mise en œuvre, le Projet MALIDENKO est potentiellement associé à des risques et impacts environnementaux et sociaux majeurs. C'est pourquoi il est classé « projet MALIDENKO risque substantiel selon la législation nationale et les critères de classification environnementale et sociale de la Banque mondiale. Il déclenche certaines Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque, lesquelles seront appliquées aux activités du projet afin de prévenir et atténuer les incidences négatives sur l'environnement et la population, qui pourraient découler de sa mise en œuvre. Il s'agit de la NES 1 « Évaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux » ; NES 2 « Emploi et conditions de travail » ; NES 3 « Utilisation rationnelle des ressources et prévention et gestion de la pollution » ; NES 4 « Santé et sécurité des populations » ; NES 5 « Acquisition des terres, restrictions à l'utilisation des terres et réinstallation involontaire » ; NES 6 « Préservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles biologiques » ; NES 8 « Patrimoine culturelle » et NES 10 « Mobilisation des parties prenantes et information ».

En effet, la mise en œuvre du projet, pourrait avoir des impacts sur l'environnement et le cadre social des localités bénéficiaires. Les impacts positifs potentiels du projet seront

considérables, toutefois la mise en œuvre de certaines de ses activités pourrait également induire des impacts négatifs potentiels dans les zones d'intervention. Conformément au cadre législatif et réglementaire en République du Mali et aux Normes environnementales et sociales de la Banque mondiale, l'exécution de ce projet requiert l'élaboration d'un Cadre de Gestion Environnementale et Sociale (CGES), d'un Plan de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO) et d'un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).



Ce document PMPP est élaboré conformément aux exigences du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale.

Les exigences de la législation malienne sur l'information et la consultation publique sont stipulées principalement dans le cadre réglementant l'évaluation de l'impact environnemental et social. Ces exigences sont établies par les textes suivants :

- le **Décret n°2018 — 0991/P-RM du 31 décembre 2018** relatif à l'étude et à la notice d'impacts environnemental et social dispose que « Une consultation publique ayant pour objectif de recueillir les avis des populations concernées par le projet est présidée par le représentant de l'État du lieu d'implantation du projet et organisée avec le concours des services techniques et du promoteur. Les modalités pratiques de conduite de la consultation publique sont définies par arrêté conjoint des ministres chargés de l'Environnement, de l'Administration et des Collectivités territoriales » (article 23). L'article 24 exige que les procès-verbaux dressés à l'occasion de la consultation publique soient signés de toutes les parties et annexés au Rapport d'Étude d'Impacts Environnemental et Social (REIES) ;
- l'**Arrêté interministériel n° 2013 — 0258/MEA-MATDAT-SG du 29 janvier 2013** fixant les modalités de la consultation publique en matière d'EIES organise la consultation publique en trois principales étapes comme suit :
 - 1ère étape : Elle consiste à prendre contact avec les autorités, à les informer du démarrage de l'étude sur le projet. Cette première étape comporte :

La présentation du projet ;

L'exposé succinct des impacts potentiels, positifs et négatifs du projet.

Les outils utilisés sont les moyens de communication appropriés (réunions avec autorités, affichages, avis radiodiffusés, crieur public, annonces lors des cérémonies, presse, etc.).

- 2e étape : La consultation publique vise à informer les acteurs concernés du démarrage de l'étude et sur les enjeux du projet. Elle consiste à tenir une Assemblée Générale organisée par le représentant de l'État ou le maire de la zone

d'implantation. Les participants à cette assemblée devront faire part de leurs préoccupations.

Cette étape exécutée au cours de l'étude, devra faire l'objet d'une large diffusion à l'aide des moyens de communication appropriés.

- 3e étape : Elle consiste à restituer au promoteur les préoccupations des populations concernées, à informer les populations des actions prévues par ce dernier afin d'atténuer ou de compenser les effets néfastes du projet, à présenter les mesures envisagées pour bonifier les impacts positifs, les actions sociales que le promoteur compte entreprendre éventuellement en faveur des populations. Cette étape est effectuée à la fin de l'étude lors d'un atelier de restitution.

II. OBJECTIF/DESCRIPTION DU PMPP :

L'objectif global du présent Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, notamment en ce qui concerne la publication des informations et les consultations tout au long du cycle du projet. Le PMPP décrit succinctement la façon dont l'équipe du projet communiquera avec les parties prenantes et inclut un mécanisme par lequel les populations peuvent exprimer leurs préoccupations, donner leur avis ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité y relative. Le PMPP met spécifiquement l'accent sur les méthodes permettant de mobiliser les groupes considérés comme les plus vulnérables et qui risquent d'être exclus des avantages du projet.

Plus spécifiquement, ce Plan vise à :

- identifier systématiquement et exhaustivement toutes les parties prenantes affectées par le projet, concernées par le projet ou susceptibles d'avoir une influence sur le projet ;
- établir et maintenir un dialogue constructif entre le projet et ses parties prenantes lors des étapes restantes de son cycle de vie en prenant appui, et en tirant les leçons des activités d'information et de consultation conduites ;
- concevoir et planifier la mise en œuvre des activités d'information et de consultation du projet avec ses parties prenantes de manière appropriée, efficace et accessible ;
- assurer l'inclusion sociale en identifiant les groupes vulnérables susceptibles d'être exclus ou marginalisés dans le processus de consultation et concevoir les outils qui garantissent qu'ils soient pleinement inclus dans ce processus avec une réelle écoute et une réelle prise

- en compte de leurs points de vue (par exemple, pour mieux engager les femmes, s'assurer qu'elles soient consultées dans les groupes séparés facilitée par une femme) ;
- partager l'information et dialoguer sur le Projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le Projet ;
 - guider la conception et la mise en œuvre du Projet et diminuer les risques techniques, sociaux et budgétaires ;
 - assurer un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation et sans frais de participation ;
 - mettre en place un mécanisme de gestion des plaintes qui permettra l'expression et le traitement des doléances et plaintes des personnes affectées et intéressées par le projet avec les procédures spécifiques développées pour assurer le traitement rapide, éthique, et centré sur la survivante pour les personnes qui subissent des violences basées sur le genre (VBG), l'exploitation et abus sexuel (EAS), et le harcèlement sexuel (HS).

III. IDENTIFICATION ET EXAMEN DES PARTIES PRENANTES PAR COMPOSANTE DU PROJET

3.1 Méthodologie

Pour le Projet MALIDENKO, les parties prenantes suivantes ont été identifiées et analysées par rapport à chaque composante. Ces parties prenantes comprennent les parties touchées (telles que définies à la section 4.2), les autres parties concernées (telles que définies à la section 4.3) et les individus ou groupes défavorisés/vulnérables (tels que définis à la section 4.4).

3.2 Parties touchées

Les parties touchées comprennent les communautés locales, les membres des dites communautés et d'autres parties qui pourraient subir les effets directs du projet. Plus précisément, cette catégorie renferme les individus et groupes suivants :

- les autorités administratives : les gouverneurs, les préfets, les sous-préfets, les conseils régionaux, les conseils communaux ;
- les communautés ;
- les leaders communautaires ;
- les jeunes ;
- les femmes ;
- les personnes déplacées internes ;
- les leaders religieux ;
- les autorités traditionnelles et coutumières,

3.3 Autres parties concernées

Les parties prenantes du projet désignent aussi des individus, groupes ou entités qui ne sont pas directement touchés par le projet, notamment :

- les services techniques d'appui/conseil ;
- les organisations faitières du secteur développement rural (pêcheurs, éleveurs, agriculteurs, commerçants, maraichers, artisans, et entrepreneurs) ;
- les organisations de la société civile etc.

