

République Islamique de Mauritanie



**PROJET D'APPUI AU SYSTEME DE FILETS SOCIAUX II (P171125)**

**FINANCEMENT ADDITIONNEL (P175778)**

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

**Version 2**

**Décembre 2019**

Version révisée, Décembre 2020

**Table des matières**

<b>1. CONTEXTE .....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJECTIFS DU PASYFIS II .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DESCRIPTION DU PASYFIS II .....</b>	<b>4</b>
<b>4. RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>5</b>
<b>5. CONSULTATION ET PARTICIPATION DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>6</b>
<b>5. RISQUES SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX.....</b>	<b>7</b>
5.1. ANALYSE DES RISQUES SOCIAUX .....	7
<b>6. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>10</b>
6.1 IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES.....	10
6.2 ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....	13
6.3 SYNTHÈSE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES AU PROJET .....	15
<b>7. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....</b>	<b>17</b>
7.1. OBJECTIFS ET CALENDRIER DU PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....	18
7.2. STRATÉGIE PROPOSÉE POUR LA DIFFUSION DES INFORMATIONS .....	19
7.3. STRATÉGIE PROPOSÉE POUR LES CONSULTATIONS .....	21
<b>8. CALENDRIER.....</b>	<b>23</b>
<b>9 EXAMEN DES COMMENTAIRES .....</b>	<b>25</b>
<b>10. PHASES ULTERIEURES DU PROJET .....</b>	<b>25</b>
<b>11. RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....</b>	<b>25</b>
11.1. RESSOURCES.....	25
11.2. FONCTIONS DE GESTION ET RESPONSABILITÉS .....	27
<b>12. SUIVI ET ETABLISSEMENT DE RAPPORTS .....</b>	<b>28</b>
12.1. PARTICIPATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS CONCERNÉS AUX ACTIVITÉS DE SUIVI .....	28
12.2. RAPPORTS AUX GROUPES DE PARTIES PRENANTES.....	28
<b>13. MECANISME DE GESTION ET DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS.....</b>	<b>28</b>
13.1. PRINCIPES DE BASE.....	29
13.2. DESCRIPTION DU MÉCANISME DE GESTION DES RÉCLAMATION ET D'INFORMATION.....	29
13.2.1. IDENTIFICATION OU CANAUX DE REMONTÉE DE L'INFORMATION :.....	30
13.2.2. ENREGISTREMENT :.....	30
13.2.3. PRINCIPES GÉNÉRAUX SUR LES PROCESSUS DE TRAITEMENT .....	30
<b>ANNEXE 1 : EXEMPLE PLAN DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>31</b>
<b>ANNEXE 2 : EXEMPLE DE SYNTHÈSE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>31</b>
<b>ANNEXE 3 : EXEMPLE DE LA STRATEGIE DE DIFFUSION DES INFORMATIONS.....</b>	<b>31</b>

<b>ANNEXE 4 DU CADRE DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (CMPP) .....</b>	<b>32</b>
<b>ANNEXE 5 : GUIDE D'ENTRETIEN DES CONSULTATIONS .....</b>	<b>33</b>
<b>GUIDE D'ENTRETIEN DES CONSULTATIONS .....</b>	<b>33</b>
1- OBJECTIF DES CONSULTATIONS.....	33
2- ETENDUE DES CONSULTATIONS ET ACTEURS CONCERNÉS.....	33
3. MÉTHODOLOGIE ET THÉMATIQUES DISCUTÉES .....	34
<b>ANNEXE 6 : RAPPORT DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES .....</b>	<b>40</b>

## **1. Contexte**

Le Gouvernement de la République Islamique de Mauritanie met actuellement en œuvre, avec le soutien financier et technique de de l'Association internationale de Développement (ci-après « la Banque »), le Projet d'Appui au Système de Filets Sociaux - PASyFiS II (P171125). Ce projet est effectif depuis le 9 juin 2020.

D'autre part, un Financement Additionnel (P175778) de 13 millions de dollars est en cours de préparation pour soutenir exclusivement la mise à l'échelle des activités existantes incluses dans le projet Parent. Aucune activité additionnelle n'est prévue au-delà de cette mise à l'échelle. Plus précisément, le Financement additionnel proposée financera l'extension des programmes réactifs aux chocs qui sont décrits dans la composante 3.2 du projet Parent comme suit : (i) soutenir la mise en œuvre du programme d'Elmaouna ; (ii) piloter une extension du programme Tekavoul en cas de chocs.

Ce Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) fait partie de l'ensemble des documents requis par le Cadre Environnemental et Social (CES) et identifie les principales parties prenantes affectées par le projet, directement ou indirectement (y compris les groupes vulnérables tels que les réfugiés), ainsi que celles ayant d'autres intérêts susceptibles d'influencer les décisions relatives au projet. Il décrit l'approche d'engagement et les stratégies permettant un engagement opportun, pertinent et accessible aux parties prenantes tout au long de la mise en œuvre du projet. Le Plan a été préparé conformément à la Norme Environnementale et Sociale 10, Mobilisation des Parties Prenantes et Information, de la Banque mondiale.

## **2. Objectifs du PASyFiS II**

Les objectifs de développement du projet sont de renforcer le système national de protection sociale adaptative et d'améliorer l'accès aux transferts sociaux ciblés pour les ménages pauvres et vulnérables, y compris les réfugiés et les communautés hôtes.

## **3. Description du PASyFiS II**

Le projet, y compris le Financement additionnel, est d'une envergure nationale et s'articule autour de quatre volets.

La composante 1 vise à améliorer l'efficacité des programmes sociaux du gouvernement (y compris, mais sans s'y limiter, Tekavoul et Elmaouna) en mettant à jour le registre social et en encourageant son utilisation. Cette composante est mise en œuvre par la Délégation Générale Taazour qui supervise actuellement le Registre social. La composante 2 est axée sur l'amélioration de l'inclusion socioéconomique des ménages pauvres par le renforcement et l'extension du programme de transferts sociaux Tekavoul, en soutenant une stratégie adéquate de re-certification et de sortie pour les anciens bénéficiaires de Tekavoul et en facilitant leur inscription à l'état civil. Ce volet est mis en œuvre par la Délégation Générale Taazour.

La composante 3 renforce le système de réponse aux chocs pour les ménages vulnérables aux chocs climatiques en développant davantage le système d'alerte précoce (SAP), le programme

d'Elmaouna et la stratégie de financement de la réponse aux chocs. Ce volet est mis en œuvre par le Commissariat à la sécurité alimentaire (CSA). Le financement additionnel appuiera la mise à l'échelle des programmes de réponses aux chocs décrits dans cette composante, notamment les activités suivantes :

- Le programme de filet de sécurité adapté aux chocs Elmaouna pour soutenir 27 000 ménages vulnérables supplémentaires ;
- Le projet pilote d'expansion verticale/horizontale du programme régulier de filet de sécurité Tekavoul afin de soutenir 9 000 ménages vulnérables supplémentaires.

En outre, le projet permettra, dès 2021, d'inclure dans le système de protection sociale les ménages pauvres et vulnérables des communautés réfugiées et hôtes de la région de Hodh Chargui.

