

# Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP)

## Projet Riposte d'Urgence LISUNGI au COVID-19 (P174178)

12 Mai 2020

### 1. Introduction/description du projet

Une épidémie de coronavirus (COVID-19) causée par le nouveau coronavirus 2019 (SARS-CoV-2) s'est propagée rapidement dans le monde depuis décembre 2019, après le diagnostic des premiers cas à Wuhan, dans la province du Hubei, en Chine. Depuis début mars 2020, le nombre de cas hors de Chine a été multiplié par treize et le nombre de pays touchés a triplé. COVID-19 a déjà eu des impacts économiques et de santé publique importants, tant à l'échelle mondiale que dans la région de la sub-saharienne et de l'Afrique centrale.

L'impact sur la santé publique de Covid-19 est apparente, avec 26, 663 cas confirmés dans l'Afrique région et plus de 973 décès au 1 mai, 2020 (Rapport de la région OMS). Avec la proximité du Congo avec les pays voisins et ses liens avec les marchés régionaux et mondiaux à travers ses diverses activités économiques, la prévention, la maîtrise et l'atténuation des effets de la pandémie au Congo sont essentielles pour la région. Le ralentissement économique mondial de COVID-19 est susceptible d'avoir un impact sur le Congo, en raison des systèmes de chaîne d'approvisionnement perturbés aux niveaux national, régional et mondial. Le 1<sup>er</sup> Mai 2020, la République du Congo avait 220 cas confirmés de Covid-19.

La République du Congo ( RoC ) a pris des mesures énergiques pour contenir et atténuer le COVID-19, notamment en fermant les frontières et en déclarant un couvre-feu national. À partir du 1er avril 2020, le gouvernement a imposé un confinement à domicile de 20 jours et un couvre-feu de 20h00 à 05h00. Depuis le 21 mars 2020, le RoC a fermé ses frontières et tous les vols internationaux de passagers sont suspendus. Le gouvernement a identifié des sites de quarantaine à Brazzaville et Pointe-Noire. Ces décisions ont été prises pour imposer des mesures strictes pour sauver des vies et protéger le système de santé contre l'effondrement ; toutefois, cela se traduit par une perte de revenus pour une grande partie de la population, une augmentation du chômage et une réduction de l'offre et de la demande des partenaires commerciaux. Ce choc externe s'ajoute à une situation macroéconomique déjà complexe.

La propagation potentielle de COVID-19 exercera une pression sur une économie déjà en difficulté. Les mesures visant à atténuer une nouvelle propagation de la maladie au niveau local, telles que les distanciations sociales et les restrictions de voyage, compliquent déjà l'activité commerciale dans les secteurs formel et informel et génèrent des pertes de revenus pour de nombreux ménages. En particulier, les effets négatifs sont plus importants pour les pauvres, car (i) dans les zones urbaines et périurbaines à forte densité de population, cette stratégie impose un lourd tribut économique, en particulier à ceux qui exercent des activités économiques impliquant une interaction humaine étroite, par exemple les marchés et les petites commerces, gastronomie, tourisme, transports et éducation; et (ii) la plupart des pauvres et des vulnérables tirent leur revenu quotidien des activités du secteur informel sans aucune protection pour les travailleurs pendant les fermetures. De plus, les pressions inflationnistes résultant des perturbations commerciales et des restrictions des marchés pourraient imposer une charge supplémentaire à de nombreux Congolais, en particulier aux plus pauvres d'entre eux.

Le projet de riposte d'urgence Lisungi au COVID-19 en République du Congo Lisungi (P174178) fournira un soutien en espèces à environ 200 000 ménages pauvres et vulnérables touchés par COVID-19. Le projet sera mis en œuvre par l' Unité de mise en œuvre du projet Lisungi (PIU) et s'appuiera sur les systèmes existants , les mécanismes de paiement et les processus utilisés pour le programme Lisungi . Ce programme cible les personnes de nationalité congolaise ou étrangère vivant régulièrement au Congo, y compris les réfugiés.

Le projet d'urgence utilisera le registre social qui contient des informations sur plus de 120 000 ménages pour effectuer des transferts monétaires d'urgence et d'autres types de soutien. Il a été utilisé pour fournir des services de santé gratuits soutenus par le Projet de renforcement des systèmes de santé financé par la Banque - Financement supplémentaire (P164850) couvrant environ 43000 ménages et le Projet de financement supplémentaire pour le développement des compétences pour l'employabilité (P171854). Un décret gouvernemental institutionnalisant le

registre social et son utilisation dans les programmes sociaux du gouvernement a été récemment promulgué. Le registre social et les effets positifs de Lisungi à ce jour ont incité le gouvernement à se lancer dans un plan de consolidation de Lisungi et d'élargissement du programme à l'échelle nationale et à l'utiliser comme un véhicule pour mettre en œuvre un ensemble d'interventions, y compris des transferts en espèces liés aux investissements dans le capital humain et l'inclusion productive. Le gouvernement s'est engagé à allouer 200 milliards de FCFA (300 millions de dollars) pour l'expansion de Lisungi au cours de la période 2019-2022, dont 6 milliards de FCFA (10 millions de dollars) ont été décaissés à ce jour.

La durée du projet est jusqu'à 2022; pour la mise en œuvre et la fermeture de tous les composants. Une aide en espèces sera livrée pour 24 mois ; tandis que le délai pour le renforcement des capacités et l'amélioration des systèmes de Lisungi est 26 mois. L'objectif de développement du projet est d'élargir l'accès aux filets de sécurité sensibles aux chocs pour les ménages pauvres et vulnérables ciblés.

Les indicateurs sont : le nombre de ménages recevant des transferts en espèces ( 200 000 HH); (individus, pourcentage de femmes) ; nombre de ménages bénéficiant de transferts monétaires d'urgence; nombre de ménages inscrits dans le registre social ; et nombre de ménages bénéficiant d'un soutien pour des activités génératrices de revenus.

Le projet de riposte d'urgence Lisungi au COVID-19 est préparé conformément au Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale. En vertu de la Norme environnementale et sociale n° 10 (Mobilisation des parties prenantes et information), les agences de mise en œuvre devraient communiquer aux parties prenantes des informations à jour, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et les consulter d'une manière adaptée à leur culture et libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation.

L'objectif global de ce PMPP est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, y compris de publication des informations et de consultation, tout au long du cycle de vie 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. La participation des populations locales est essentielle à la réussite du projet, afin d'assurer une collaboration harmonieuse entre le personnel du projet et les communautés locales, et de minimiser et d'atténuer les risques environnementaux et sociaux associés aux activités du projet proposé. Dans un contexte de maladies infectieuses, des activités de sensibilisation à large échelle et adaptées à la culture et aux réalités locales sont particulièrement importantes pour sensibiliser correctement les populations aux risques associés aux dites maladies.

## **Description du projet**

Le projet proposé soutiendra le programme ROC COVID19 de protection sociale (Lisungi) , qui fournira un soutien en espèces aux ménages pauvres et vulnérables touchés par COVID-19 . En ciblant 200 000 bénéficiaires, le projet touchera 43% des personnes en situation d'insécurité alimentaire au Congo, soit 32% de la population pauvre. Le projet comprend les composants ci-dessous :

### **Composante 1: Transferts monétaires d'urgence pour l'intervention COVID-19**

#### **Sous-composante 1.1: Transferts monétaires d'urgence**

Cette composante financera des transferts monétaires d'urgence (ECT) à environ 200 000 ménages touchés par les impacts socio-économiques du COVID-19 pendant le verrouillage. Le gouvernement a décidé qu'un taux forfaitaire, et le montant par ménage serait de 50 000 francs CFA par ménage pendant la période de confinement, en fonction des besoins, le ménage comprend trois enfants et deux personnes adultes (ou personnes âgées).