3.4 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables¹

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure toutes personnes qui pourraient être disproportionnellement impactées par le projet en comparaison avec les autres groupes de personnes qui sont également affectées. Ceci exigera du projet une prise en compte particulière de ces personnes durant les consultations et la participation aux activités du projet.

Les « personnes vulnérables » désignent les individus ou groupes de personnes qui sont particulièrement exposés aux risques et aux difficultés en raison de leur situation socio-économique, de leur âge, de leur genre, de leur état de santé, de leur statut social ou de leur expérience antérieure à l'exposition à l'insécurité. Cela inclut souvent les femmes, les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées, les réfugiés, les déplacés internes, et les ménages pauvres. Ces personnes sont souvent prioritaires dans les programmes d'aide humanitaire et de développement en raison de leur besoin accru de protection et de soutien.

Chacune de ces catégories joue un rôle distinct et complémentaire dans la structure sociale et communautaire du Mali, contribuant à la cohésion sociale, à la gouvernance locale et à la résilience des communautés.

IV. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

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

Au cours de la préparation du projet, les réunions de consultation publique régionale ont été organisées les 25 et 26 juin 2024 dans les régions de Kayes, Nara, Tombouctou et Kidal. Ces consultations régionales ont été couronnées par une consultation nationale tenue à

Bamako le 27 juin 2024. Elles ont permis aux parties prenantes ont exprimé leurs préoccupations, craintes, suggestions et recommandations vis-à-vis du projet.

Les images, la liste des personnes rencontrées et les procès-verbaux (PV) de consultations des parties prenantes sont inclus dans le document annexe du présent rapport de PMPP.

4.1.1. Consultations Régionales

Les consultations régionales ont concerné les acteurs ci-après :

- les Gouverneurs des régions ;
- les préfets et les sous-préfets ;
- les présidents du Conseil Régional ;
- les maires des Communes ;
- les organisations de la Société Civile ;
- les légitimités Traditionnelles ;
- les représentants des Forces armées et de Sécurité ;
- les chefs des services techniques déconcentrés de l'Etat ;
- les représentants de la presse ;
- les représentants de l'équipe régionale d'appui à la réconciliation ;
- les coordonnateurs des Chefs de quartiers des communes ;
- les personnes vulnérables ;
- les légitimités traditionnelles ;
- les conseils communaux de réconciliation.

Les consultations régionales ont concerné pour l'essentiel les services techniques et administratifs, les organisations professionnelles y compris les organisations de la société civile locale (ONG locales, groupements et associations de femmes et de jeunes) et ainsi que les autorités coutumières. Cette approche a facilité le recensement des points de vue et préoccupations des différents acteurs concernés par le projet et aussi le recueil des suggestions et recommandations qu'ils ont formulées.

Elles ont été conduites par les Équipes Régionales d'Appui à la Réconciliation (ERAR) avec l'appui des autorités administratives. A l'aide du guide d'entretien élaboré par la Mission d'Appui à la Réconciliation Nationale (MARN), les objectifs suivants ont été ciblé :

- informer et sensibiliser les communautés sur les objectifs du projet ;
- faciliter les échanges et le partage de points de vue entre les différents acteurs ;

- assurer l'inclusivité et la participation effective des communautés ;
- identifier les besoins, les attentes et les préoccupations des acteurs ;
- renforcer la compréhension mutuelle des rôles et responsabilités de chaque partie prenante.

Ces rencontres ont concerné pour l'essentiel les services techniques et administratifs, y compris les organisations professionnelles, mais aussi les organisations de la société civile locale (ONG locales, groupements et associations de femmes et de jeunes) et les autorités coutumières. Cette approche a facilité le recensement des points de vue et préoccupations des différents acteurs concernés par le projet et aussi le recueil des suggestions et recommandations qu'ils ont formulées.

Tableau n°2 : le nombre des participants par régions et par genre

N°	Période de tenue des concertations	Région	Participants		
			Femme	Homme	Total
1	26/06/2024	Kayes	2	35	37
2	25 et 26 /06/2024	Nara	5	44	49
3	25/06/2024	Tombouctou	17	53	70
4	26/06/2024	Kidal	21	75	96
TOTAL			45	207	252
TOTAL (%)			17,86%	82,14%	100%

Dans l'ensemble, les consultations régionales ont également permis de retenir les points suivants :

- **En matière de résilience communautaire et d'accès aux services essentiels dans les régions cibles :**

- dans toutes les régions cibles, il ressort une capacité de résilience assez positive des communautés, elles arrivent à s'adapter tant bien que mal aux différentes situations malgré les difficultés d'accès aux services sociaux de base. Elles ont cependant besoin d'être renforcées sur le plan santé, hydraulique, éducation, infrastructures, assainissement, assistance aux populations déplacées, production agricole, communication, cohésion sociale, sécurité et maîtrise des effets du changement climatique.
- dans la région de Kayes par exemple, l'apport des migrants et les mécanismes endogènes de solidarité contribuent beaucoup à la résilience des communautés.

- **En ce qui concerne le rôle des institutions/communautés/organisations dans la gestion des défis on peut noter :**

- prise de conscience des communautés par rapport à la gestion et au suivi des infrastructures sociales de bases ;
- participation citoyenne à travers le paiement des impôts et taxes ;
- appui des collectivités dans la maîtrise d'ouvrage (services techniques) ;
- dissémination des textes qui régissent les différentes institutions et organisations communautaires ;
- identification des sites aménageables, appui conseil auprès des collectivités et des ONG ;
- plaidoyer ;
- information, la sensibilisation, la mobilisation des ressources, la recherche de partenaires dans la gestion des défis auxquels les communautés sont confrontées.

- **En termes d'expérience en matière de participation à des projets de Développement Conduits par les Communautés (DCC)**

Les communautés ont une expérience du DCC, notamment à travers leurs interventions dans des projets de développement axé sur l'approche DCC, avec des partenaires comme : l'ONG IRC PGRNCC, CSPEEDA, STOP SAHEL, l'UNICEF, LUXDEV, GIZ, SWISS CONTACT, CICR, PLAN MALI, PAM, NRC, HI etc.

Ces expériences peuvent se traduire de manière concrète par la réalisation de projets tels que :

- Assainissement Total Piloté par les communautés (ATPC), initié par les Directions Régionales de l'Assainissement et du Contrôle des Pollutions et des Nuisances (DRACPN) en collaboration avec la communauté et d'autres partenaires techniques afin de permettre la diminution des maladies fécales et hydriques ;

- construction de deux (02) salles de classes, une (01) direction, la clôture et installation d'un système adduction d'eau à l'école de Paparah à travers une approche de développement communautaire ;
- introduction de nouvelles variétés pour l'augmentation des rendements, initiée par les Directions Régionales de l'Agriculture (DRA).

• **En matière d'évaluation de la coopération entre les acteurs régionaux et communautaires dans le contexte DCC**

La coopération entre les autorités et les autres acteurs, singulièrement les communautés, est de plus en plus synergique et complémentaire. Néanmoins, des mécanismes de consultations à des fréquences convenables doivent être instaurés pour renforcer cette collaboration.

En ce qui concerne le genre, les consultations ont évoqué les facteurs favorisant ci-dessous :

- multiplication des projets ciblant les femmes et les jeunes ;
- implication des femmes et des jeunes dans le processus de paix et stabilité sociale ;
- renforcement des capacités des organisations des femmes et des jeunes ruraux aux techniques de gestion des AGR ;
- sensibilisation des femmes et des jeunes sur les avantages du projet.

S'agissant des impacts environnementaux et sociaux, les points ci-après ont été évoqués :

Impacts positifs

- amélioration des conditions d'apprentissage ;
- aménagement des pistes rurales ;
- amélioration des conditions de vie.