Le projet explorera les options d'intégration des réfugiés dans le programme Elmaouna. L'objectif serait d'intégrer les réfugiés selon les mêmes modalités que la population d'accueil. Un mécanisme de gestion des griefs (GM) et une méthodologie solide pour identifier les communautés vulnérables est opérationnel

Le budget révisé par composante est comme suit :

Composantes	Budget Initial	Financement Additionnel	Budget Révisé
1. Mise à jour et amélioration du Registre Social	7.3		7.3
2. Amélioration de l'inclusion socio-économique des ménages pauvres	51.2		51.2
3. Renforcement du système de réponse aux chocs pour les ménages vulnérables aux chocs climatiques	11.1	13	24.1
4. Coordination et gestion du projet	2.4		2.4
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>13</b>	<b>85</b>

#### **4. Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes**

Dans le cadre de la préparation du PASyFiS II, des consultations ont été menées du 16 au 20 septembre 2019 auprès des parties prenantes. Le but visé est de mieux comprendre les causes, les conséquences et recueillir les recommandations des parties prenantes en termes de mesures de mitigation.

Le processus d'information et de consultation des parties prenantes a été réalisé conformément à une note de cadrage (voir en annexe 5, guide d'entretien des consultations).

Les résultats de cet exercice sont récapitulés dans le rapport de consultation des parties prenantes (voir annexe 6).

Le projet a été lancé officiellement le 14 septembre 2020 par le Gouvernement et la Banque mondiale. L'atelier a permis de partager avec l'ensemble des parties prenantes, une vision

commune du projet et de ses objectifs, de discuter le détail des activités prévues et de définir un agenda des prochaines étapes.

Deux ateliers ont été organisés aux profits des parties prenantes : i) l'atelier de capitalisation du registre social, tenu en octobre 2020 et ii) l'atelier de capitalisation du système de réponse aux chocs, tenu en novembre 2020.

L'atelier de capitalisation du Registre Social a fait ressortir que les utilisateurs sont globalement satisfaits du gain de temps et de moyens logistiques que permet l'utilisation du Registre Social (RS) pour le ciblage des bénéficiaires de la réponse de soudure. Des propositions d'améliorations ont été faites tant à l'endroit du RS que des utilisateurs notamment la systématisation du feedback des utilisateurs, une plus grande sensibilisation via les radios locales et les leaders communautaires à l'endroit des populations sur le rôle du registre et des programmes de réponse, l'harmonisation des noms et codes des localités avec l'office National de la statistique ainsi qu'une revue méthodologique pour analyser l'inclusivité du RS (étude en cours de réalisation).

L'atelier de capitalisation de novembre a sorti des recommandations clés notamment l'équité entre les bénéficiaires en termes de montant de cash à distribuer, le besoin d'avoir une communication harmonisée sur les Objectifs et les modalités de l'assistance de la soudure, l'harmonisation de la plateforme de gestion du mécanisme de plaintes/feedbacks (retours d'information), la disponibilité d'un guide méthodologique SOP dans un Manuel méthodologique de la Réponse et enfin la continuité de la coordination entre le niveau central et le niveau régional

## **5. Consultation et participation des parties prenantes**

Lors de la mise en œuvre du Projet, les activités seront plus détaillées et conduites sous la responsabilité du spécialiste de sauvegarde social et genre. Les Autorités Coutumières et Religieuses seront impliquées au besoin pour informer et sensibiliser les populations locales. Ces activités incluent des consultations publiques, des réunions communautaires, des discussions de groupe (focus groups), des enquêtes de terrain, et des entretiens individuels.

Néanmoins et dans le contexte actuel de la pandémie de la COVID-19, les équipes du projet devraient discuter et s'accorder avec les unités d'exécution sur les voies de communication à utiliser pendant la mobilisation et la consultation des parties prenantes lors de la mise en œuvre. Les facteurs suivants peuvent être considérés dans la sélection des voies de communication ;

- Éviter les rassemblements publics (prenant en considération les consignes nationales) y compris les consultations publiques, les ateliers et les réunions communautaires.
- Si des réunions plus petites sont autorisées / conseillées, mener des consultations en petits groupes, telles que des « focus groups ». Si cela n'est pas permis ou conseillé, faire tous les efforts raisonnables pour organiser des réunions à travers des canaux en ligne, y compris les réunions Webex, zoom, skype ou par des appels téléphoniques ou par groupe whatsapp ;
- Diversifier les moyens de communication et s'appuyer davantage sur les médias sociaux et les canaux en ligne. Lorsque cela est possible et approprié, créer des plates-formes en ligne et des groupes de discussion à cet effet, en fonction du type et de la catégorie de parties prenantes ;

- Utiliser des canaux de communication traditionnels (TV, journaux, radio, lignes téléphoniques dédiées, annonces publiques et courrier) lorsque les parties prenantes n'ont pas accès aux canaux en ligne ou ne les utilisent pas fréquemment. Ces canaux peuvent également être très efficaces pour transmettre des informations pertinentes aux parties prenantes et leur permettre de fournir leurs commentaires et suggestions ;
- Quand l'interaction directe avec les personnes affectées ou bénéficiaires est nécessaire, identifier les canaux de communication directe avec chaque ménage affecté à travers une combinaison de messages électroniques (email), plateformes en ligne, lignes téléphoniques avec des opérateurs compétents.
- Chaque canal de communication doit préciser comment les parties prenantes peuvent faire des commentaires et des suggestions.

### **5. Risques sociaux et environnementaux**

La réalisation du projet PASyFiS II peut entraîner des effets négatifs et risques qui méritent une attention particulière en ce sens que leur maîtrise ou mitigation contribue à l'acceptation du projet par toutes les parties prenantes. La revue de la documentation existante a permis d'identifier les catégories de risques inhérents à la mise en œuvre du Projet.

Le Financement Additionnel, du fait qu'il ne consiste uniquement qu'à une mise à l'échelle des activités existantes et déjà prises en compte dans le plan de mobilisations des parties prenantes initial, n'implique pas de risques sociaux et environnementaux additionnels.

Cependant, dans le souci du respect des données personnelles, dans le cadre du AF, une consultation interne (audit interne du projet) sur le respect de la protection des données personnelles a été conduite en décembre 2020. La coordination a engagé la communication dans le cadre de la préparation du plan national de réponse pour informer sur la mise à l'échelle de Tekavoul et de Elmaouna à l'endroit des acteurs de la réponse et des autorités locales. La sensibilisation des communautés s'est faite via les équipes locales. Des consultations avec les autres partenaires, en particulier PAM et UNICEF pour définir les synergies et éviter les gaps dans le cadre de ce financement additionnel ont été également menées. Un plan d'action de mitigation des risques identifiée sera développé.