**Ciblage.** Les transferts monétaires d'urgence se concentreront sur les bénéficiaires dans les principales zones urbaines à savoir : Brazzaville, Pointe-Noire, Dolisie, Sibiti, Madingou, Kinkala, Nkayi, Djambala, Kintélé, Oyo,

Makoua, Ewo, Loango et Ouessou . L'identification des bénéficiaires se fera au bloc niveau qui est le niveau administratif le plus bas.

**Païement au bénéficiaire.** Les ménages sélectionnés seront informés par SMS pendant tout le processus. Les femmes sont les bénéficiaires privilégiées des transferts en espèces pour les ménages avec enfants. Pour les personnes âgées, les transferts seront de préférence effectués individuellement pour chaque bénéficiaire, mais les personnes âgées pourront désigner un autre bénéficiaire si nécessaire.

Toutes les activités du projet seront réalisées en étroite collaboration avec le Ministère de la Santé. Les Activités se conformeront aux protocoles de sécurité Covid-19, avec un objectif d'accélérer la livraison des transferts, minimiser les chances de transactions rebondies et accroître l'inclusion financière. Les travailleurs sur le terrain qui seront déployés dans les quartiers peuvent être exposés à l'infection. Pour minimiser le risque, ils recevront une formation adéquate. Ils recevront également un équipement de protection.

### **Sous-composante 1.2: Campagne de communication et de sensibilisation**

Cette composante financera une campagne de communication et de sensibilisation pour fournir aux ménages vulnérables des informations sur les principales caractéristiques du programme ainsi que sur la prévention du COVID-19. L'accent sera mis sur les mesures d'atténuation pour les individus.

### **Composante 2: programme de transferts monétaires pour le recouvrement (équivalent de 20 millions de dollars américains)**

Cette composante aidera les ménages touchés par la crise économique à reconstruire leurs actifs et à renforcer leur résilience une fois que la phase aiguë de la pandémie se sera retirée.

Le projet Lisungi en cours comprend une sous-composante fournissant des transferts monétaires directs ciblant les ménages pauvres et une autre sous-composante fournissant un soutien aux activités génératrices de revenus (AGR) avec un certain chevauchement entre ces deux groupes cibles. Basé sur l'expérience à ce jour et un grand chevauchement entre les deux groupes cibles, l'ECRP intégrera les deux types de soutien en un seul. Des programmes similaires ont déjà été testés avec succès dans d'autres pays de la sous-région, par exemple au Cameroun. En outre, la conditionnalité sera appliquée de manière variable en fonction de la disponibilité de l'offre de services sociaux dans les zones couvertes par le projet.

Comme dans le projet en cours, les bénéficiaires de l'ECRP devront remplir les conditions suivantes sous réserve de disponibilité et de mobilité :

- a) Santé. Visites régulières des centres de santé, y compris des examens et des vaccinations en fonction de l'âge pour améliorer l'état de santé des enfants et des examens prénatals et postnatals pour améliorer les soins de santé maternelle qui entravent le potentiel féminin et l'autonomisation des femmes grâce à leur intégration sur le marché du travail
- b) Éducation. Un minimum de 80 pour cent de fréquentation scolaire régulière par enfant et par mois.

### **Composante 3 : Renforcement des systèmes de livraison**

La composante 3 fournira un appui pour renforcer les systèmes de prestation de services avec l'objectif ultime d'accroître la coordination entre les programmes et les agences, ainsi que l'inclusion des groupes pauvres et vulnérables. Le travail soutenu dans le cadre de cette composante vise à identifier les opportunités de renforcement des systèmes de livraison en mettant l'accent sur l'amélioration de leur efficacité, en les rendant plus axés sur le client et plus réactifs aux chocs. Il couvrira toutes les phases de la chaîne de livraison, y compris : la sensibilisation ; admission et inscription ; évaluation des besoins et des conditions; les décisions d'admissibilité et d'inscription; détermination des avantages et de l'ensemble de services; notification et intégration; fourniture d'avantages et / ou de services; conformité, mise à jour et griefs des bénéficiaires; et les décisions de sortie, les notifications et les résultats des affaires.

Cette composante mettra particulièrement l'accent sur deux domaines prioritaires : le registre social et l'octroi de prestations en espèces. Il s'appuiera sur les travaux antérieurs dans ces deux domaines, tout en renforçant et en

développant davantage ces systèmes. Il se concentrera également sur l'amélioration de la capacité des systèmes de prestation à répondre aux chocs et aux crises, notamment : l'expansion du registre social ; Adoption des paiements électroniques et amélioration de la capacité des systèmes de protection à répondre aux chocs et aux crises.

#### **Composante 4 : Gestion, suivi et évaluation du projet (S&E)**

Cette composante soutiendra la gestion de projet. Il veillera à ce que l'UGP soit opérationnelle et qu'elle mette en œuvre avec succès et efficacité le projet conformément à la convention de financement, au document d'évaluation du projet et au PIM.

#### **Composante 5: Composante d'intervention d'urgence en cas d'urgence**

Cette composante à fonds zéro permettra au gouvernement de réaffecter et de mobiliser rapidement des fonds en cas d'urgence qui nécessiterait des besoins immédiats de relèvement et de reconstruction, et qui ne sont pas déjà couverts par le projet, par ex. une épidémie ou un choc climatique. Le CERC peut être utilisé pour répondre aux urgences à travers les territoires nationaux, c'est-à-dire y compris dans les zones non initialement couvertes par le projet. Dans ce projet, il facilitera la réaffectation des fonds d'autres composantes à la composante 1, étant donné l'incertitude quant à la durée de l'urgence sanitaire et de la période de fermeture.

Le coût global sera d'environ \$ 55 million à financer par l'Association internationale de développement (IDA). Le projet proposé sera un Financement de projets d'investissement (IPF) mis en œuvre sur une période de 28 mois.

## **2. Identification et analyse des parties prenantes**

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

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

La coopération et les négociations avec les parties prenantes tout au long de la préparation du projet exigent souvent d'identifier également les personnes qui agissent en tant que représentants légitimes de leurs groupes respectifs de parties prenantes, à savoir les individus à qui les autres membres du groupe ont confié la charge de défendre les intérêts du groupe durant le processus de dialogue et de concertation avec le projet. Ces représentants peuvent fournir des renseignements utiles sur les réalités locales et être le principal moyen de diffusion des informations concernant le projet et le premier lien de communication ou d'échange entre le projet et les communautés visées ainsi que les réseaux qu'elles auront établis. La vérification du mandat des représentants des parties prenantes (autrement dit le processus par lequel leur légitimité est confirmée et il est établi qu'ils sont les véritables défenseurs de la communauté qu'ils représentent) reste une tâche importante dans le processus de prise de contact avec les parties prenantes. Cette vérification peut se faire dans le cadre d'échanges informels avec un échantillon aléatoire de membres des communautés et en prenant en compte leurs points de vue concernant les personnes à même de les représenter le plus efficacement.