Impacts négatifs

- occupation du sol au détriment des activités Agricoles ;
- dégradation de l'écosystème (perte de biodiversité etc.) ;
- conflits sociaux ;
- **violences basées sur le genre (VBG).**

Tableau n°3 : Récapitulatif des points saillants des parties prenantes consultées.

LIBELLE	Résumé
DEFIS	- faible capacité dans la gestion des services sociaux de bases ; - faible mobilisation des ressources internes des communes ; - insécurité alimentaire, les effets du changement climatique, l'immigration ; - manque des ressources innovantes pour financer la réalisation des services sociaux de base ; - manque d'appropriation des projets par les communautés ; - problèmes d'Assainissement ; - difficultés d'accès aux services de santé, éducation, hydraulique ; - enclavement, l'insécurité persistante dans certaines localités, l'insécurité alimentaire ; - cherté de la vie ; - risque de conflits (exploitation des personnes, foncier, intercommunautaire, partage des ressources naturelles) ; - difficulté d'accès à l'eau potable et aux infrastructures routières, scolaires, sanitaires
ENGAGEMENTS	- respect des clauses du projet et des conventions ; - appropriation du projet par les bénéficiaires ; - participation de la communauté au processus d'exécution du projet (élaboration, mise en œuvre, suivi – évaluation et pérennisation) ; - disponibilité des acteurs locaux, l'investissement humain des communautés ; - mobilisation des membres des communautés et des organisations autour du projet.
ATTENTES	- autosuffisance alimentaire, etc.) ; - promotion de l'employabilité et l'entrepreneuriat des jeunes ; - autonomisation économique des couches vulnérables (femmes, personnes vivant avec handicap, réfugiés, déplacés internes) ; - amélioration des conditions de vie des communautés ; - changement positif de comportement des citoyens ; - prise en charge des besoins spécifiques des communautés ; - pérennisation du projet pour répondre aux aspirations des populations.
BESOINS PRIORITAIRES EN MATIERE DE SERVICES ESSENTIELS (HYDRAULIQUE)	- réalisation et réhabilitation des infrastructures hydrauliques ; - réalisation des points d'eau dans les localités en besoin ; - formation des organes de gestion des points d'eau. - Infrastructures - réhabilitation des infrastructures routières ; - aménagement des quais et digues de protection ; - surcreusement du canal Kadhafi ; - réhabilitation des chenaux d'alimentation du système faguibine ; - réhabilitation et équipement de la maison des femmes ; - réhabilitation du centre agroalimentaire des femmes ; - réhabilitation du centre Ali Farka Touré et du jardin de la paix ; - construction d'un centre multifonctionnel des femmes de Diré ; - réalisation d'unités de production et de transformation des produits

LIBELLE	Résumé
	alimentaires au profit des femmes.
BESOINS PRIORITAIRES EN MATIERE DE SERVICES ESSENTIELS (SANTE)	- construction/réhabilitation et équipements des CCom ; - recrutement du personnel qualifié ; - formation des membres des ASACO ; - services de santé de qualité ; - fourniture des médicaments à suffisance ; - relance du système de référence-évacuation.
BESOINS PRIORITAIRES EN MATIERE DE SERVICES ESSENTIELS (EDUCATION)	- construction/réhabilitation/équipement des salles de classes ; - mise à disposition des enseignants qualifiés en nombre suffisant par école ; - formation des membres des comités de gestion scolaire ; - spécialisation des enseignants axée sur les besoins du développement en privilégiant l'enseignement professionnel ; - réouverture effective des écoles fermées pour diverses raisons.
BESOINS EN MATIERE DE RENFORCEMENT DE LA RESILIENCE COMMUNAUTAIRE	- revalorisation de nos mécanismes traditionnels, de prévention et de gestion des conflits communautaires ; - création de caisses d'épargne et de crédit ; - réalisation de micro-projets ; - sécurisation totale de nos régions et le retour des services sociaux de base ; - adaptation de nos systèmes de production agricole aux changements climatiques ; - assistance et l'appui des autorités auprès des communautés ; - création de nouvelles infrastructures et la réhabilitation des anciennes ; - besoin d'information, de sensibilisation, de soutien et d'accompagnement.

Source : Mission d'élaboration du PMPP, juin 2024

4.1.2. Consultation Nationale

La consultation nationale a été conduite par le Secrétariat Général du Ministère de la Réconciliation, de la Paix et de la Cohésion Nationale. Elle s'est tenue le 27 juin 2024 dans la salle de réunion du bâtiment n°2 de la cité administrative et a regroupé les structures ci-après :

- le représentant du Ministère de la Santé et du Développement Social ;
- le représentant du Ministère de l'Agriculture ;
- le représentant du Ministère de l'Environnement, de l'Assainissement et du Développement Durable ;
- le représentant du Ministère de l'Éducation Nationale ;
- le représentant du Ministère de l'Économie et des Finances ;

- le représentant du Ministère de l'Administration Territoriale et de la Décentralisation ;
- le représentant du Ministère de l'Énergie et de l'Eau ;
- le représentant du Ministère de l'Urbanisme, de l'Habitat, des Domaines, de l'Aménagement du Territoire et de la Population ;
- le représentant du Ministère de la Défense et des Anciens Combattants ;
- le représentant du Ministère de la Sécurité et de la Protection Civile ;
- le représentant du Ministère des Affaires Étrangères et de Coopération Internationale ;
- le représentant du Ministère des Transports et des Infrastructures ;
- le représentant du Centre National pour la Coordination du Mécanisme d'Alerte Précoce et de Réponse aux Risques ;
- le représentant de l'Association des municipalités.

Au cours de la consultation nationale les participants ont échangé sur quatre (4) points essentiels du guide d'entretien à savoir :

- 1er point concerne les attentes spécifiques vis-à-vis du projet. On y retient:
 - changement positif de comportement des citoyens
 - capitalisation des acquis ;
- 2ème point concerne les résultats concrets espérés à la fin du projet, il découle des discussions les éléments suivants :
 - renforcement de la résilience des communautés ;
 - assimilation parfaite du concept DCC ;
 - atteint des 80% au maximum de réussite pour le projet.
- 3ème point concerne les impacts environnementaux et sociaux des travaux. Il ressort des échanges sur ce point que des participants sont conscients que l'impact des travaux sur l'environnement est modéré, .Toutefois, il est nécessaire de prévoir dans le cahier de charge des mesures compensatoires et d'atténuation.
- 4ème point concerne les facteurs de risques pouvant mettre en échec le projet MALIDENKO. Il découle des échanges qu'il existe plusieurs pratiques imputables aux différentes parties prenantes il s'agit :
 - défaut de conformité des investissements réalisés et les prévisions ;
 - insuffisance de l'inclusion de toutes les parties prenantes ;
 - défaut de prise en compte des besoins spécifiques des personnes vulnérables et/ou considérées comme mineurs.

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

Le plan de mobilisation des parties prenantes ci-dessous décrit le processus et les méthodes de mobilisation, y compris l'enchaînement des actions à mener, les sujets de consultation

et les parties prenantes ciblées. La Banque mondiale et l’Emprunteur ne tolèrent pas les représailles et les mesures de rétorsion à l’encontre des parties prenantes aux projets qui partagent leurs points de vue sur les projets financés par l’institution.