Selon le rapport d'audit interne sur la protection des données, les procédures de traitement et l'exploitation des données en vigueur au sein du projet sont d'une manière générale assez satisfaisante. Les recommandations ont porté sur i) Elaboration de la documentation nécessaire à la bonne compréhension des fonctionnalités du système. ii) la séparation entre le serveur de gestion de base de données et le serveur d'application et iii) compte tenu des exigences prévues au niveau de la loi 2017-020 sur la protection des données, engager un dialogue avec le législateur. Notons qu'un audit externe sur la protection des données est prévu dans le cadre du projet.5.1. Analyse des risques sociaux

Concernant les risques sociaux, le niveau de risque est classé substantiel à ce stade de la préparation du projet. Ce niveau de risque est basé sur les risques sociaux potentiels qui pourraient découler des activités de mise en œuvre du projet, tels que : (a) l'exclusion et la discrimination de certaines catégories de personnes, telles que les réfugiés vulnérables, y compris dans l'accès aux transferts monétaires, (b) la faible communication, (c) la faible intégration de certaines parties

prenantes (société civile, autorités municipales, presse), (d) les conditions de travail et (e) les violences Basés sur le Genre. Bien que ces problèmes puissent survenir, on ne s'attend pas à ce qu'ils se produisent à grande échelle, ni à ce qu'ils soient importants en raison de la conception du projet. Le projet a été spécialement conçu pour inclure les groupes vulnérables, y compris les réfugiés. Les principales activités du projet porteront sur la formation, l'accompagnement et les transferts de fonds, chacune d'entre elles devant être bien définie, socialement inclusive et comporter des consultations avec les bénéficiaires.

*(a) Risque social : Exclusion et discrimination de certaines catégories de personnes.*

Du fait de leurs handicaps physiques, visuels, ou encore liés à leur état de santé, leur sexe ou situation matrimoniale ou d'expatriation, certaines parties prenantes et leurs ménages risquent de ne pas pouvoir saisir les opportunités offertes par le projet. Ces personnes et groupes doivent être identifiés, leur situation socioéconomique et besoins spécifiques mieux appréhendés pour une bonne définition des mesures d'accompagnement appropriées, ciblées et durables permettant l'amélioration de leur résilience. Un groupe vulnérable particulier est celui des ménages où ne réside pas un homme, par suite d'un divorce ou au déplacement.

Il serait utile de procéder à un approfondissement de la situation de vulnérabilité de ces personnes en les identifiant et en analysant leurs difficultés et leurs besoins, dans le but de définir, avec elles, les mesures d'assistance pertinentes adaptées à chaque cas et qui soient durables pour une amélioration significative de leurs moyens d'existence et de leur bien-être.

*(b) Risque social : La faible communication*

Les risques sociaux liés aux orientations stratégiques et à la communication concernent, entre autres, le non-respect des engagements, une communication inappropriée ou une mauvaise divulgation des informations, une faible implication de la presse et des organisations de la société civile, une politisation ou discrimination dans le processus de dialogue avec les parties prenantes (notamment autour de l'inclusion des réfugiés dans le système national de filets sociaux) et la non prise en compte des besoins des personnes et groupes vulnérables. La communication est le pilier de toutes les interventions ou activités initiées pour la réalisation du projet. Le projet doit s'appuyer sur une stratégie de communication éclairée, dynamique et inclusive. La communication doit évoluer en fonction des étapes du projet et être adaptée au contexte social de chacune des parties prenantes, notamment celles influentes. Elle s'adressera non seulement aux populations affectées, mais à toutes les entités intéressées ou susceptibles d'apporter leur soutien à la réalisation du projet, telles que les autorités administratives, les organisations de la société civile ou communautaires de base, les religieux, la presse. En effet, une communication inadaptée ou un gap communicationnel peut conduire les parties prenantes à la construction de fausses informations ou rumeurs qui pourraient engendrer des comportements de résistance ou d'autres comportements assimilés préjudiciables à la réussite du projet.



*(c) Risque social : faible intégration de la presse et des organisations de la société civile*

La communication sociale doit s'appuyer sur une stratégie dynamique construite et mise en œuvre en partenariat avec la presse et les organisations de la société civile. L'option de collaborer avec elles, peut aider à transmettre une information juste, ciblée et en temps réel pour améliorer l'adhésion sociale des parties prenantes au projet. Leur faible niveau d'intégration peut avoir comme risque la construction de fausses rumeurs qui peuvent entraîner une mauvaise perception du projet et engendrer des frustrations, sources de révolte sociale, mais aussi, constituer un frein pour le projet.

*(d) Risque Social : les conditions de travail*

Les principaux risques relatifs à la main d'œuvre sont (i) Le non-respect de la législation du travail ; (ii) Le non-respect de la législation relative à la santé et à la sécurité des travailleurs ; (iii) Le travail forcé ; (iv) Le recours au travail forcé ; (v) Le travail des enfants et le non-respect de l'âge légal de travailler ; et (vi) Le non-respect des règles et législations des Fournisseurs, prestataires et contractuels du projet. Le Plan de Gestion de la main d'œuvre (PGM) analyse plus en détail chacun de ces risques.

*(e) Risque social : les violences basées sur le genre.*

Les données sur la violence liée au sexe (y compris les mutilations génitales féminines, la violence sexuelle, les mariages précoces et forcés) sont difficiles à obtenir. La protection juridique des survivants est faible, ce qui peut également décourager les dénonciations. L'Enquête démographique et de santé de 2015 fournit les statistiques suivantes :

- a. Les deux tiers des femmes âgées de 15 à 49 ans ont subi une forme quelconque de mutilation/excision génitale féminine (MGF/E). Ces taux sont plus élevés dans les zones rurales (75 %) que dans les zones urbaines (55 %) et diminuent avec l'éducation (75 % des femmes non scolarisées contre 49 % des femmes ayant au moins un diplôme d'études secondaires).
- b. Les mariages précoces sont fréquents, avec des taux atteignant 51,8 % dans la région du Guidimakha.
- c. Le taux national de grossesse chez les adolescentes est de 23,6 %, avec des taux plus élevés au Guidimagha (40,6 %), en Assaba (32,8 %), à Hodh el Gharbi (26,6 %) et à Hodh Charghi (24,3 %).
- d. Plus d'un quart des femmes (27 %) pensent qu'un mari peut être violent physiquement avec sa ou ses femmes dans certaines circonstances. L'acceptation de la violence conjugale est plus élevée chez les femmes non scolarisées (37 %) que chez les

femmes ayant au moins fait des études secondaires (15,9 %), plus élevée chez les femmes pauvres (40 %) que chez les femmes riches (13,5 %), plus élevée en milieu rural (32,1 %) que dans les zones urbaines (21,5 %).

### *5.2 Analyse des risques environnementaux*

Par rapport aux risques environnementaux, on s'attend à ce que les composantes du projet aient un impact limité ou nul sur l'environnement. Étant donné que le projet n'a pas d'activités susceptibles d'entraîner des effets négatifs ou des risques pour l'environnement, il est classé dans la catégorie Faible risque du point de vue de l'environnement et tel que défini dans le cadre environnemental et social de la Banque Mondiale.

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

Le présent PMPP suivra la démarche préconisée suivante :

- Identification des parties prenantes susceptible d'être concernées par le projet,
- Identification des informations à divulguer dans le domaine public, dans quelles langues et où elles seront situées.
- Information et explication sur les possibilités de consultation publique,
- Description du mécanisme de règlement des griefs du projet et la manière d'y accéder.
- Engagement pour la publication des informations de routine sur les performances environnementales et sociales du projet, y compris sur les possibilités de consultation et sur la manière dont les réclamations seront gérées.