### **2.1 Méthodologie**

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

- *Approche axée sur la transparence et le cycle de vie* : des consultations publiques concernant le(s) projet(s) seront organisées tout au long de la durée de vie du projet et menées d'une manière transparente et libre de toute manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation ;
- *Participation et avis en toute connaissance de cause* : des informations seront communiquées et distribuées largement à toutes les parties prenantes sous une forme appropriée ; des moyens seront mis à disposition pour recevoir les avis et préoccupations des parties prenantes et pour les analyser et les prendre en compte ;

- *Absence d'exclusion et prise en compte des besoins divers et variés* : les parties prenantes seront identifiées afin d'améliorer les communications et de bâtir des relations solides. Le processus de participation au projet a pour but de ne pas faire d'exclus. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. Toutes les parties prenantes bénéficient d'un accès égal à l'information. La prise en compte des besoins des parties prenantes est le principe fondamental qui sous-tend le choix des modes de dialogue et de concertation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables, en particulier les femmes, les jeunes et les personnes âgées, et aux réalités culturelles des différents groupes ethniques.

Pour assurer une mobilisation efficace et sur mesure, les parties prenantes du ou des projet(s) proposé(s) peuvent être réparties dans les grandes catégories suivantes :

- **Parties touchées** – individus, groupes et autres entités présents dans la zone d'influence du projet qui sont ou pourraient être directement affectés par le projet et/ou ont été identifiés comme les plus susceptibles d'être affectés par les changements apportés par le projet, et qui doivent être associés étroitement à l'identification des effets du projet et de leur importance, ainsi qu'à la détermination des mesures d'atténuation et de gestion connexes ;
- **Autres parties concernées** — individus, groupes ou entités qui pourraient ne pas subir les effets directs du projet, mais qui considèrent ou ont l'impression que leurs intérêts sont affectés par le projet et/ou qui pourraient influencer sur le projet et sur sa mise en œuvre d'une manière quelconque ; et
- **Groupes vulnérables** — individus qui pourraient être touchés d'une manière disproportionnée ou qui sont davantage défavorisés par le(s) projet(s) que tout autre groupe en raison de leur vulnérabilité<sup>1</sup>, et qui pourraient avoir besoin de mesures particulières pour être représentés sur un pied d'égalité dans le processus de consultation et de décision associé au projet.

## 2.2. Parties touchées

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

- Ménages vulnérables (200 000; environ 1 000 000 personnes )
- Communautés et individus à proximité ;
- Prestataires de services et agents de terrain
- Personnes à risque de contracter COVID-19 (bénéficiaires âgés, personnes atteintes de pathologies préexistantes, bénéficiaires IGA considérés comme travailleurs essentiels, etc.)
- Employés de département et de «zone» / divisionnaires , administrations municipales des régions ciblées
- Fournisseurs de services tels que ceux qui fournissent directement de l'argent, le renforcement des capacités liées à l'IGA (services de vulgarisation), etc.
- Ministère des affaires sociales et de l'action humanitaire ;
- Autres autorités publiques.

## 2.3. Autres parties concernées

Les parties prenantes du projet désignent aussi des individus, groupes ou entités qui ne sont pas directement touchés par le projet, mais qui peuvent aider à jouer un rôle dans l'identification des risques potentiels, des impacts et des opportunités que l'empreunteur doit prendre en compte et traiter dans l'évaluation processus et tout au long de la préparation du projet. Les autres parties concernées suivantes ont été identifiées comme parties prenantes au projet :

---

<sup>1</sup> La vulnérabilité peut être attribuable à la race, à l'origine ethnique ou sociale, à la couleur, au sexe, à la langue, à la religion, aux convictions politiques ou autres, au patrimoine, à l'âge, à la culture, au niveau d'instruction, à la maladie, à un handicap physique ou mental, à la pauvreté ou à la précarité économique, et à la dépendance à l'égard des ressources naturelles.

- Autres entités gouvernementales qui fournissent une assistance sociale spéciale à certains cas / catégories, notamment le Ministère de la santé ; le ministère de l'administration du territoire
- des travailleurs de terrain qui seront déployés dans les quartiers et qui peuvent être exposés à l'infection. Pour minimiser le risque, ils recevront une formation adéquate. Ils recevront également un équipement de protection.
- Entités tierces du secteur privé , y compris: systèmes de paiement électronique : il s'agit d'Airtel Money, de la Poste Mobile de SOPECO, de la Banque Postale du Congo et du groupe Charden Farell.
- Direction départementale des affaires sociales (DDAS) et Circonscription d'Action Sociale (CAS) travaillant directement avec les bénéficiaires ;
- Autres donateurs et partenaires au développement fournissant des financements à la réponse COVID. L'Union européenne (UE), le Programme alimentaire mondial (PAM), l'Agence française de développement (AFD) se réunissent pour accompagner les couches les plus pauvres de la population en collaboration avec le ministère des Affaires sociales et de l'Action humanitaire (MASAH) .
- Médias traditionnels (radio locale et nationale, télévision, presse écrite, etc.), médias numériques / basés sur le Web et participants aux médias sociaux ;
- Organismes de santé nationaux et internationaux , Ministère de la santé des partenaires et des membres du groupe de santé (y compris l'OMS, l'UNICEF et les ONG à grande échelle telles que la Fédération internationale de la Croix - Rouge, Médecins Sans Frontières (MSF), AFD, etc.) ;
- Groupes de la société civile et ONG aux niveaux régional, national et local (y compris ceux qui poursuivent des intérêts environnementaux et socio-économiques et peuvent devenir partenaires du projet).

#### 2.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Il est particulièrement important de déterminer si les effets du projet pourraient toucher de façon disproportionnée des individus ou des groupes défavorisés ou vulnérables qui, souvent, n'ont pas les moyens de faire entendre leurs préoccupations ou de saisir la portée des répercussions d'un projet, et de veiller à ce que les actions de sensibilisation et de mobilisation des parties prenantes axées sur les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables [en ce qui concerne les maladies infectieuses et les traitements médicaux en particulier] soient adaptées de manière à prendre en compte la sensibilité, les préoccupations et les réalités culturelles particulières de ces individus ou groupes et à s'assurer qu'ils comprennent parfaitement les activités et les avantages du projet. La vulnérabilité peut être attribuable 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 exige souvent l'application de mesures spécifiques et l'octroi d'une aide particulière pour faciliter leur participation à la prise de décisions dans le cadre du projet, de sorte qu'ils soient sensibilisés et puissent contribuer au processus global au même titre que les autres parties prenantes.

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent comprendre, sans s'y limiter, les entités suivantes :

- Ménages composés des Orphelins et Enfants Vulnérables
- Ménages composés de personnes âgées.
- Personnes vivant de façon permanente / temporaire de handicap;
- Groupes ayant des problèmes d'accessibilité, notamment :
- Le manque d'accessibilité aux écrits Lisungi / sonores de communication, des messages et SMS (inscription à savoir analphabètes bénéficiaires)
- Manque d'accessibilité physique aux points de retrait. Cela comprend les personnes handicapées ou souffrant de maladies chroniques, la distance géographique du point de retrait le plus proche et les chefs de ménage emprisonnés / absents.