Tableau n°4 : Récapitulatif du PMPP

Étape du projet	Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Responsabilité	Fréquence/dates
Etape de la préparation Etape de la mise en œuvre	Grand public, Femmes, Jeunes, Légitimités traditionnelles, Personnes vulnérables, Personnes vivant avec un handicap, Organisation de la société civile, Leaders communautaires.	– Présenter le projet et recevoir des commentaires en retour sur ses activités. – Rendre compte des progrès – Mener des consultations sur les principaux risques – Indiquer dans quelles manifestations publiques les résultats seront diffusés – Communiquer des informations sur la gestion des plaintes	– Réunions/discussions de groupes thématiques – Consultations locales – Réunions formelles – Discussions ou enquêtes virtuelles – Entretiens individuels – Visites de sites	UGP avec les facilitateurs	Une fois par semestre et au tant de fois que de besoin

4.3 Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables

4.3.1 Analyse des parties prenantes

L’analyse des parties prenantes doit permettre de jeter un regard profond sur les intérêts des groupes de parties prenantes, de déterminer comment et jusqu’à quel degré ils seront affectés, et de décider quelle pourra être leur influence sur le projet.

A travers la compréhension des motivations des différents acteurs et de la manière avec laquelle ils peuvent intervenir et influencer les résultats des actions sur le projet MALIDENKO, il sera possible de construire une stratégie par priorité d’actions, pour le dialogue avec toutes les parties prenantes.

Les critères identifiés sont les suivants :

- l'intérêt : désigne le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite d'un projet (dans un but professionnel, personnel ou autre) ;
- le pouvoir : désigne quant à lui le degré auquel une partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

L'engagement et la mobilisation des parties prenantes sont directement proportionnelles à l'impact et à l'influence, et à mesure que l'impact du projet sur un groupe de parties prenantes augmente ou que l'influence d'un acteur particulier augmente, la mobilisation avec ce groupe de parties prenantes doit s'intensifier, s’approfondir en termes de fréquence et de consistance de la méthode d'engagement et de mobilisation utilisée.

Ces stratégies en fonction des couples pouvoir/intérêt sont décrites dans le Tableau n°5 ci-dessous :

Tableau n°5 : Stratégies globales pour gérer les parties prenantes

Pouvoir de la partie prenante	Intérêt de la Partie prenante	Stratégie à adopter	Descriptif des stratégies globales pour gérer les parties prenantes
Fort	Fort	Collaborer	Les individus ou organismes de cette catégorie sont considérés comme étant des parties prenantes naturelles" de par leurs forts niveaux d'intérêt et de pouvoir. La collaboration avec ces individus ou organismes est donc essentielle pour assurer leur soutien tout au long du projet
Fort	Faible	Satisfaire	Les individus ou organismes de cette catégorie n'ont pas d'intérêt particulier pour le projet, mais leur pouvoir peut impacter négativement la mise en œuvre du projet.

			Les identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs.
Faible	Faible	Communiquer/ collaborer	Les individus ou organismes de cette catégorie accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenus informés de son avancement. En même temps, surveiller et collaborer avec ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir.
Faible	Faible	Surveiller	Les individus ou organismes de cette catégorie sont liés de loin au projet : ils n'accordent que peu d'importance à sa réussite et n'ont pas spécialement d'influence sur l'atteinte des objectifs. La stratégie à mettre en place consiste alors à surveiller ces parties Prenantes au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient.

4.3.2 Divulgarion de l'information :

Le Projet MALIDENKO donnera aux parties prenantes un accès aux informations suivantes selon un calendrier qui permet un flux de communication efficace :

- l'objet, la nature et l'envergure du projet ;
- la durée, les critères d'éligibilité des activités et les modalités de participation et processus de sélection/accompagnement ;
- les risques et effets potentiels environnementaux et sociaux associés aux projets d'investissements, sur les communautés locales et mesures d'atténuation pour bénéficier du programme ;
- les modalités de participation des parties prenantes aux actions du projet ;

4.3.3 Outils et méthodes de diffusion de l'information

L'information sera diffusée en français, bambara et/ou d'autres langues locales, en tenant compte des besoins spécifiques des groupes que le projet peut affecter différemment ou de manière disproportionnée.

Pour ce faire, le projet devrait combiner différentes méthodes de diffusion de l'information notamment :

- les journaux, les affiches, les radios, les télévisions ;
- les centres d'information et établissements publics ou autres établissements présentant la possibilité d'affichages visuels ;
- les brochures, dépliants, affiches, documents, rapports, correspondances et réunions ;
- les sites web ;
- les assemblées générales avec les communautés ;
- les crieurs publics, les leaders locaux d'opinions ;
- les facilitateurs comme vecteur de communication et d'information

V. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

5.1 Modalités de mise en œuvre et ressources

La Mission d'Appui à la Réconciliation Nationale (MARN) sera chargée des activités de mobilisation des parties prenantes avec l'appui de l'Unité de Gestion du Projet (UGP) l'Agence de Développement du Nord du Mali (ADNM). Les entités chargées de mener à bien les activités de mobilisation des parties prenantes sont les Équipes Régionales d'Appui à la Réconciliation (ERAR), les Comités Communaux de Réconciliation (CCR) et les Facilitateurs communautaires. La responsabilité globale de la mise en œuvre du PMPP incombe au chef de Mission, responsable de l'Unité de Gestion du Projet (UGP).

Les modalités de mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes au titre du projet sont les suivantes :

L'UGP mobilisera les ressources humaines et financières nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la mise en œuvre du PMPP (divulgence du PMPP, renforcement des capacités, développement du plan et supports de communication, mise en œuvre de la communication, accessibilité, gestion des griefs, gestion des feedbacks, suivi - évaluation du PMPP, etc.). Le Spécialiste en Sauvegarde Sociales (SSS), le Spécialiste en Sauvegardes Environnementale (SSSE) le Spécialiste en Gestion des Plaintes et le spécialiste en Genre de l'UGP sont chargés de la mise en œuvre du PMPP et de la conduite de chacune des activités de mobilisation des parties prenantes.

Pour cela, ils seront appuyés par le Responsable Administratif et Financier de l'UGP, le Spécialiste Passation des Marchés (SPM) et le Spécialiste Suivi-Évaluation (SSE). Le Coordonnateur de l'UGP aura un rôle majeur de coordination et de supervision dans la

mise en œuvre du PMPP.

À cet effet, le processus sera enregistré, suivi et géré (par exemple, à travers la mise en place d'une base de données des parties prenantes au niveau national et de registres des engagements au niveau local).

Les informations seront transmises au spécialiste en sauvegarde sociale à travers un processus fonctionnel établi en commun accord avec tous les autres acteurs à la base. Cette transmission se fera sous forme écrite sur la base de registres, ou autres fiches établies et acceptées de tous. La fréquence de transmission sera retenue de commun accord.

Le budget pour la mise en œuvre du PMPP est agencé de la façon suivante avec des coûts estimatifs : Confère données DFM

Tableau (voir en annexe)

VI. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

Un mécanisme de gestion des plaintes est un système qui permet de soumettre et de traiter aussi rapidement que possible non seulement les plaintes, mais aussi les questions, suggestions, réactions positives et préoccupations des parties touchées par un projet au sujet de la performance environnementale et sociale dudit projet.

6.1 Description du mécanisme de gestion des plaintes

La Banque Mondiale exige l'établissement et le maintien d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) ouvert à toutes les parties prenantes. Ce mécanisme sera établi dès les premières étapes du projet et maintenu tout au long du cycle de vie du projet. Il vise à fournir un système d'enregistrement et de gestion des recours équitable et rapide pour toute plainte liée au projet. Pour une question de confidentialité, un mécanisme de gestion sensible aux VBG y compris les EAS/HS est décrit dans le manuel de gestion des plaintes.

Ce Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est un système permettant de recueillir, de régler, de traiter les préoccupations et plaintes des parties prenantes et aussi d'exploiter la rétro-information provenant de ces dernières pour améliorer les interventions du projet. Dans le cadre du MALIDENKO, le MGP vise à fournir aux personnes et communautés qui se sentent lésées par les activités du projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces

et culturellement adaptées pour soumettre leurs plaintes et préoccupations afférentes au projet.