### ***6.1 Identification des parties prenantes***

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

- peuvent avoir un intérêt dans le projet («parties intéressées»). Elles comprennent des individus ou des groupes dont les intérêts peuvent être affectés par le Projet et qui ont le potentiel d'influencer les résultats du Projet de quelque manière que ce soit. Cette catégorie englobe par exemple les autorités gouvernementales locales ou nationales, les politiques, les médias, les responsables religieux, les groupes et organisations de la société civile avec leurs intérêts spéciaux, etc.;
- sont impactés ou susceptibles d'être affectés directement ou indirectement, positivement ou négativement par le Projet (également connu sous le nom de «parties affectées»).

Dans le cadre du présent projet, ces parties prenantes du Projet sont classées en deux principales catégories : (i) parties affectées, (ii) Autres parties prenantes concernés/intéressées et (iii) Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables.

### 6.1.1 Parties affectées

Cette catégorie concerne les personnes physiques ou morales directement affectées par le projet, que ce soit du fait des effets sociaux négatifs y compris les risques pour la santé et la sécurité induits tout au long de la mise en œuvre du Projet. Elle peut inclure des ménages bénéficiaires et des non-bénéficiaires, des bénéficiaires des transferts ou leurs substituts, des réfugiés et des membres des communautés d'accueil.

### 6.1.2 Autres parties concernées/intéressées

Les parties prenantes intéressées ou concernées incluent toutes les entités et communautés impliquées dans les systèmes existants de protection sociale, notamment:

- les entités gouvernementales ;
- les collectivités territoriales ;
- les organisations de la société civile ;
- les bailleurs de fonds et autres institutions investis dans l'assistance aux personnes et groupes pauvres et défavorisés ;
- les médias et les groupes d'intérêt associés.

Le tableau suivant présente ces parties intéressées (concernées) par le Projet.

Tableau 1 : Parties intéressées/concernées par le Projet

<b>Parties prenantes</b>	<b>Nature de l'intérêt dans le Projet</b>
Ministère des Affaires Sociales, de l'Enfance et de la Famille (MASEF)	- contrôle de la bonne exécution du plan social de concert avec le MEI
Ministère de l'Economie et de l'Industrie (MEI)	- tutelle du PASyFiS - mobilise les ressources financières
Cellule de Coordination du Projet avec ses 3 composantes	- assure la gestion et la mise en œuvre du PASyFiS - assure la fonction de gestion environnementale et sociale
Les leaders religieux et traditionnels	<ul style="list-style-type: none"><li>• interviennent dans l'information et la sensibilisation des populations sur les bonnes pratiques dans les lieux de culte et contribuent à la gestion des plaintes ou litiges</li></ul>
Elus, ONG et Presse	- interviennent dans les activités de sensibilisation et de communication

### 6.1.3 Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Le concept de vulnérabilité peut être abordé sous différents angles dépendant du contexte. De plus, la vulnérabilité de certains groupes ou individus peut être de nature physique, psychologique, social et/ou économique. Cependant, le PMPP traite de la vulnérabilité au sens plus large en adressant toutes les parties prenantes qui sont, davantage à risque de rencontrer des difficultés insurmontables inhérentes à leur vulnérabilité, quelle que soit la nature de cette vulnérabilité ou son degré d'importance.

En effet, la vulnérabilité suppose un rapport dynamique à l'événement incertain. Face à la menace, les individus ou les groupes sociaux élaborent des stratégies de sortie de crise en mobilisant leur capital social, culturel ou économique. Bref, la particularité de la vulnérabilité est qu'elle est réversible.

Néanmoins – malgré ce consensus autour de la définition de la vulnérabilité par les différentes disciplines sociales et humaines (géographie, économie, sociologie, surtout.) – pour avoir une compréhension exacte du concept, il est important de le contextualiser, c'est-à-dire, il faut éclaircir la situation dans laquelle il est utilisé.

Afin de rendre le concept de vulnérabilité plus opérationnel et l'inscrire dans une perspective des risques redoutés dans le cadre de la mise en œuvre du PASyFiS, il est important de le lier à un autre concept, celui de résilience.

Ainsi, l'un des enjeux du PMPP est d'identifier les parties susceptibles d'être affectées de manière différenciée par le projet (les personnes ou les groupes) eu égard à leur situation particulière, pouvant les défavoriser ou les rendre vulnérables.

Par conséquent, le PMPP sera l'occasion de mettre en place un processus participatif et inclusif qui permet d'identifier les préoccupations ou priorités en ce qui concerne les impacts du projet, les mécanismes d'atténuation, les avantages, et qui peuvent nécessiter des formes différentes ou distinctes d'engagement.

Dans la zone d'influence du PASyFiS, les groupes vulnérables sont principalement :

- les ménages pauvres ou vulnérables non encore inscrits au registre social pour bénéficier des programmes Tekavoul ou Elmaouna;
- les ménages incluant des personnes handicapées ou malades chroniques ;
- des ménages de réfugiés n'ayant pas accès aux services sociaux de base,
- certaines personnes à l'intérieur des ménages comme les mères des enfants, les mères célibataires (y compris en fonction de la situation de déplacement), les filles adolescentes.

Toutefois, des discussions avec les représentants de ces groupes vulnérables et les autres parties prenantes ont été l'occasion pour identifier des actions spécifiques dans le cadre du plan de mobilisation des parties prenantes. Ainsi, il existe toute une gamme d'actions permettant de répondre aux besoins spécifiques des groupes vulnérables, notamment :

- L'accessibilité physique et économique pour les handicapés;
- L'égalité des sexes dans les activités du PASyFiS

- L'accès (gratuit ou à moindre coût) aux services de base pour les personnes réfugiées ou issues de ménages très pauvres (femmes chef de ménages,..) .

## **6.2 Analyse des parties prenantes**

Afin d'analyser les parties prenantes, il est impératif de mesurer leurs intérêts et leurs pouvoirs relatifs dans le cadre du projet :

- 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 est quant à lui le degré auquel une partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

L'analyse des parties prenantes détermine la relation probable entre les parties prenantes et le projet, et aide à identifier les méthodes de consultation appropriées pour chaque groupe de parties prenantes pendant la durée du projet. Certaines des méthodes les plus courantes utilisées pour consulter les parties prenantes comprennent:

- Téléphone / email;
- Des entrevues individuelles;
- Des ateliers / groupes de discussion;
- Distribution de brochures et de bulletins d'information;
- Des réunions publiques;
- Journaux / magazines / radio.

Au moment de décider de la fréquence et de la technique d'engagement appropriée utilisée pour consulter un groupe de parties prenantes particulier, trois critères doivent être pris en compte:

- L'étendue de l'impact du projet sur le groupe des parties prenantes;
- L'étendue de l'influence du groupe de parties prenantes sur le projet ;
- Les méthodes d'engagement et de diffusion de l'information culturellement acceptables.

En général, l'engagement est directement proportionnel à l'impact et à l'influence, et à mesure que l'impact d'un projet sur un groupe de parties prenantes augmente ou que l'influence d'un acteur particulier augmente, l'engagement avec ce groupe de parties prenantes doit s'intensifier, s'approfondir en termes de fréquence et d'intensité de la méthode d'engagement utilisée.