- Ménages exclus en raison d'erreurs de ciblage; des erreurs d'exclusion sont toujours présentes dans les programmes d'aide sociale car il n'y a pas de « formule de ciblage » parfaite, donc des erreurs d'exclusion sont à prévoir.
- Ex-combattants, y compris leurs femmes et leurs enfants
- Communautés traditionnellement mal desservies, y compris les peuples autochtones et autres groupes défavorisés qui répondent aux exigences de l'ESS 7
- Réfugiés et PDI non inclus dans le ciblage
- Ménages dirigés par une femme, mère d'enfants handicapés ou mères célibataires avec enfants mineurs
- Personnes appartenant à des minorités ethniques ou religieuses, y compris des minorités vivant au sein d'une communauté plus large

Les groupes vulnérables au sein des communautés touchées par le projet seront confirmés et consultés à l'aide de moyens dédiés, s'il y a lieu. Les sections qui suivent comportent une description des méthodes qui seront employées pour la mobilisation des parties prenantes dans le cadre du projet. En outre, tous les engagements des parties prenantes reconnaîtront les normes sociales et de genre limitant la pleine participation de certains groupes (femmes, filles, minorités, etc.) et, chaque fois que possible, organiseront des réunions séparées en groupes divisés par sexe, âge et animées par une personne du même sexe.

### 3. Programme de mobilisation des parties prenantes

Ce plan initial de mobilisation des parties prenantes (PMPP) a été élaboré et divulgué avant l'évaluation du projet. L'objectif global de ce PMPP est de définir un programme pour l'engagement des parties prenantes, y compris la divulgation et la consultation des informations publiques, tout au long du cycle de projet.

Au fur et à mesure que le PMPP se développera, il décrira les moyens par lesquels l'équipe de projet communiquera avec les parties prenantes et comprend un mécanisme par lequel les gens peuvent exprimer leurs préoccupations, fournir des commentaires ou formuler des plaintes concernant toute activité liée au projet. Le PMPP soutiendra les activités du projet liées à une campagne de communication, de mobilisation et d'engagement communautaire pour sensibiliser le public et ses connaissances sur la prévention et le contrôle du COVID-19 auprès de la population générale et contribuer au renforcement des capacités des structures communautaires dans la promotion des messages de prévention des coronavirus. Le projet engagera des consultations significatives sur les politiques, procédures, processus et pratiques (y compris les griefs) avec toutes les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, et leur fournira des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles. Les consultations fourniront des informations sur les risques liés au projet, l'exploitation et les abus sexuels (AES) ainsi que le harcèlement sexuel (HS), les risques d'augmentation de la violence basée sur le genre (VBG) et en particulier la violence des partenaires intimes liée à l'urgence COVID-19 et les mesures de notification et d'intervention proposées, en mettant particulièrement l'accent sur les groupes vulnérables, notamment les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite, ainsi que les femmes et les enfants. Des consultations communautaires et des consultations avec des groupes de discussion avec des femmes et des filles, en particulier, mais pas seulement, celles liées à l'atténuation des risques de violence basée sur le genre/AES/HS seront menées dans des environnements sûrs et propices, tels que dans les groupes séparés par sexe et avec des animatrices, et s'attacher à comprendre les risques et les vulnérabilités des femmes et des filles, ainsi que leurs préoccupations en matière de bien-être, de santé et de sécurité, en ce qui concerne les activités du projet COVID-19.

#### 3.1. Synthèse des actions de mobilisation des parties prenantes engagées durant la préparation du projet

En raison de la situation d'urgence et de la nécessité de résoudre les problèmes liés à la menace d'une épidémie de COVID-19, aucune consultation spécifique n'a été menée au-delà des autorités publiques, du ministère des Affaires sociales et de l'Action humanitaire, des experts du ministère de la Santé et d'autres institutions gouvernementales

éloignées. Les restrictions récemment annoncées par le gouvernement sur la circulation des personnes et le confinement des résidents de Brazzaville et de toutes les villes dans leurs maisons créent essentiellement une interdiction de facto de tout type de réunions de groupes de parties prenantes ou de consultations de groupe pour expliquer le projet ou solliciter des commentaires. La vitesse et l'urgence par laquelle ce projet a été développé pour répondre à la menace croissante de Covid-19 en République du Congo, combiné aux récentes restrictions du gouvernement sur les rassemblements de personnes a limité la capacité du projet à développer un code PMPP complet avant ce projet est approuvé par la Banque mondiale. Une première mise à jour de ce PMPP, qui fournira plus de détails, y compris des consultations avec les parties prenantes et des commentaires si possible sera achevée dans les deux mois suivant l'approbation du projet. D'autres mises à jour, y compris les commentaires des parties prenantes, seront effectuées périodiquement au besoin tout au long de la vie du projet.

Le PMPP révisé indiquera le :

- le Type de partie prenante à consulter
- les Enjeux et intérêts prévus
- les Stades de participation
- les Méthodes de participation
- les Méthodes de communication proposées
- la Divulgateur d'informations
- l'Autorité / institution responsable

Avec l'évolution de la situation, le gouvernement congolais a pris des mesures pour imposer des restrictions strictes aux rassemblements publics, aux réunions et à la circulation des personnes, le grand public est également de plus en plus préoccupé par les risques de transmission, notamment par le biais des interactions sociales. Par conséquent, d'autres moyens seront adoptés pour gérer les consultations et l'engagement des parties prenantes conformément aux lois, politiques et nouvelles normes sociales locales en vigueur pour atténuer la prévention de la transmission du virus.

### 3.2. Synthèse des besoins des parties prenantes et des méthodes, techniques et outils de mobilisation des parties prenantes

Les mesures récemment adoptées par le gouvernement pour limiter les mouvements de population limitent considérablement la capacité du projet à utiliser les méthodes traditionnelles de consultations publiques et l'engagement des parties prenantes, telles que les consultations en face-à-face avec différentes tailles de groupes de parties prenantes, y compris les communautés villageoises, les groupes confessionnels, les groupes de femmes, communautés de peuples autochtones, discussions de groupe et entretiens en tête-à-tête, etc. Compte tenu des restrictions actuelles sur les rassemblements, ce n'est pas une option qui peut être utilisée à ce stade du projet, et peut-être pendant plusieurs mois. Même la réalisation de visites de sites, de séances de groupes de discussion et / ou la réalisation d'entretiens individuels peut être difficile à réaliser dans l'environnement actuel. Le projet explorera diverses options pour impliquer les parties prenantes dans cet environnement difficile, et elles seront développées plus en détail lorsque ce PMPP sera mis à jour dans les deux mois suivant l'approbation du projet. Différents outils, techniques et méthodes seront utilisés pour l'engagement afin de couvrir les différents besoins des parties prenantes. Compte tenu de la nature du projet, la stratégie est fortement axée sur la divulgation et la diffusion continues d'informations qui sont efficaces, transparentes et répondent aux besoins des différentes parties prenantes.

La conception et les moyens de l'engagement des parties prenantes seront adaptés aux exigences actuelles de distanciation sociale de la République du Congo qui sont actuellement en vigueur et sont donc toutes suggérées pour être basées sur des modalités électroniques et virtuelles.

Le projet s'appuiera sur d'autres ressources récemment disponibles pour mener à bien l'engagement des parties prenantes dans le contexte de COVID-19, y compris la « Note technique : Consultations publiques et engagement des parties prenantes dans les opérations soutenues par la Banque mondiale de la Banque mondiale lorsqu'il y a des contraintes sur la conduite des réunions publiques » (20 mars 2020).

### 3.3. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Le site Internet [www.affaires-sociales.gouv.cg](http://www.affaires-sociales.gouv.cg) du MASA, la page Facebook de Lisungi et le numéro court Lisungi 1516 seront utilisés pour diffuser les documents du projet, y compris le PSE préliminaire, en français et en lingala. Les détails du projet de mécanisme de règlement des griefs continueront d'être publiés sur les sites Web du MASA, de Lisungi et sur la page Facebook de Lisungi. L'engagement des parties prenantes sera réalisé pour (i) des consultations avec ECRP les parties prenantes tout au long du cycle du projet pour les informer sur le projet, y compris leurs préoccupations, les commentaires et les plaintes, (ii) la sensibilisation des activités visant à sensibiliser les communautés sur les risques de Covid-19.