De manière spécifique, les objectifs poursuivis par le MGP sont les suivants :

- établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes et préoccupations en temps opportun en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables ;
- établir un système de réception, d'enregistrement et de traitement des plaintes relatives aux exploitations et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS) sur la base d'une approche centrée sur les besoins des survivantes et des survivants ;
- fournir un système efficace, transparent, opportun, équitable et non discriminatoire qui permettra aux personnes lésées de soumettre des plaintes et d'éviter les litiges ;
- favoriser la médiation et le règlement à l'amiable des plaintes ;
- assurer la durabilité des interventions de MALIDENKO et son appropriation par les parties prenantes ;
- donner des éclaircissements suite à des demandes d'information.

Les différentes étapes du mécanisme de gestion des plaintes sont indiquées dans le tableau ci-après.

Tableau n°6 : Illustratif des étapes du mécanisme de gestion des plaintes

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
Structure de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes	Comité de gestion des plaintes aux niveaux local, communal et national	1 jour	UGP

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
Formation	Les besoins en formation du personnel/des consultants de l'UGP, des maîtres d'œuvre et des consultants chargés de la supervision sont les suivants : les VBG/EAS/HS, les procédures relatives aux allègements, les mesures de responsabilisation et confidentialité et le protocole d'intervention, etc.	Au besoin	UGP
Enregistrement des plaintes	Les plaintes peuvent être déposées par les canaux suivants • Application pour tablette/smartphone (eMGP, et application DCC) • Ligne téléphonique gratuite : • Service de messages courts (SMS) • Email • Lettre • En personne dans un établissement physique • Registre de doléances ou boîtes à suggestions situées •	1 jour	Comités de gestion des plaintes et les facilitateurs

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
Tri, examen Préliminaire et Classification	Toute plainte reçue est transmise au comité de gestion, enregistrée dans le registre des plaintes et classée selon les types de plaintes suivants : violences basées sur le genre (VBG), (exploitation et abus sexuel, harcèlement sexuel etc.), gestion et exploitation des terres, conflits intercommunautaires, etc. Dans les 5 jours suivant la réception, une enquête préliminaire est menée pour déterminer la nature et l'urgence de la plainte. Cette étape inclut la classification de la plainte. Une évaluation est faite, dans un délai de 3 jours, pour décider si la plainte peut être résolue localement ou si elle doit être transmise à un niveau supérieur.	Dès réception de la plainte à 10 jours	Comités de gestion
Accusé de réception	Le plaignant reçoit un accusé de réception du CGP.	Dans les deux jours suivant la réception de la plainte	Comités de gestion des plaintes
Vérification, enquête	L'enquête sur la plainte est menée par les SSE et/ou SSS de l'UGP/MALIDENKO	Dans un délai de cinq jours ouvrés	Comités de gestion des plaintes et UGP

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
	Un projet de résolution est formulé par le comité de gestion des plaintes et communiqué au plaignant par écrit du président du Comité.		
Traitement et Résolution	Une solution ou une réponse initiale est fournie au plaignant. Si la résolution nécessite une enquête plus approfondie, le plaignant est informé du nouveau délai prévu. Les actions entreprises pour résoudre la plainte sont documentées de manière exhaustive pour garantir la transparence du processus.	10 à 15 jours	Comités de gestion des plaintes
Documentation et Suivi	Toutes les plaintes, y compris les actions correctives et les solutions mises en œuvre, sont rigoureusement documentées dans un registre électronique centralisé. Une analyse des données des plaintes est effectuée régulièrement pour identifier les tendances, améliorer les processus et	Sur la durée du projet	UGP

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
	prévenir les problèmes récurrents.		
Retour d'informations	Après la résolution de la plainte, un retour d'information est fourni au plaignant pour expliquer les actions entreprises et vérifier la satisfaction de la solution proposée	1 jour	Comité de gestion des plaintes et UGP
Procédure de recours	Le recours sera géré dans le cas où le plaignant n'est pas satisfait du règlement proposé pour sa plainte.	➤ Le plaignant dispose de 7 jours ouvrables pour saisir le comité ; ➤ Le comité dispose de 3 jours pour délibérer ; ➤ En cas de non satisfaction, le plaignant peut faire recours au comité du niveau supérieur	Les plaignants

Étape	Description du processus (ex.)	Délai	Responsabilité
Le cas échéant, versement de réparations à la suite du règlement de la plainte	Un manuel de gestion et traitement des plaintes liées aux Exploitations et Abus sexuels et Harcèlements sexuels déterminera les modalités de règlement et de réparation	Élaboration du manuel au démarrage du projet	Unité de gestion du Projet (UGP)

Le mécanisme de gestion des plaintes sera détaillé à travers une affiche sur le site de travail et une note de service, offre aux travailleurs directs et contractuels plusieurs moyens pour déposer leurs plaintes, disposer d'un registre des plaintes pour servir en même temps d'archive, être publié et connu de tous les travailleurs, avoir une procédure transparente de résolution des plaintes et offrir la possibilité au travailleur de faire appel des décisions rendues en cas de non-satisfaction. Les plaintes peuvent être déposée entre autres dans la boîte à suggestion disponible sur les lieux de travail, au droit du responsable en suivi-évaluation se trouvant sur le site pour les plaintes verbales surtout.

La procédure sera déclenchée par le plaignant (travailleur au compte du projet) dès l'émission de la plainte physiquement devant le porteur du registre dans le local de l'Unité de Gestion (UGP) des Plaintes ou par appel téléphonique. Des points focaux seront désignés au niveau de chaque centre ou service du projet. Des boîtes à plaintes seront également disposées dans les services du projet et les centres. Ces points focaux et boîtes à plaintes serviront de points d'entrée pour les plaignants sans restriction aucune ni discrimination.

Le point focal fait le remplissage du registre des plaintes à son niveau. Ce registre sera acheminé chaque mois au préposé des plaintes de l'UGP, à savoir le spécialiste en sauvegarde sociale du projet. Il aura, dans l'intervalle de deux semaines soit 10 jours ouvrables, la charge de :

- faire une première étude des plaintes en deux jours ;
- préparer le dossier des plaintes en trois jours ;

- convoquer le comité de gestion des plaintes en cinq jours.

Le comité de gestion des plaintes est convoqué dans un délai de cinq (5) jours. La Direction du Projet dispose de sept (7) jours pour donner son avis sur la décision. Cette décision est alors notifiée au plaignant. Ensuite, le proposé reçoit la décision validée et fait un retour officiel au plaignant. Si la décision épouse la satisfaction du plaignant, c'est la fin du processus. Dans le cas contraire, il adresse un recours à l'inspection de travail du Mali, qui étudie le dossier et choisit le mode de règlement dans un délai de quinze (15) jours.

Le mécanisme de gestion des plaintes doit être vulgarisé à tous les travailleurs du projet et ce dernier doit garantir à travers sa mise en œuvre, une réponse efficace, rapide et sans représailles de la hiérarchie.