Tout engagement devrait se faire sur la base de méthodes culturellement acceptables et appropriées pour chacun des différents groupes de parties prenantes. Par exemple, lors de la consultation des représentants du gouvernement, les présentations officielles sont la méthode de consultation privilégiée, alors que les communautés préfèrent les réunions publiques et les discussions de

groupe informelles animées par des affiches, des brochures non techniques et d'autres aides visuelles.

Diverses techniques d'engagement sont utilisées pour établir des relations avec les parties prenantes, recueillir des informations auprès d'elles, les consulter et diffuser les informations sur les projets aux parties prenantes. Lors de la sélection d'une technique de consultation appropriée, des méthodes de consultation appropriées sur le plan culturel et le but de la collaboration avec un groupe d'intervenants doivent être pris en compte.

Leurs niveaux d'influence, d'intérêt et de désir de collaborer avec le projet sont nuancés et varient selon leur intérêt vis-à-vis du projet.

L'analyse faite ci-dessous repose sur plusieurs catégorisations et évaluations.

Pour les parties prenantes, leur pouvoir vis-à-vis du projet a été évalué sur trois niveaux simples (élevé, moyen et faible). La note a été déduite des entretiens réalisés avec chacun et de leur rôle théorique officiel. Le pouvoir vis-à-vis du projet a été évalué sur la base des critères présentés au Tableau 2 suivant :

Tableau 2 : Pouvoir des parties prenantes sur le Projet

<b>Niveau</b>	<b>Critères</b>
<b>Elevé</b>	Sont classés dans cette catégorie : <ul style="list-style-type: none"><li>- le Secteur public (Gouvernement, fonctionnaires et services de l'administration, Autorités locales et PASyFiS) directement en charge de suivi du projet</li><li>- Les personnes affectées par le projet ainsi que les entités travaillant dans le domaine de la protection sociale</li><li>- Les personnes et groupes vulnérables n'ayant pas accès à un système durable de protection sociale</li></ul>
<b>Moyen</b>	Sont classés dans cette catégorie : <ul style="list-style-type: none"><li>- Les institutions concernées indirectement par le projet comme le MASEF, les gouvernements locaux</li></ul>
<b>Faible</b>	Sont classés dans cette catégorie: <ul style="list-style-type: none"><li>- La presse</li><li>- Les leaders sociaux (religieux et traditionnels)</li><li>- Les syndicats</li><li>- Les ONG et Associations</li></ul>

Enfin, sur la base des entretiens et des informations disponibles, la volonté de chacune des parties prenantes peut être classée en trois (3) catégories : Essentielle, Importante et Intéressante.

Cette classification a permis d'évaluer le niveau d'engagement de chaque partie prenante à contribuer ou empêcher le projet. La notation a été faite selon la démarche récapitulée dans le tableau 3 ci-dessous :

Tableau 3 : Volonté des parties prenantes

<b>Classification</b>	<b>Pouvoir / Niveau d'influence</b>	<b>Volonté</b>	<b>Critères d'évaluation</b>
Essentielle	Elevé	Aucune volonté, antagoniste	Ce critère est attribué aux acteurs qui indiquent dans les entretiens être contre le projet, vouloir s'y opposer ou préférer ne pas le voir mettre en œuvre (les personnes affectées sont quasiment toutes dans cette catégorie)
Importante Intéressante	Moyen Faible	Passif	Ce critère est attribué aux acteurs n'ayant pas exprimé un intérêt pour le projet et démontrant aucune volonté de contribuer à son développement et/ou sa mise en œuvre. Sont également classés ici, les acteurs n'ayant pas d'intérêt à ce que le projet se mette en œuvre mais qui ne s'opposent pas à son développement.
Intéressante	Faible	Acteur présent mais faible capacité de collaborer	Sont classés dans cette catégorie les acteurs qui sont intéressés par le projet, souhaitent y collaborer mais ne présentent qu'une faible capacité à participer effectivement au développement et la mise en œuvre du projet. Les organisations communautaires de base (groupements de jeunes et de femmes et les associations des personnes handicapées) sont dans cette catégorie.
Essentielle	Elevé	Volonté avérée, mobilisation certaine	Ces acteurs démontrent une forte volonté de coopérer, ils sont facilement mobilisables et participent activement aux discussions. Ils ont des intérêts directement liés au projet. Les bénéficiaires actuels ou ceux qui aspirent à l'intégrer sont dans cette catégorie.
Importante	Elevé	Initiateur, acteur actif, permanent	Ces acteurs sont proactifs, ils entament des initiatives, communiquent sur le projet, mobilisent les gens. Les autorités administratives, les communes, la coordination du PASyFiS sont dans cette catégorie.

### **6.3 Synthèse des besoins des parties prenantes au projet**

Réaliser la cartographie des parties prenantes signifie bien évaluer les acteurs concernés par le projet en termes d'intérêt et d'influence. La matrice pouvoir-intérêt aide à affiner l'analyse des parties prenantes afin d'assurer une gestion de projet plus agile.

<p>Pouvoir élevé &amp; Intérêt élevé -&gt; <b>Collaborer</b></p>	<p>Les individus 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 personnes est donc essentielle pour assurer leur soutien tout au long du projet.</p> <p><i>Ex : Planifier des rencontres régulières avec eux pour clarifier ses besoins</i></p> <p>Parties prenantes concernées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ le Secteur public (Gouvernement, fonctionnaires et services de l'administration, Autorités locales et PASyFiS) directement en charge de suivi du projet</li> </ul>
<p>Pouvoir élevé &amp; Intérêt faible -&gt; <b>Satisfaire</b></p>	<p>Ces individus n'ont pas d'intérêt particulier pour le projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs.</p> <p><i>Ex : Bâtir un tableau de bord pour communiquer avec la haute direction sur la performance du projet / Partager les bonnes pratiques et les leçons apprises</i></p> <p>Parties prenantes concernées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les institutions concernées indirectement par le projet comme le MASEF, les gouvernements locaux</li> <li>▪ La presse</li> <li>▪ Les leaders sociaux (religieux et traditionnels)</li> </ul>
<p>Pouvoir faible &amp; Intérêt élevé -&gt; <b>Communiquer</b></p>	<p>Ces individus accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenus informés de son avancement. En même temps, surveiller ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir.</p> <p><i>Ex : Envoyer une infolettre récurrente pour les tenir informées de l'avancement de votre projet</i></p> <p>Parties prenantes concernées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les personnes et groupes vulnérables n'ayant pas accès à un système durable de protection sociale, y compris les réfugiés.</li> </ul>
<p>Pouvoir faible &amp; Intérêt faible -&gt; <b>Surveiller</b></p>	<p>Ce dernier groupe comprend les individus 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.</p> <p><i>Ex : Refaire l'analyse des parties prenantes régulièrement pour ces personnes</i></p>



	<p><i>Parties prenantes concernées :</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Les ONG et Associations</li><li>▪ Les syndicats</li></ul>
--	--

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

Les principes utilisés par le projet PASyFiS II dans la conception de ses méthodes d'engagement des parties prenantes découlent des exigences nationales et de celles de la Banque Mondiale qui est le principal Bailleur de Fonds du Projet.