### 3.4. Plan de mobilisation des parties prenantes

Le projet a l'intention d'utiliser diverses méthodes pour dialoguer avec les parties prenantes d'une manière conforme aux politiques et directives gouvernementales actuelles en matière de distanciation sociale.

Les parties prenantes seront tenues informées au fur et à mesure de l'avancement du projet, y compris les rapports sur les performances environnementales et sociales du projet et la mise en œuvre du plan d'engagement des parties prenantes et du mécanisme de réclamation.

Pendant la phase préparatoire, en plus des propositions ci-dessus, le projet peut utiliser des outils de consultation virtuelles dans les situations où de grandes réunions et des ateliers sont essentiels. Ces outils incluent, Webex, Skype etc, et dans les situations de faible capacité en TIC, les réunions audio, peuvent être des outils efficaces pour concevoir des ateliers virtuels. Le format de ces ateliers pourrait comprendre les étapes suivantes:

- Inscription virtuelle des participants: Les participants peuvent s'inscrire en ligne sur une plateforme dédiée.
- Distribution aux participants de matériel pour l'atelier, y compris l'ordre du jour, les documents de projet, les présentations, les questionnaires et les sujets de discussion: Ces documents peuvent être distribués en ligne aux participants.
- Examen des documents d'information distribués: Les participants se voient attribuer une durée prévue pour cela, avant de programmer une discussion sur les informations fournies.
- Discussion, collecte et partage des informations en retour:

o Les participants peuvent être organisés et affectés à différents groupes thématiques, équipes ou "tables" virtuelles, à condition qu'ils en conviennent.

o Les discussions de groupe, d'équipe et de table peuvent être organisées par le biais de médias sociaux, tels que skype ou webex, ou par un retour d'information écrit sous la forme d'un questionnaire électronique ou de formulaires de retour d'information qui peuvent être renvoyés par courrier électronique.

- Conclusion et résumé : le président de l'atelier résumera la discussion de l'atelier virtuel, formulera des conclusions et les communiquera par voie électronique à tous les participants.

Dans les situations où l'interaction en ligne est difficile, ce qui est probable en dehors des grandes villes comme Brazzaville et Pointe Noire, l'information peut être diffusée par le biais de plateformes numériques (lorsqu'elles existent) telles que Facebook, les groupes WhatsApp, les liens web/ sites web du projet pour ceux qui ont accès à un téléphone ou à un ordinateur. Les moyens de communication traditionnels (radio communautaire, télévision, journaux, appels téléphoniques et courriers électroniques avec une description claire des mécanismes permettant de fournir un retour d'information par courrier et/ou des lignes téléphoniques dédiées) peuvent également jouer un rôle majeur dans la stratégie. Tous les canaux de communication doivent préciser clairement comment les parties prenantes peuvent faire part de leurs réactions et suggestions. Tout effort visant à mener des consultations avec les parties prenantes sous des formes virtuelles ou non traditionnelles, en particulier dans les zones rurales en dehors de Bangui et dans celles qui dépendront de l'accès aux technologies de l'information ou à des plateformes internet, sera conçu pour garantir que les groupes vulnérables, tels que les femmes, les personnes âgées, les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation ou vivant avec un handicap, les communautés indigènes ou les personnes déplacées, seront informés de ces consultations et se verront proposer des canaux accessibles pour fournir un retour d'information.

Étape du projet	Sujet de consultation / message	Méthode utilisée	Cibler les parties prenantes	Responsabilités
Préparation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoin du projet</li> <li>• Activités prévues</li> <li>• principes E&amp;S, Environnement et risque et impact social management / CGES</li> <li>• Mécanisme de Gestion de plainte (MGP)</li> <li>• Santé et sécurité impacts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléphone, e-mail, lettres</li> <li>• Ajustements appropriés à être fait pour tenir compte du besoin de distanciation (utilisation de l'audiovisuel matériaux, des technologies telles que appels téléphoniques, SMS, courriels, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gouvernement fonctionnaires de MASAH et autres ligne pertinente agences au niveau national</li> <li>• Travailleurs de la protection sociale et autres institutions</li> </ul>	Spécialiste(s) Environnement et social  Lisungi PMU
La mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portée du projet et activités en cours</li> <li>• CGES et autres instruments</li> <li>• PMPP</li> <li>• MGP</li> <li>• Santé et sécurité</li> <li>• Environnement préoccupations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation et ateliers (qui devra peut-être être menée virtuellement)</li> <li>• Divulgateion d'informations à travers des brochures, des dépliants, site web, etc.</li> <li>• Bureaux d'information à bureaux des municipalités</li> <li>• Ajustements appropriés à être fait pour prendre en tenir compte du besoin de distanciation (utilisation de l'audiovisuel matériaux, des technologies telles que appels téléphoniques, SMS, courriels, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gouvernement fonctionnaires du MASAH et autres ligne pertinente agences à niveau national</li> <li>• Travailleurs de la protection sociale et autres institutions</li> </ul>	Spécialiste(s) Environnement et social  Lisungi PMU

Étape du projet	Sujet de consultation / message	Méthode utilisée	Cibler les parties prenantes	Responsabilités
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portée du projet et activités en cours</li> <li>• CGES et autres instruments</li> <li>• PMPP</li> <li>• MGP</li> <li>• Santé et sécurité</li> <li>• Environnement préoccupations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunions publiques dans les pays touchés</li> <li>• municipalités / centres urbains lorsque cela est possible</li> <li>• Brochures, affiches</li> <li>• Bureaux d'information locaux bureaux du gouvernement et établissements de santé.</li> <li>• Ajustements appropriés à être fait pour prendre en tenir compte du besoin de distanciation (utilisation de l'audiovisuel matériaux, des technologies telles que appels téléphoniques, SMS, courriels, radio, télévision, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnes affectées et leurs familles</li> <li>• Communautés locales</li> <li>• Groupes vulnérables</li> </ul>	Spécialiste(s) Environnement et social  Lisungi PMU

### 3.5 Phases ultérieures du projet

Les parties prenantes seront tenues au courant de l'évolution du projet, par voie de rapports sur sa performance environnementale et sociale, ainsi que sur la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes.

### 3.6. Proposition de stratégie pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables

Le projet mènera un engagement ciblé des parties prenantes auprès des groupes vulnérables afin de comprendre les préoccupations / besoins en termes d'accès à l'information, aux installations et aux services et autres défis auxquels ils sont confrontés à la maison, sur les lieux de travail et dans leurs communautés. Les détails des stratégies qui seront adoptées pour s'engager efficacement et communiquer avec le groupe vulnérable seront pris en compte lors de la mise en œuvre du projet

## 4. Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes

### 4.1. Ressources

L'UGP de Lisungi sera responsable des activités de mobilisation des parties prenantes. Le budget alloué à la mise en œuvre du PMPP est inclus dans la composante 4 du projet.