6.2. Composition des comités de gestion et Canaux de Réception des Plaintes

Des comités pour la gestion des plaintes seront à trois (03) niveaux dans le cadre de la mise en œuvre du projet MALIDENKO :

- Au niveau local
- Au niveau communal
- Au niveau national

Les plaintes peuvent être soumises via plusieurs canaux pour garantir une accessibilité maximale à tous les membres de la communauté :

Le niveau local est composé de :

- Le président du Comité de Gestion des Plaintes du CDV/Q/F (président du comité local)
- deux (02) Commissaires aux Comptes (CC) ;
- un (01) membre du Comité Technique de Mise en Œuvre (CTMO) ;
- un (01) membre du Comité d'Entretien et de Maintenance (CEM);
- un Responsable aux Infrastructures du B-CDV/Q/F

Le niveau communal est composé de :

- le chef de l'antenne régionale de l'UGP (président du comité communal)
- un (01) expert régional Spécialiste Sauvegarde Environnementale ;
- un (01) représentant ERAR/CCR ;
- un (01) Spécialiste genre ;
- un (01) représentant de la commune;
- un (01) représentants du service technique ;
- un (01) représentant des OSC, groupements (groupement de production, associations de femmes, jeunes) ;

Le niveau national est composé de :

- le coordonnateur du projet MALIDENKO qui en assure la présidence ;
- le représentant de la MARN ;
- les (03) spécialistes en Gestion de Plaintes;
- un (01) représentant du service des ressources humaines ;
- un (01) représentant du département de la communication ;
- un (01) représentant du service de passation des marchés

Les plaintes peuvent être déposées directement auprès des différents niveaux local, communal et national assurant ainsi une réponse rapide et pertinente aux doléances soumise. En outre, les facilitateurs jouent un rôle crucial dans le fonctionnement efficace du MGP. Ils sont responsables de :

- sensibiliser les communautés sur l'existence et le fonctionnement du MGP, y compris l'utilisation des différentes plateformes disponibles pour soumettre les plaintes.
- aider les membres de la communauté à soumettre leurs plaintes via les applications mobiles ou autres canaux disponibles ;
- assurer la collecte et la transmission rapide des plaintes aux différents comités via l'application DCC (eMGP), tout en fournissant un suivi rigoureux.

La description des canaux de transmission des plaintes est ci-après :

- **Numéro vert/SMS** : Un numéro de téléphone gratuit est mis en place pour permettre aux membres de la communauté de soumettre leurs plaintes par appel ou SMS, un moyen crucial pour les zones éloignées où l'accès aux comités peut être limité.
- **Adresse email** : Une adresse électronique dédiée permet de soumettre des plaintes, notamment pour ceux ayant accès à Internet. Ce canal est idéal pour les plaintes nécessitant des pièces jointes ou des documents supplémentaires.

- **Applications mobiles (eMGP et DCC) :** Les plaintes peuvent être soumises via les applications mobiles eMGP et DCC, qui offrent une plateforme sécurisée et rapide. Les facilitateurs, formés à l'utilisation de ces outils, soutiennent les communautés dans l'utilisation des applications pour soumettre et suivre leurs plaintes.

4. Processus de Gestion des Plaintes

a) Réception et Enregistrement

- Dès réception, chaque plainte est immédiatement enregistrée dans un système de gestion électronique pour garantir une traçabilité complète.
- Une confirmation de réception est envoyée au plaignant dans les 2 jours ouvrables suivant la soumission, ce qui garantit que la plainte a bien été prise en compte.

b) Tri, Examen Préliminaire et Classification

- Toute plainte reçue est transmise au comité de gestion, enregistrée dans le registre des plaintes et classée selon les types de plaintes suivants : violences basées sur le genre (VBG), (exploitation et abus sexuel, harcèlement sexuel etc.), gestion et exploitation des terres, conflits intercommunautaires, etc.
- Dans les 5 jours suivant la réception, une enquête préliminaire est menée pour déterminer la nature et l'urgence de la plainte. Cette étape inclut la classification de la plainte.
- Une évaluation est faite, dans un délai de 3 jours, pour décider si la plainte peut être résolue localement ou si elle doit être transmise à un niveau supérieur.

c) Accusé de réception

- Le plaignant reçoit un accusé de réception du CGP dans un délai de 2 jours suivant la réception de sa plainte.

d) Traitement et Résolution

- Une solution ou une réponse initiale est fournie au plaignant dans un délai de 10 jours, avec une résolution complète dans un délai maximal de 15 jours. Si la résolution nécessite une enquête plus approfondie, le plaignant est informé du nouveau délai prévu.

- Les actions entreprises pour résoudre la plainte sont documentées de manière exhaustive pour garantir la transparence du processus.

e) Documentation et Suivi

- Toutes les plaintes, y compris les actions correctives et les solutions mises en œuvre, sont rigoureusement documentées dans un registre électronique centralisé.
- Une analyse des données des plaintes est effectuée régulièrement pour identifier les tendances, améliorer les processus et prévenir les problèmes récurrents.

f) Retour d'Information

- Après la résolution de la plainte, un retour d'information est fourni au plaignant pour expliquer les actions entreprises et vérifier la satisfaction de la solution proposée.
- Les plaintes non résolues de manière satisfaisante peuvent être réexaminées ou remontées pour un examen supplémentaire.

g) Procédures de recours

Le plaignant peut recourir au comité supérieur s'il n'est pas satisfait du règlement proposé de sa plainte.

Les plaintes liées à l'EAS/HS sont enregistrées par des personnes / institutions identifiées comme de confiance lors des consultations avec les femmes pour être accessibles et sûres. Tous survivant(e)s, même avant une vérification de la plainte, seront immédiatement référés aux services VBG suivant le protocole de réponse qui fera partie du plan d'action VBG. Des procédures spécifiques pour le traitement des plaintes des EAS/HS devront être disponibles, y compris des mesures pour garantir la confidentialité, la sécurité et le respect des plaignant(e)s/survivant(e)s tout au long du processus de gestion de la plainte.

Le Manuel de gestion et traitement des plaintes liées aux Exploitations et Abus sexuels et Harcèlements sexuels, élaboré dans le cadre du Projet MALIDENKO sera exploité pour le présent projet. (pour le schéma du MGP VBG/EAS/HS extrait du document de Manuel de gestion et traitement des plaintes liées aux Exploitations et Abus sexuels et Harcèlements sexuels du Projet MALIDENKO).

VII. SUIVI ET RAPPORTS

7.1 Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP (y compris des indicateurs)

Le PMPP fera l'objet d'un suivi basé à la fois sur des rapports qualitatifs (notamment les rapports d'activité) et des rapports quantitatifs liés à des indicateurs de résultats concernant la mobilisation des parties prenantes et la gestion des plaintes.

Les rapports sur le PMPP comprendront :

- i) Des rapports sur l'état d'avancement des engagements en matière de mobilisation des parties prenantes, conformément à la NES n° 10, qui sont prévus dans le Plan d'engagement environnemental et social (PEES)
- ii) Des rapports qualitatifs cumulés sur les avis et commentaires recueillis dans le cadre des activités organisées au titre du PMPP, en particulier : a) les problèmes qui peuvent être résolus en changeant la portée et la conception du projet, et qui sont pris en compte dans des documents de base tels que le document d'évaluation du projet, l'évaluation environnementale et sociale, le plan de réinstallation, le plan pour les peuples autochtones ou le plan d'action contre l'EAS/HS, si nécessaire ; b) les problèmes qui peuvent être résolus pendant la mise en œuvre du projet ; c) les problèmes qui dépassent le cadre du projet et qui seront mieux traités dans le cadre d'autres projets, programmes ou initiatives ; et d) les problèmes qui ne peuvent pas être réglés par le projet pour des raisons de compétence technique, de compétence juridictionnelle ou de coûts excessifs. Les procès-verbaux des réunions récapitulant les points de vue des participants peuvent également être annexés aux rapports de suivi.
- iii) Des rapports quantitatifs basés sur les indicateurs inclus dans le PMPP. On trouvera à l'annexe 3 un exemple d'indicateurs de suivi et de rapports.