Ils comprennent les éléments suivants:

- ❖ L'engagement vise à fournir aux parties prenantes directement affectées par le projet et aux parties prenantes intéressées, l'accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, culturellement appropriées et sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation.
- ❖ La participation des parties prenantes comprend les éléments suivants: identification et analyse des parties prenantes, planification de l'engagement des parties prenantes, divulgation de l'information, consultation et participation, mécanisme de gestion des griefs et rapports continus aux parties prenantes concernées.
- ❖ Les exigences de la législation nationale mauritanienne en matière d'information et de consultation du public seront satisfaites.

Le Projet se conformera aux principes suivants dans la conception et la mise en œuvre de ses actions d'information et de consultation :

- Conception de l'information et de la consultation comme un dialogue entre le du Projet, les parties prenantes affectées et les autres parties concernées ;
- Inclusion dans le processus de l'ensemble des parties prenantes identifiées dans le présent plan, et application des principes de non-discrimination et de transparence ;
- Inclusion des groupes vulnérables susceptibles d'être marginalisés du fait du genre, de la pauvreté, de leur profil éducatif et d'autres éléments de marginalité sociale, en leur assurant un accès équitable à l'information et la possibilité de faire connaître leurs opinions et préoccupations ;
- Prise en compte effective des contributions, doléances et préoccupations issues des parties prenantes dans les décisions relatives au Projet ;
- Gestion des plaintes de telle sorte à y répondre de manière rapide, équilibrée, et efficace.
-

### **7.1. Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes**

L'Objectif du plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est d'identifier les parties prenantes du projet, d'analyser leurs craintes et attentes et d'estimer leur volonté à coopérer pour la mise en œuvre du projet. Le PMPP doit décrire les efforts à réaliser en matière de communication et de consultation qui doivent être réalisés pour assurer l'engagement de toutes les parties prenantes. L'engagement des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Il vise à favoriser le développement de relations solides, constructives et réactives avec les personnes affectées par le projet PASyFiS, mais aussi les autres parties intéressées et qui sont importantes pour une gestion réussie des risques environnementaux et sociaux du projet.

Les principaux objectifs du plan de mobilisation des parties prenantes sont les suivants:

- identifier toutes les parties prenantes ;
- obtenir la participation et la collaboration des parties prenantes ;
- 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;
- bien guider la conception et la mise en œuvre du Projet et diminuer les risques techniques, sociaux et budgétaires ;
- adresser les besoins, les préoccupations et les attentes des parties prenantes ;
- documenter les communications et les ententes avec les parties prenantes ;
- 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 ;
- assurer un processus dans le respect des conventions et des protocoles locaux, y compris les considérations liées à l'inclusion sociale, l'équité et l'égalité entre les hommes et les femmes, et que des processus supplémentaires soient ajoutés au besoin pour les groupes vulnérables ou marginalisés.

Le tableau 4 suivant précise les objectifs du plan de mobilisation des parties prenantes :

Tableau 4: Précisions sur les objectifs du PMPP

<b>Objectifs</b>	<b>Justification</b>
<b>Identifier l'ensemble des acteurs concernés par le Projet</b>	Impliquer autant d'acteurs que possible facilitera la communication inclusive et permettra de capter une large gamme de préoccupations et de questions.
<b>Réaliser la cartographie des parties prenantes du Projet</b>	Pour faciliter la gestion des parties prenantes par activité.
<b>Diffuser l'information sur le Projet PASyFiS de façon précise, ouverte et transparente</b>	Veiller à ce que les parties prenantes, en particulier celles les plus directement affectées par le projet, puissent disposer d'informations justes et crédibles qui leur permettront de faire des commentaires avisés et de faire des planifications pour l'avenir. Cette approche ouverte (franche, directe), accessible à tous et transparente est essentielle pour réduire les niveaux d'incertitude et d'inquiétude.

	L'information doit permettre aux parties concernées une meilleure compréhension des risques, impacts et bénéfices potentiels du Projet.
<b>Recueillir les informations nécessaires aux études environnementales, sociales et techniques</b>	Les personnes familières au milieu local peuvent fournir des informations sur le milieu local et son utilisation qui seront utiles aux études et à la mise en œuvre du Projet. Les informations recueillies des personnes du milieu aideront à ce que le Projet réponde à leurs besoins.
<b>Créer des partenariats pour promouvoir une interaction constructive entre toutes les parties</b>	Développer des relations de confiance entre le PASyFiS et les parties prenantes contribuera à des interactions proactives afin d'éviter, si possible, les conflits inutiles basés sur la rumeur, la sous information et la désinformation. Identifier les structures et processus à travers lesquels les conflits et plaintes seront gérés au lieu de tenter de les étouffer ; donnant ainsi au Projet une meilleure compréhension des problèmes et attentes des parties prenantes et augmentant de ce fait les possibilités d'accroître la valeur ajoutée du Projet aux parties prenantes locales.
<b>Enregistrer et adresser les griefs, préoccupations, questions et suggestions du public</b>	Documenter les griefs et préoccupations des parties prenantes aide à retracer et à motiver la prise de décisions. Ceci permet d'intégrer les parties prenantes dans la conception et la planification des activités du Projet.
<b>Gérer les attentes des parties prenantes</b>	Attentes, positives et négatives, sont souvent disproportionnées par rapport aux réalités d'un projet. Cela est particulièrement vrai dans les zones d'extrême pauvreté avec un développement limité et des prestations de service faibles. Veiller à ce que les attentes soient maintenues à des niveaux réalistes. Limiter les attentes et frustrations des parties directement concernées aux stades de mise en œuvre du Projet. Frustrations et attentes non satisfaites sont des déclencheurs clés de conflits et nécessitent une atténuation et une gestion.
<b>Satisfaire aux exigences nationales et internationales</b>	Assurer la conformité à la réglementation permet d'éviter les potentiels retards du Projet PASyFiS sur la base de questions de procédure plutôt que celles de fond.

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

La communication est un processus de transmission d'informations qui utilise un ensemble de moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience. Elle peut donc être considérée comme un processus pour la mise en commun d'informations et de connaissances pouvant être décrites comme étant le processus de transmission d'un message d'un émetteur à un ou plusieurs récepteurs.

Ce plan de communication qui est donc développé pour appuyer l'opérationnalisation de l'engagement des parties prenantes n'est pas un document figé. Les actions de communication pourront être revues et évoluer en fonction des priorités (et des événements importants) dans la vie du projet. Et aussi, par les leçons à tirer acquises au cours des diverses actions de communication menées.

Ce plan n'a pas pour vocation de communiquer exclusivement envers les bénéficiaires finaux (populations). Il s'oriente vers toutes les parties prenantes qu'elles soient affectées, intéressées ou vulnérables.

En effet, de nombreuses représentations peuvent impacter négativement le projet. Pour y remédier, un plan de communication sera défini dont l'objectif est d'arriver à susciter un changement de comportement des parties prenantes par rapport aux aspects qui peuvent influencer négativement le projet. Il s'agira de maintenir l'information et le dialogue avec toutes les parties prenantes durant toute la vie du projet.