### 4.2. Fonctions de gestion et responsabilités

Le PMPP sera mis en œuvre par l'UGP Lisungi, en coordination avec le MASA, le Ministère de la Santé et d'autres partenaires et donateurs. L'UGP comprendra :

- Un responsable sauvegarde environnemental
- Un responsable sauvegarde social
- Un responsable genre, plaintes et résolution des conflits

Le coordinateur du projet sera chargé d'assurer la mise en œuvre des aspects Environnementaux et Sociaux du projet, conformément au PMPP du projet. Les responsables attirés ci-dessous doivent avoir une connaissance technique et historique détaillée du programme Lisungi et pourraient être nommés par Lisungi, au sein de l'équipe en place, plutôt que d'embaucher un externe. Cela doit être fait en coordination avec la Banque.

Les activités du projet pendant la pandémie en cours seront mises en œuvre en étroite collaboration avec le Ministère de la Santé. Les différents mécanismes adhéreront aux protocoles de sécurité COVID-19 dans le but d'accélérer la livraison des transferts, minimiser les chances de transaction rebondies et accroître l'inclusion financière. Les travailleurs sur le terrain qui seront déployés dans les quartiers peuvent être exposés à l'infection. Pour minimiser le risque, ils recevront une formation adéquate. Ils recevront également un équipement de protection.

## 5. Mécanisme de gestion des plaintes

Le principal objectif d'un mécanisme de gestion des plaintes est de concourir au traitement des plaintes et au règlement des griefs en temps voulu et d'une manière efficace et optimale qui satisfait toutes les parties concernées. Plus précisément, il offre un processus transparent et crédible permettant de parvenir à une résolution équitable, efficace et durable. En tant que composante intégrante d'un processus de consultation communautaire plus vaste qui favorise l'action corrective, il renforce également la confiance et la coopération. Concrètement, le mécanisme de gestion des plaintes :

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

### 5.1. Description du mécanisme de gestion des plaintes

Les griefs seront traités au niveau du Comité de quartier (CQ) ou Comité de village (CV) par le Chef de quartier ou le Chef de village. Une description du MGP en détail se trouve en **annexe (1)**.

Le MGP comprendra les étapes suivantes :

Étape 1 : Soumission des griefs oralement ou par écrit au Chef de quartier ou de village

Étape 2 : Enregistrer le grief et fournir la réponse initiale dans les 48 heures

Étape 3 : Enquête sur le grief et communication de la réponse dans les 7 jours

Étape 4 : Réponse du plaignant : clôture du grief ou prise de mesures supplémentaires si le grief reste ouvert. Si le grief reste ouvert, le plaignant aura la possibilité de faire appel au Chef de la Circonscription d'Action Sociale (CAS) qui va diligenter une enquête sociale.

Le Coordonnateur du projet mettra en place un processus d'appel si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution proposée de la plainte. Le plaignant pourrait appeler le numéro court Lisungi 1516. Une fois que tous les moyens possibles pour résoudre la plainte ont été proposés et si le plaignant n'est toujours pas satisfait, il doit être informé de son droit à un recours à la tutelle pour un règlement par le Cabinet du Ministre ou pour un règlement judiciaire.

Il est important de disposer de moyens multiples et largement connus pour enregistrer les griefs. Les griefs anonymes peuvent être soulevés et traités. Plusieurs canaux d'adoption envisagés par le projet comprennent :

- Hotline téléphonique sans frais
- Email
- Lettre aux points focaux des griefs dans les établissements de santé locaux
- Formulaire de plainte à déposer par l'un des canaux ci-dessus

- Les visites sans rendez-vous peuvent enregistrer une plainte sur un registre des griefs dans une CAS ou dans un CQ ou une boîte à suggestions dans une clinique / un hôpital
- D'autres canaux fiables et accessibles seront identifiés au cours des prochaines phases du projet, tels que les prestataires de services et les organisations de femmes, entre autres.

Le projet aura des mesures supplémentaires en place pour traiter les allégations sensibles, de manière éthique et confidentielle, ainsi qu'avec une approche centrée sur les survivants, y compris celles liées à l'abus et exploitation sexuelle et harcèlement (AES / HS) conformément au CES de la BM.

Une fois qu'une plainte a été reçue, par tous les canaux, elle doit être enregistrée dans le journal des plaintes ou la base de données des réclamations/Excel, sauf les plaintes AES/HS qui suivront une procédure spécifique afin de garantir la sécurité et la confidentialité des survivants.

Le MGP sensible aux AES/HS fournira un mécanisme de notification clair et transparent et une référence aux services pour les survivants (soins médicaux, assistance psychosociale et assistance juridique).

## 6. Suivi et établissement de rapports

Le PMPP sera révisé et actualisé de manière périodique, au besoin, durant la mise en œuvre du projet, afin de s'assurer qu'il contient des informations cohérentes et à jour, et que les méthodes de mobilisation retenues restent appropriées et efficaces dans le contexte et aux différentes phases du projet. Tout changement majeur associé aux activités du projet et au calendrier de ce dernier sera dûment indiqué dans le PMPP. Des synthèses [mensuelles] et des rapports internes sur les plaintes émanant du public, les enquêtes et les incidents connexes, ainsi que sur l'état d'avancement de la mise en œuvre des actions correctives/préventives associées, seront préparés par le personnel compétent et transmis à la haute direction du projet. Les synthèses [mensuelles] seront l'occasion 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 donner suite dans les meilleurs délais et d'une manière efficace. L'information sur les activités de consultation du public entreprises par le projet durant l'année peut être communiquée aux parties prenantes de deux manières possibles :

- Publication d'un rapport annuel indépendant sur les interactions du projet avec les parties prenantes.
- Un certain nombre d'indicateurs clés de performance (KPI) seront également développés et suivis régulièrement par le projet.

De plus amples détails seront présentés dans le PMPP mis à jour, qui sera préparé dans les deux mois suivant l'efficacité du projet, en mettant l'accent sur l'établissement de la stratégie de communication des risques et d'engagement communautaire.

## **1. Mécanisme de gestion des plaintes**

Au cours de l'exécution du projet, un système de gestion des griefs sera mis en place pour répondre aux plaintes des bénéficiaires et assurer un niveau élevé de recevabilité sociale. En plus d'être un outil de recevabilité sociale et de protection des droits des participants, le système de gestion des griefs sera intégré au système de suivi du programme. Il identifiera systématiquement les problèmes auxquels ces deux outils trouveront des solutions.

Pour être performant, le système de gestion des plaintes devra:

- Fournir un processus transparent et crédible pour toutes les parties concernées et qui puisse déboucher sur une résolution juste, efficace et durable des plaintes ;
- Favoriser des relations de confiance au sein de la communauté et entre la communauté et les principaux intervenants du projet ;
- Permettre l'identification systématique des problèmes et adapter le projet pour les éviter dans l'avenir.

### **1.1. Types de plaintes**

Pendant la mise en œuvre du projet, plusieurs types de plaintes peuvent être signalées : (i) les plaintes liées à la sélection des bénéficiaires ; (ii) les plaintes liées au paiement ; (iii) les plaintes liées au suivi des conditionnalités par les bénéficiaires ; (iv) les plaintes liées aux conflits entre les communautés, etc.

#### **1.1.1. Plaintes liées à la sélection des bénéficiaires**

Les plaintes liées à la sélection des bénéficiaires sont entre autres :

- problèmes liés au ciblage ;
- retard dans l'enregistrement (délai dépassé, etc.);
- dénonciation de ménage ne remplissant pas les critères;
- faux témoignage de la part des membres des comités communautaires de ciblage (CCC) sur l'indigence du ménage pendant la validation communautaire ;
- mauvaise qualité des données sur les enquêtes sociodémographiques ;
- absence du ménage pendant les foras d'enregistrement des ménages ;
- etc.