Le PMPP mettra en place un système solide de suivi et d'établissement de rapports pour assurer la transparence, la responsabilité et la participation des parties prenantes tout au long de la mise en œuvre du projet. Les dispositions prises, incluent :

- indicateurs de Suivi : Une série d'indicateurs de suivi seront définis pour mesurer l'évolution du projet. Ces indicateurs pourraient inclure le nombre de réunions communautaires organisées pour discuter du projet, le nombre de panneaux d'information installés dans les zones d'intervention, le taux de participation des parties prenantes aux activités de sensibilisation, etc ;
- réunions et Consultations Communautaires : Des réunions régulières seront organisées avec les communautés concernées pour discuter de l'évolution du projet,

- partager des mises à jour, recueillir des commentaires et des suggestions, et évaluer les besoins changeants. Ces réunions serviront de plateforme pour impliquer activement les parties prenantes locales et s'assurer que leurs voix sont prises en compte dans la prise de décision ;
- panneaux d'Information : Des panneaux d'information seront installés dans les zones d'intervention du projet pour diffuser des informations clés sur le projet, ses objectifs, ses activités et ses résultats. Cela permettra aux membres de la communauté de rester informés et de suivre les développements du projet ;
 - rapports Réguliers : Des rapports réguliers seront préparés pour documenter l'évolution du projet, les réalisations, les défis et les mesures correctives prises. Ces rapports seront partagés avec toutes les parties prenantes, y compris les autorités gouvernementales, les organisations de la société civile et les bénéficiaires communautaires ;
 - système de Suivi Informatisé : Un système de suivi informatisé pourrait être mis en place pour suivre en temps réel les indicateurs de performance du projet. Cela permettra de collecter, d'analyser et de rapporter les données de manière efficace ;
 - participation des Parties Prenantes : Les parties prenantes, y compris les communautés locales, les autorités gouvernementales et les organisations de la société civile, seront activement impliquées dans les activités de suivi. Leurs commentaires et leurs perspectives pris en compte pour évaluer l'impact du projet ;
 - évaluation Participative : Des évaluations participatives pourraient être menées périodiquement pour évaluer l'efficacité du projet du point de vue des parties prenantes. Cela permettra d'identifier les réussites et les domaines à améliorer, tout en renforçant l'appropriation communautaire du projet ;
 - réaction aux Commentaires : Les commentaires et les suggestions recueillis à travers les mécanismes de suivi seront pris en compte pour apporter des ajustements aux activités et aux approches du projet en temps réel ;
 - évaluation Externe : En plus du suivi interne, une évaluation externe de la Banque Mondiale sera entreprise périodiquement pour évaluer l'efficacité globale du projet et son impact sur les parties prenante.

7.2 Rapports aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera révisé et mis à jour, au besoin, pendant la mise en œuvre du projet.

Les synthèses et les rapports internes [trimestriels et autres] sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront rassemblés par le personnel responsable et transmis à la direction générale du projet.

Les mécanismes spécifiques de notification aux parties prenantes sont notamment les suivants

Le PMPP sera périodiquement révisé et mis à jour, le cas échéant, pendant la mise en œuvre du Projet. Les rapports trimestriels de mise en œuvre des actions de mobilisation des parties prenantes et autres synthèses et rapports internes sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront rassemblés par le personnel responsable et transmis à l'unité de gestion du projet. Les synthèses trimestrielles fourniront un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité du projet à y répondre de manière diligente et efficace. Les informations sur les activités d'engagement public entreprises par le projet au cours de l'année peuvent être transmises aux parties prenantes de différentes manières divulguées dans le plan de mobilisation des parties prenantes.

VIII. ANNEXES

Annexe 1. Modèle de procès-verbal/compte rendu de réunions de consultation

Annexe 2. Exemple de tableau budgétaire de PMPP

Annexe 3. Exemple de tableau : Suivi de la mise en œuvre du PMPP et rapports

Annexe 4. Lien de photos des participants

Annexe 5. Mécanisme de gestion des plaintes

D'autres annexes peuvent comprendre :

- Des résumés visuels tels que cartographie des parties prenantes ou diagrammes de parties prenantes
- Un formulaire de dépôt de plainte
- Des cartes de projets (s'il y a lieu)

Annexe 1 : Modèle de procès-verbal de consultations

Partie prenante (groupe ou individu)	Synthèse des commentaires	Réponse de l'équipe de projet	Action(s) de suivi/Étapes suivantes

Annexe 2 : Exemple de tableau budgétaire de PMPP

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires	Périodes/années	Coût total	Observations
1. Estimation des salaires du personnel* et des dépenses connexes					
1a. Ex. : consultant en communication					
1b. Ex. : frais de déplacement du personnel					
1c. Ex. : salaires estimés des agents de liaison communautaires					
2. Consultations/réunions participatives de planification ou de prise de décision					

2a. Ex. : réunions de lancement du projet					
2b. Ex. : organisation de groupes de discussion					
3. Campagnes de communication					
3a. Ex. : affiches, dépliants					
3b. Ex. : campagne dans les médias sociaux					
4. Formations					
4a. Ex. : formation sur les questions sociales/environnementales pour le personnel de l'UGP et du maître d'œuvre					
4b. Ex. : formation sur les violences à caractère sexiste pour le personnel de l'UGP et du maître d'œuvre					
5. Enquêtes auprès des bénéficiaires					
5a. Ex. : enquête sur la perception à mi-parcours du projet					
5b. Ex. : enquête sur la perception en fin de projet					
6. Mécanisme de gestion des plaintes					
6a. Ex. : formation des comités du mécanisme de gestion des plaintes					
6b. Ex. : boîtes à suggestions dans les villages					
6c. Ex. : Supports de communication du mécanisme de gestion des plaintes					
6d. Ex. : enquêtes sur les plaintes/visites sur place					
6e. Ex. : système d'information du mécanisme de gestion des plaintes (établissement ou maintenance)					
6f. Autres coûts logistiques du mécanisme de gestion des plaintes					
7. Autres dépenses					
7a. ...					
BUDGET TOTAL CONSACRÉ À LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES :					

*Note : Les coûts salariaux peuvent être indicatifs.

Annexe 3. Exemple de tableau : Suivi de la mise en œuvre du PMPP et rapports

Questions d'évaluation clés	Questions d'évaluation spécifiques	Indicateurs potentiels	Méthodes de collecte de données
Mécanisme de gestion des plaintes. Dans quelle mesure les parties touchées par le projet ont-elles accès à des mécanismes accessibles et ouverts à tous pour évoquer leurs préoccupations et porter plainte ? L'organisme d'exécution a-t-il répondu à ces plaintes et les a-t-il gérées ?	• Les parties touchées par le projet formulent-elles des plaintes et des griefs ? • Avec quelle rapidité et efficacité les plaintes sont-elles réglées ?	• Recours au mécanisme de gestion des plaintes et/ou à des mécanismes de retour d'information • Demandes d'information émanant des organismes compétents • Utilisation de boîtes à suggestions installées dans les villages/communautés riveraines du projet • Nombre de plaintes soumises par des travailleurs, ventilées par sexe et par chantier, réglées dans un délai déterminé • Nombre de cas d'EAS/HS signalés dans les zones du projet, qui ont été orientés vers des services de santé, d'aide sociale, d'aide juridique et de sécurité conformément au processus d'orientation en place (s'il y a lieu) • Nombre de plaintes qui sont : i) en instance, ii) en instance depuis plus de 30 jours, iii) tranchées, iv) closes ; et nombre de réponses ayant satisfait les plaignants, durant la période considérée, ventilées	Dossiers de l'organisme d'exécution et d'autres agences concernées