S'agissant de la phase de mise en œuvre du PASyFiS, le plan de communication vise à:

- a. Informer les parties prenantes sur le processus et les critères méthodologiques du projet;
- b. Favoriser et maintenir l'adhésion des parties prenantes intéressées et engagées ;
- c. Obtenir la participation et la collaboration des parties prenantes antagonistes et passives;
- d. Adopter une démarche inclusive et participative dans le processus d'identification et résolution des problèmes sociaux et environnementaux découlant de la mise en œuvre du Projet
- e. Impliquer les groupes vulnérables (les couches sociales, en particulier les femmes, les personnes à mobilité réduite et autres groupes vulnérables) à travers une approche ciblée,
- f. Promouvoir la transparence du processus et son appropriation par toutes les parties prenantes.

A cet égard, le plan de communication veillera à identifier les meilleurs messages à faire passer et les vecteurs pertinents dont :

- Des consultations publiques qui seront prévues avec les populations bénéficiaires du projet
- Des focus group pour envisager les personnes affectées et les représentants des organisations communautaires de base comprenant les associations communautaires, les groupements de femmes, etc.
- Des entretiens directs avec les structures telles qu'ONG, Services techniques, autorités administratives, collectivités locales,;
- Des ateliers seront organisés périodiquement avec les parties prenantes.

Des vecteurs de communication du domaine public pourront être utilisés, au besoin, pour acheminer les messages à l'endroit des parties prenantes. Il s'agit notamment de:

- Les journaux, les affiches, la radio, la télévision ;
- Les centres d'information et expositions ou autres affichages visuels ;
- Les brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;
- La correspondance, les réunions officielles ;
- Les sites Web de Tekavoul <http://www.tekavoul.gov.mr/> et du registre social <http://www.rs.gov.mr/> ;
- Les médias sociaux.

Ces dispositifs de communication sont sanctionnés par un PV de réunion et une liste de présence signée par les participants en plus d'une illustration photographique.

Les informations recueillies ainsi que les questions, commentaires et suggestions sont notés par un des moyens préétablis : procès-verbal de la rencontre, documents individuels signés ou enregistrement audio- vidéo. Par la suite, ces informations sont inscrites dans la base de données consacrée à la gestion de l'information.

Des messages clés sont ainsi élaborés à l'endroit des parties prenantes. Aussi, des éventuelles questions que les populations des sites d'intervention du Projet et leurs voisins pourraient poser seront répertoriées. Des réponses seront proposées à ces probables questions.

Ce répertoire sera partagé à tout le personnel et les partenaires du PASyFiS afin d'assurer l'uniformité des réponses données par ces derniers à une même préoccupation des populations. Pour ce faire, un rappel de la nécessité de garder sur soi le recueil des messages et questions clés, doit être fait à l'endroit de toute équipe qui entreprend une mission sur le terrain ou sur une séance de communication

### ***7.3. Stratégie proposée pour les consultations***

Diverses techniques d'engagement sont utilisées pour établir des relations avec les parties prenantes, rassembler des informations auprès des parties prenantes, consulter les parties prenantes et diffuser les informations relatives au projet aux parties prenantes.

Ces méthodes peuvent varier en fonction du public visé, par exemple :

- Entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés ;
- Enquêtes, sondages et questionnaires ;
- Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis ;
- Méthodes participatives ;
- Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.

Lors du choix d'une technique de consultation appropriée, il convient de prendre en compte des méthodes de consultation adaptées à la culture et l'objectif de la participation à un groupe de parties prenantes. Les techniques les plus utilisées sont présentées au tableau 5 ci-après :

**Plan de mobilisation des parties prenantes**

<b>Technique d'engagement</b>	<b>Application appropriée de la technique</b>
Correspondances (téléphone, Emails)	Distribuer des informations aux fonctionnaires, aux ONG, aux administrations locales et aux organisations / agences Inviter les parties prenantes aux réunions et au suivi
Réunions individuelles	Recherche d'opinions Permettre aux parties prenantes de parler librement de questions sensibles Construire des relations personnelles Enregistrer des réunions
Réunions formelles	Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes Autoriser le groupe à commenter opinions et points de vue Construire une relation impersonnelle avec les parties prenantes de haut niveau Diffuser des informations techniques Enregistrer des réunions
Réunions publiques	Présenter les informations du projet à un grand groupe de parties prenantes, en particulier les communautés Permettre au groupe de donner son point de vue et ses opinions Construire des relations avec les communautés, en particulier celles touchées Distribuer des informations non techniques Faciliter les réunions avec des présentations, des présentations PowerPoint, des affiches, etc. Enregistrer des discussions, des commentaires et des questions.
Réunions du groupe de discussion (focus group)	Présenter les informations du projet à un groupe de parties prenantes Permettre aux parties prenantes de donner leur avis sur des informations de base ciblées Construire des relations avec les communautés Enregistrer les réponses
Page Web du projet sur les sites de Tekavoul <a href="http://www.tekavoul.gov.mr">http://www.tekavoul.gov.mr</a> et du registre social <a href="http://www.rs.gov.mr">http://www.rs.gov.mr</a>	Présenter des informations sur le projet et les mises à jour de l'avancement Divulguer les documents des évaluations environnementales et sociales (PGES, PGS) et autres documents de projet pertinents
Dépliant du projet	Brève information sur le projet pour fournir une mise à jour régulière Informations de projet spécifiques au site.

Un modèle de plan de consultation des parties prenantes est fourni en annexe 5.

**4.4. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables**

L'engagement des parties prenantes est un processus continu qui se déroulera suite à la divulgation du présent PMPP et pendant toutes les phases du Projet. Cette section vise à décrire les influences que les parties prenantes ont sur le projet selon leurs niveaux d'engagement ainsi que la stratégie de communication proposée et les différentes méthodes qui serviront à communiquer avec chacun des groupes identifiés y compris les groupes vulnérables pour la prise en compte des différents points de vue. La mise en œuvre de la stratégie proposée consiste à organiser, piloter et gérer la communication. Cela revient à élaborer, à gérer, à budgétiser et à prévoir un suivi et une évaluation des actions menées pour l'engagement des parties prenantes.

Pour atteindre les objectifs de communication, la démarche suivante est suggérée:

- des forums sur les résultats des consultations relatives à l'engagement des parties prenantes ;
- des réunions avec les leaders d'opinion (notables, responsables syndicaux, collectif des personnes affectées, etc.) ;
- des rencontres avec les groupements de femmes, les personnes ayant un handicap, les réfugiés et les autres groupes vulnérables ;
- des concertations sur les mesures d'accompagnement et la sensibilisation des populations ;
- des entretiens individuels pour conseiller et accompagner les parties prenantes;
- un système d'affichage au niveau des communes, des préfectures,... ;
- des communiqués de presse (radios et journaux) tout au long du processus du projet pour bien informer sur les activités du Projet.
- des sessions de formation (renforcement des capacités) en communication des différentes parties prenantes sur les réclamations et la gestion des plaintes et d'autres thèmes...

## **8. Calendrier**

Conformément à la démarche d'engagement des parties prenantes, le tableau 6 présente le calendrier conçu pour lancer une réelle dynamique d'échanges permanents entre le PASyFiS II et les parties prenantes sur les phases du projet et les décisions majeures et pour la soumission des commentaires, l'expression sur les réclamations et le mécanisme de gestion des plaintes.