#### **1.1.2. Plaintes liées au paiement**

- retard dans le paiement;
- absence des bénéficiaires/réceptaires pendant les paiements ;
- décès du chef de ménage ;
- remplacement du réceptaire ;
- perte de la carte de bénéficiaire ;
- absence des empreintes digitales/photos ;
- compte du bénéficiaire non alimenté ;
- déplacement des membres éligibles au paiement ;
- mésententes entre les membres du groupement des activités génératrices de revenus (AGR) ;
- non-versement de la deuxième tranche des transferts AGR ;
- etc.

#### **1.1.3. Plaintes liées au suivi des conditionnalités**

- les allocations du projet Lisungi sont soumises au respect des conditionnalités santé et éducation. Dans la pratique, il est enregistré des plaintes ci-après :
- l'inexistence et/ou l'éloignement des centres de santé ;
- centre de santé sans vaccins;
- l'inexistence et/ou l'éloignement des centres des établissements scolaires ;
- l'irrégularité et/ou absence des enseignants;
- l'inexistence d'un établissement scolaire ;
- l'absence des registres d'appel ;
- perte de la carte de vaccination ou de pesé ;
- mauvaise appréciation du niveau d'utilisation des transferts AGR par les Associations Locales (ASLO) ;
- etc.

## 1.2. Organes de gestion des plaintes

Dans la mise en œuvre du projet Lisungi, le processus de gestion des plaintes se fait à deux niveaux : à l'enregistrement et au traitement. Plusieurs structures interviennent dans ce processus. Il s'agit de :

### 1.2.1. Organes d'enregistrement

L'enregistrement de la plainte peut se faire à tous les niveaux selon la nature de la plainte. Les organes d'enregistrement des plaintes sont :

- la Circonscription d'Action Sociale (CAS) ;
- les Comités Communautaires de Ciblage (CCC);
- les Réseaux des Bénéficiaires des Cash Transferts (REBECAT) ;
- le Comité Local de Suivi (CLS);
- la Cellule de veille sur les questions avec les Populations Autochtones ;
- L'Unité de Gestion du Projet (UGP)/ Les Responsables Environnement/Social/Genre/Conflit (RESGC) du Projet Lisungi ;
- Le comité d'orientation stratégique (COS).

En ce qui concerne le programme AGR, les différents organes de recours en cas de plainte sont consignés dans le tableau ci-après.

**Tableau 1 : Différents organes sont impliqués en fonction de la nature de la plainte**

Type de plaintes	Organes de recours en cas de plaintes
Inscription et enregistrement au programme AGR.	Comité Local de Suivi (CLS)
Elaboration, validation et financement du projet.	Comité Local de Suivi (CLS)
Financement du projet et décaissement des fonds.	Unité de Gestion du Projet (UGP)
Suivi et accompagnement des porteurs de projets.	Comité Local de Suivi (CLS)
Arbitrage et recours après contestation de la décision rendue par le CLS.	Unité de Gestion du Projet (UGP)
Fraude, corruption, concussion, pratiques frauduleuses et/ou exclusion sur la base politique, religieuse, ethnique ou autre.	Unité de Gestion du Projet (UGP) Tutelle, Comité d'Orientation Stratégique (COS)

### 1.2.2. Organes de traitement

Au niveau du traitement des plaintes, l'UGP utilise le principe de subsidiarité, qui est un principe permettant de donner une réponse à la base, c'est-à-dire à partir des instances mises en place dans les zones d'intervention du projet Lisungi (quartier, arrondissement, département, etc.). Ainsi, les différents organes de traitement des plaintes interviennent en fonction du niveau administratif ou de la zone du projet à laquelle la plainte a été déposée. Il s'agit de :

- la Circonscription d'Action Sociale (CAS) ;
- les Comités Communautaires de Ciblage (CCC);
- les Réseaux des Bénéficiaires des Cash Transferts (REBECAT) ;
- le Comité Local de Suivi (CLS);
- la Cellule de veille sur les questions avec les Populations Autochtones ;
- l'Unité de Gestion du Projet (UGP)/ Responsables Environnement/Social/Genre/Conflit (RESGC) du Projet Lisungi ;
- le comité d'orientation stratégique (COS).

### **1.3. Description de la procédure**

L'UGP crée une fiche de réclamations. Cette fiche consolide les plaintes des bénéficiaires sur des thèmes définis au préalable. Ces derniers incluent notamment : problèmes liés au ciblage, retard dans l'enregistrement (délai dépassé, etc.), dénonciation de ménage ne remplissant pas les critères, retard dans le paiement, professeurs absents, centre de santé sans vaccins, etc.

L'intéressé se présente devant ou appelle l'agent social et/ou l'agent de suivi et évaluation au CAS pour enregistrer sa déclaration sur la fiche de réclamation. L'agent de suivi et évaluation consolide les plaintes et envoie le dossier, chaque 15 jour, à l'expert de suivi et évaluation du programme au sein de l'UGP.

Dès que le SIG est opérationnel, l'agent de suivi et évaluation pourra rentrer les plaintes directement au SIG pour le faire transmettre à l'UGP.

L'expert suivi et évaluation traite le dossier et sépare les cas qui demandent un traitement spécial par le comité ad-hoc de plaintes de l'UGP. Ces cas sont généralement liés à l'inclusion ou l'exclusion d'un ménage.

Les cas litigieux sont réglés comme suit (à réviser au fur et à mesure que le projet est implémenté) :

- Retard d'enregistrement du ménage présélectionné dû à une absence justifiée (maladie, voyage...) : l'agent social administre le questionnaire et l'information est saisie ;
- Le responsable traitera ce dossier en suivant le manuel de procédures mais la décision d'éligibilité ou non au programme est déterminé par le comité ad-hoc ;
- En cas de dénonciation du ménage ne remplissant pas les critères, le comité ad-hoc traite le dossier et peut décider qu'une équipe de l'UGP se déploie pour procéder aux vérifications au domicile du ménage ;
- En cas de plainte pour une erreur d'exclusion d'un ménage estimant remplir les critères ou plainte pour fraude, le comité ad-hoc traite le dossier et peut déterminer qu'une équipe de l'UGP se déploie pour procéder aux vérifications au domicile du ménage ;
- En cas de plainte liés au paiement (retard, mauvais montant, corruption...), le responsable traite le cas directement avec l'agence de paiement ;
- En cas de problèmes avec les services d'éducation et de santé, le responsable traite le cas directement avec l'agence de paiement.

Les principes suivants permettent de guider la mise en œuvre du système de plaintes :

- Informer les communautés et les bénéficiaires potentiels du système dans la phase d'élaboration comment et où les plaintes peuvent être faites ;

- Assurer que le système est accessible à tous et en particulier aux groupes les plus vulnérables, ce qui implique d'offrir plusieurs alternatives, pour pouvoir déposer les plaintes et de garantir la confidentialité pour les plaignants.

### 1.3.1. Enregistrement des plaintes

Au niveau de chaque localité concernée par le projet, il sera déposé un registre de plaintes auprès d'une personne confiante. Il s'agit du : (i) Chef de zone ; (ii) Responsable de l'Unité de Coordination du Projet ; (iii) Sous-Préfet ; (vi) Préfet ou du Maire ; (vii) Représentant du CGDC / CLS ou CAS.