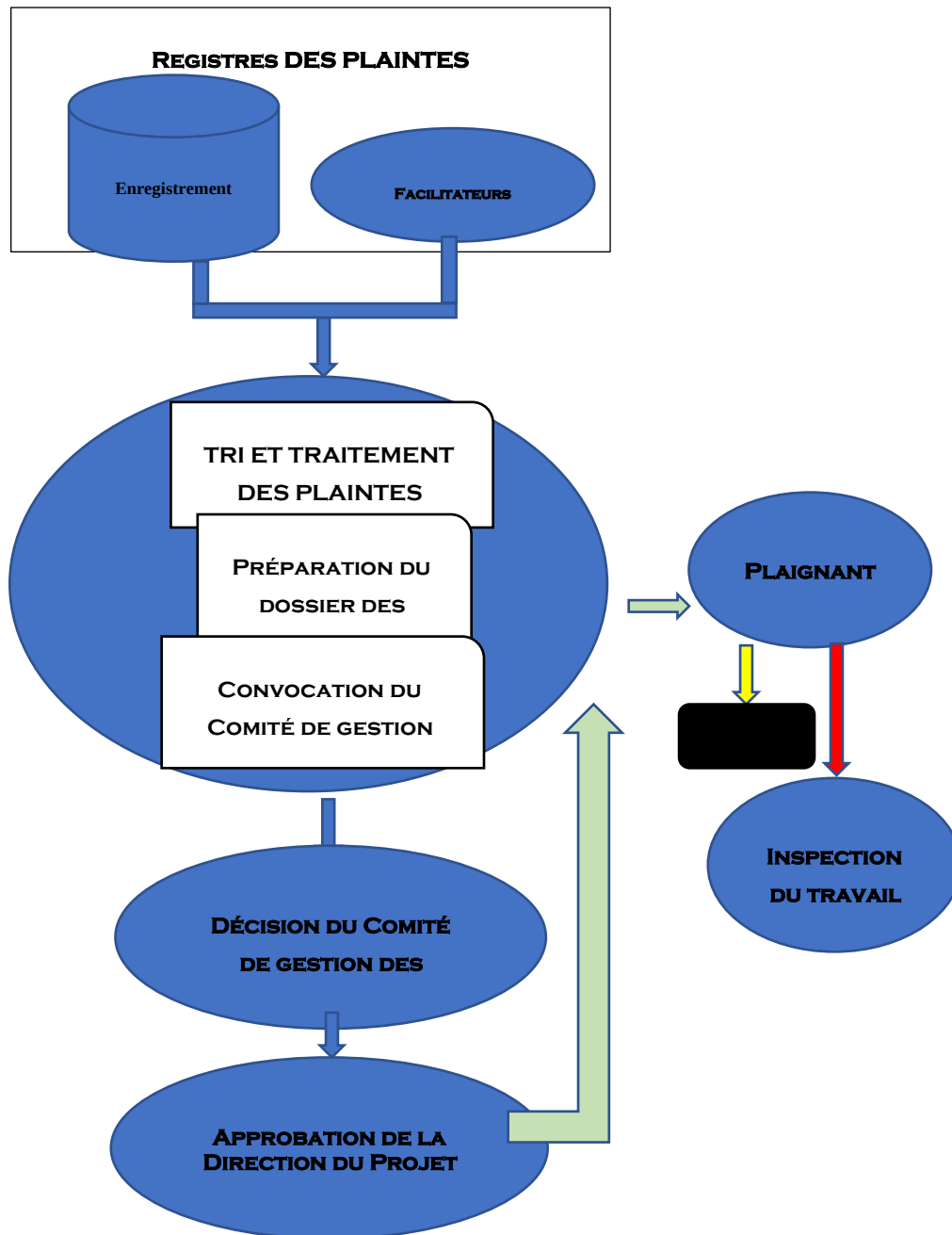
		par catégorie de plainte, par sexe, par âge et par emplacement du plaignant.	
Incidence de la mobilisation des parties prenantes sur la conception et la mise en œuvre des projets. Dans quelle mesure les activités de mobilisation des parties prenantes ont-elles fait la différence dans la conception et la mise en œuvre du projet ?	- Le projet a-t-il suscité un intérêt et reçu du soutien ? - Des ajustements ont-ils été opérés lors de la conception et de la mise en œuvre du projet sur la base des commentaires reçus ? - Les informations sur les priorités ont-elles été communiquées aux parties concernées tout au long du cycle du projet ?	- Participation active des parties prenantes aux activités - Nombre de mesures prises en temps opportun en réponse aux commentaires reçus lors des séances de consultation avec les parties touchées par le projet - Nombre de réunions de consultation et de débats publics où les réactions et recommandations reçues sont prises en compte dans la mise en œuvre du projet - Nombre de séances de consultation ciblées organisées, surtout pour les groupes à risque du fait du projet	Feuilles de présence/procès-verbaux de consultation des parties prenantes Fiches d'évaluation Enquêtes structurées Publications dans les médias sociaux/traditionnels portant sur les résultats du projet
Efficacité dans la mise en œuvre. Les activités de mobilisation des parties prenantes ont-elles eu une véritable incidence sur la mise en œuvre ?	- Les activités ont-elles été mises en œuvre comme prévu ? Pourquoi ? - L'approche de mobilisation des parties prenantes incluait-elle des actions ventilées par groupe ? Pourquoi ?	- Pourcentage des activités du PMPP mises en œuvre - Principaux obstacles à la participation recensés avec les représentants des parties prenantes - Nombre d'ajustements apportés à l'approche de mobilisation des parties prenantes pour améliorer la portée, l'inclusion et l'efficacité des projets	Stratégie de communication (calendrier des consultations) Discussions de groupe périodiques Réunions en face à face et/ou discussions avec les groupes vulnérables ou leurs représentants

Annexe 4 : Cliquer sur le lien dessous pour accéder aux photos de participants

[Concertation Régionale | Flickr](#)

Annexe 5 : Mécanisme de gestion des plaintes

Le projet mettra à la disposition un système d'enregistrement et de gestion des recours équitable et rapide pour toute plainte liée au projet. Les bénéficiaires des actions du projet ainsi que le public doivent être informés du système de gestion des plaintes, de la démarche, des règles, des procédures de gestion des plaintes et des voies de recours. Ce mécanisme de règlement des griefs leur permettra de faire valoir leurs préoccupations concernant le travail.



Le mécanisme fait intervenir le niveau hiérarchique approprié et répond rapidement aux préoccupations par un processus compréhensible et transparent qui prévoit un retour d'informations aux intéressés, sans représailles.

¹ Il est particulièrement important de déterminer si les effets du projet peuvent toucher de manière disproportionnée des individus ou des groupes défavorisés ou vulnérables, qui n'ont souvent pas la possibilité d'exprimer leurs préoccupations ou de saisir les répercussions d'un projet, et de veiller à ce que la sensibilisation et la mobilisation des parties prenantes soient adaptées de manière à prendre en compte les sensibilités, les préoccupations et les spécificités culturelles de ces groupes ou individus, et à garantir une compréhension totale des activités et des avantages du projet. La vulnérabilité peut être liée à l'origine, au sexe, à l'âge, à l'état de santé, à la précarité économique et à l'insécurité financière d'un individu, à la position désavantageuse qu'il occupe au sein de sa communauté (c'est le cas notamment de minorités ou de groupes marginaux), et à sa dépendance à l'égard d'autres individus ou des ressources naturelles, etc. Le dialogue avec les individus et groupes vulnérables nécessite souvent l'application de mesures spécifiques et l'octroi d'une aide particulière pour faciliter leur participation à la prise de décisions liées au projet, de sorte que leur sensibilisation et leur contribution au processus global soient proportionnelles à celles des autres parties prenantes.