*Ces institutions recevront toutes les plaintes et réclamations liées à l'exécution des sous projets susceptibles de générer des conflits, analyseront et statueront sur les faits, et en même temps, elles veilleront à ce que les activités soient bien menées par le projet dans la localité.*

En fonction de la nature de la plainte, le plaignant peut choisir d'inscrire ou non sa plainte dans le Registre ou l'adresser directement à l'UGP par SMS, Web. Pour les plaintes enregistrées dans le Registre, tous les 07 jours, le Responsable suivi/évaluation les enregistre dans le système informatique.

*Lorsque la plainte est confidentielle ou lorsqu'elle concerne un des organes ou structures locales, le plaignant peut saisir la plainte par appel téléphonique, SMS, en ligne ou remplir une fiche de plainte et la donner aux RESGC ou l'envoyer directement à l'UGP.*

Le mécanisme de gestion des plaintes est représenté sur trois (03) niveaux :

- Niveau local où s'exécute le sous projet ;
- Niveau intermédiaire ou sous préfectoral ;
- Niveau préfectoral.

#### Composition du comité au niveau du village

Le comité local de gestion des plaintes est présidé par l'autorité locale compétente. Conformément au Manuel de Procédures (en élaboration) du Projet Lisungi, le CCC présent dans chaque SAS joue le rôle de Comité de Gestion des Plaintes au niveau Local. Ce comité est mis en place à l'issue des votes de la communauté. Il est composé de 12 membres dont un président, un vice-président et un secrétaire représenté par le chef de secteur d'action social (SAS) ou un relai communautaire pour des besoins de rendre compte à la circonscription d'action sociale.

#### **En respectant les mesures de distanciation sociale :**

*Le comité se réunit dans les 07 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte. Le comité après avoir entendu le plaignant, délibère et lui notifie la décision prise par les membres du Comité. Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision, alors il pourra saisir le niveau sous préfectoral.*

#### Composition du comité au niveau sous préfectoral ou communal

Le Comité sous préfectoral ou communal de gestion des plaintes est présidé par, le Sous-préfet ou le Maire. Ce comité au niveau sous-préfectoral est représenté par le Comité Local de Suivi.

Il est composé de 9 membres :

- Président : le sous-préfet ;
- Vice-président : le Maire de la Communauté Urbaine ;
- Rapporteur : Le Responsable Suivi-Evaluation Local ;
- Membres : (i) commissaire de Police ; (ii) président du Tribunal ; (iii) chef de Circonscription d'Action Sociale ; (iv) Médecin du District Sanitaire ou du Chef du Centre de Santé ; (v) l'inspecteur de l'Enseignement Primaire ; (vi) le représentant des services techniques (agriculture, élevage, pêche, etc.) ; (vii) Représentant de l'association des femmes ; (viii) représentant d'une autre association en charge de la population locale et/ou autochtones.

***En respectant les mesures de distanciation sociale :***

*Le Comité sous préfectoral se réunit dans les 7 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte. Après avoir entendu le plaignant, le Comité délibère et notifie au plaignant la décision prise. Si le plaignant n'est pas satisfait alors il pourra saisir le niveau préfectoral.*

**Composition du comité au niveau préfectoral.**

Le Comité préfectoral de gestion des plaintes est présidé par le Préfet. Il est un Comité Adh'oc composé de certains membres du Comité Départemental de Suivi (CDS). Il est composé de:

- Président : Préfet du département ;
- Vice-président : Directeur Départemental des Affaires Sociales ;
- Rapporteur : Responsable de suivi Evaluation Local du projet Lisungi ;
- Membres : Directeur Départemental de la Police ; Président du Tribunal ; Commandant de la gendarmerie ; Directeur Départemental de la Santé ; Directeur Départemental de l'Enseignement Primaire ; Directeur Départemental de l'Environnement ; Responsable de suivi Evaluation Local du projet Lisungi, Rapporteur du comité ; le représentant de la population locale/autochtone.

Le Comité préfectoral se réunit dans les 14 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte. Il délibère et notifie au plaignant. A ce niveau une solution devrait être trouvée, afin d'éviter le recours à la justice. Toutefois, si le plaignant n'est pas satisfait, alors il pourra saisir les juridictions compétentes nationales.

**Etape 1. Voies d'accès**

Différentes voies d'accès sont possibles pour déposer une plainte. On note entre autres le :

- courrier formel ;
- appel téléphonique ;
- envoi d'un sms ;
- réseaux sociaux ;
- courrier électronique ;
- contact via site internet du projet.

Spécifiquement, les structures suivantes sont habilités à recevoir les plaintes : UGP, CLS, CAS, ASLO et REBECAT.

**Etape 2: Accusé de réception**

L'accusé de réception sera systématisé uniquement dans le cas de réclamations écrites, où un numéro de dossier est donné avec une décharge. Dans une moindre mesure, il sera également possible, lorsque les réclamations sont exprimées lors de réunions, de les inscrire dans le PV de la réunion.

**Etape 3: Tri et traitement**

Le tri et le traitement sont des activités dévolues à l'UG, les responsables Environnement/Social/Genre/Conflit (RESGC) et au CLS. Le tri et le traitement des plaintes dépendent en grande partie du mode de dépôt de la plainte (ci-dessus). Néanmoins, toutes les réclamations seront transmises et triées par les RESGC en vue du traitement.

### **1.3.2. Traitement des plaintes**

Lorsque la plainte parvient à la CAS ou au CLS, elle est enregistrée et son traitement est programmé. Le système permet de gérer les états et les délais de traitement des plaintes. Les plaintes enregistrées sont traitées par le CLS, lors de la réunion présidée par le Président du CLS. Lors de l'examen de la plainte, le CLS peut entendre les plaignants. A l'issue de la réunion, un procès-verbal de règlement de la plainte est signé par toutes les parties. Une copie du PV est transmise au plaignant pour notification. Si, le plaignant n'est pas satisfait de la décision qui a été arrêtée, il peut faire recours à l'UGP en envoyant une requête en y joignant la copie du PV émis par le CLS.

Lorsque l'UGP est saisie par un plaignant comme voie de recours pour contester les conclusions d'une plainte traitée contre le CLS, l'UGP passe en revue la plainte, organise une mission de terrain et met en place un Comité ad hoc qui statue sur la plainte.

Lorsque la plainte est adressée directement à l'UGP, les responsables de l'UGP instruisent le dossier et, après avoir écouté toutes les parties, les responsables arrêtent les mesures à prendre. Cette instruction fait l'objet d'un PV signé par toutes les parties. Une copie du PV est transmise au plaignant.

Lorsque dans les deux cas, le plaignant n'est pas toujours satisfait de la décision qui a été rendue, il peut saisir par courrier le (la) Ministre en charge des Affaires Sociales, en joignant le ou les PV de règlement.

*Toutefois, il est prévu la mise à jour des manuels des procédures, ipso-facto le mécanisme de gestion de plainte connaîtra une adaptation par rapport à l'évolution des programmes et des zones d'influence du projet Lisungi.*

### **Mécanisme de résolution à l'amiable**

Toute personne se sentant lésée par la mise en œuvre du projet devra déposer, dans sa localité, une requête auprès de l'une des portes d'entrée citées ci-dessus, qui analysent les faits et statuent. Si le litige n'est pas réglé, il est fait recours au Préfet. Cette voie de recours (recours gracieux préalable) est à encourager et à soutenir très fortement. Si le requérant n'est pas toujours satisfait, il peut saisir la justice.

### **Recours à la justice**

Le recours à la justice est possible par toutes personnes se sentant lésé à tout moment.