Tableau 6: **Chronogramme de consultations**

**Plan de mobilisation des parties prenantes**

Actions	Activités	Année 1											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Production de différents supports de communication	Production des supports Prints												
	Carte de visite, papier entête, plaquette, prospectus, tee-shirts, polos, gilets, le journal du PASyFiS												
<b>CAMPAGNE DE COMMUNICATION GRAND PUBLIC</b>													
Internet	Mise à jour de la page du PASyFiS sur les sites de Tekavoul <a href="http://www.tekavoul.gov.mr">http://www.tekavoul.gov.mr</a> Et u registre social <a href="http://www.rs.gov.mr">http://www.rs.gov.mr</a>												
	Diffusion de vidéos d'information												
Télévision	Production des spots												
	Diffusion des spots sur les médias												
	Interventions en direct sur des émissions TV												
	Production et diffusion de publireportage TV												
	Production et diffusion d'un film institutionnel												
Radio	Diffusion de spots sur les radios locales												
	Passage en directe à l'antenne												
Affichage routier 4x3 ( 12m2)	Conception et impression des affiches puis affichage routier												
Presse écrite	Conception de visuels et Partenariat avec un réseau de presse écrite pour leur diffusion												
<b>CAMPAGNE DE SENSIBILISATION</b>													
Création de points d'animation	Organisation de séances d'animation dans les localités des zones du projet												

*N.B : A la fin de l'année 1, la mise en œuvre de ce chronogramme sera évaluée en vue de son actualisation/reconduction totale ou partielle.*



## **9 Examen des commentaires**

Les commentaires (écrits et oraux) seront recueillis et examinés. De plus, les parties prenantes seront informées de la décision finale qui leur a été réservée et de la façon dont ces commentaires seront pris en compte.

## **10. Phases ultérieures du projet**

Le projet intégrera des éléments d'information aux rapports de suivi à communiquer régulièrement, au moins une fois par an, aux parties prenantes à travers les différents canaux énumérés dans les sections précédentes. L'objet de cet exercice est de tenir informer les populations sur 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.

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

### ***11.1. Ressources***

Le PASyFiS attribuera les responsabilités d'engagement des parties prenantes à un spécialiste expérimenté spécifiquement chargé de l'engagement des parties prenantes, y compris la communication sociale et les relations avec les organisations communautaires locales, les structures gouvernementales locales, la presse locale et les autres médias, etc. Ce spécialiste relève du Coordonnateur du PASyFiS.

Aussi, un budget est établi pour mettre en œuvre les actions de communication et de sensibilisation et assurer la mobilisation des parties prenantes. Ce budget est détaillé dans le tableau 7 ci-dessous :

**Tableau 7 : Budget prévisionnel d'exécution des actions de communication, de sensibilisation et de mobilisation des parties prenantes**

Libellé	Prix Unitaire (MRU)	Quantité	Total (MRU)
Production de supports prints	120 000	1	120 000
Carte de visite	1 200	50	60 000
Papier entête (paquet de 500 ex)	7 00	20	14 000
Plaquette institutionnelle	40	2 000	80 000

**Plan de mobilisation des parties prenantes**

Libellé	Prix Unitaire (MRU)	Quantité	Total (MRU)
Prospectus Format A4	350	2 000	700 000
Tee-shirts,	150	3 000	450 000
Polos	400	1 000	400 000
Gilets,	1 800	50	90 000
Conception et impression de (2) magazines	120 000	2	240 000
<b>1er sous total</b>			<b>2 154 000</b>
<b>CAMPAGNE DE COMMUNICATION GRAND PUBLIC</b>			
<b>INTERNET</b>			
Actualisation et chargement du site internet	150 000	1	150 000
Diffusion de vidéos d'information	30 000	1	30 000
Production de vidéos	60 000	6	360 000
<b>Sous total internet</b>			<b>540 000</b>
<b>TELEVISION</b>			
Production des spots	20 000	3	60 000
Diffusion des spots sur les médias	80 000	3	240 000
Interventions en direct à des émissions TV	6 000	4	24 000
Production et diffusion de publiportage tv	190 000	2	380 000
Production d'un film institutionnel	190 000	1	190 000
<b>Sous total télévision</b>			<b>894 000</b>
<b>RADIO</b>			
Production des spots radio	6 000	4	24 000
Diffusion de spots sur les radios de proximité	500	300	150 000
Passage en directe à l'antenne	1 500	6	9 000
<b>Sous total radio</b>			<b>183 000</b>
<b>AFFICHAGE ROUTIER</b>			
Conception	15 000	1	15 000
Impression des affiches	1 500	40	60 000

## **Plan de mobilisation des parties prenantes**

Libellé	Prix Unitaire (MRU)	Quantité	Total (MRU)
Panneaux routiers	12 000	40	480 000
<b>Sous total affichage</b>			<b>555 000</b>
<b>PRESSE ECRITE</b>			
Conception des visuels	30 000	1	30 000
Partenariat avec un réseau de presse écrite pour diffusion	200 000	1	200 000
<b>Sous total presse écrite</b>			<b>230 000</b>
<b>CAMPAGNE DE SENSIBILISATION</b>			
Animation dans les zones (12 points d'animations) – 2 fois	15 000	24	360 000
<b>Sous total sensibilisation</b>			<b>360 000</b>
<b>AUTRES ACTIVITES DE MISE EN OEUVRE DU PMPP &amp; MGP</b>			
Divulgence du PMPP	200 000	1	200 000
Renforcement des capacités des autorités administratives, services techniques de l'Etat et collectivités territoriales en matière de médiation et gestion des intérêts des parties prenantes	600 000	1	600 000
Rapports de Suivi - évaluation du PMPP et son actualisation	600 000	1	600 000
Conception et édition des outils spécifiques sur le MGP	600 000	1	600 000
Recrutement des responsables du PMPP et du MGP	1 200 000	2	2 400 000
<b>Sous total MO du PMPP et MGP</b>			<b>4 400 000</b>
<b>TOTAL BUDGET PREVISIONNEL</b>			<b>9 316 000</b>

### **11.2. Fonctions de gestion et responsabilités**

Sous la responsabilité directe du Coordinateur du PASyFiS, le spécialiste responsable de l'engagement des parties prenantes, le/la spécialiste social et les autres personnes en charge du système de gestion de l'information comprenant le système d'enregistrement et de suivi des griefs des 3 composantes interviendront au besoin pour la prise en charge et la gestion de l'engagement des parties prenantes.

Par ailleurs, ce dispositif est renforcé par :

- ❖ La mise en place d'une plateforme (comprenant un site Web interactif,...) servira de moyen d'accéder à toutes les informations : articles, passation de marché, annonces, rapports finaux et documents relatifs au Projet.
- ❖ La création d'adresses email et postale en plus d'un numéro de téléphone vert, dédiés aux plaintes.

Concernant la formation, Il s'agira d'organiser, dans chaque wilaya ciblée voire Moughataa, un atelier de formation regroupant les diverses structures techniques impliquées dans la mise en œuvre au niveau régional. La formation sera assurée par des personnes ressources appropriées et sera complétée par des campagnes de sensibilisation au niveau les zones ciblées.

## **12. Suivi et établissement de rapports**

### ***12.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi***

Pour un suivi-évaluation participatif, le PASyFiS fera participer les parties prenantes ou/et des auditeurs indépendants, si nécessaire, au programme de suivi et d'atténuation des impacts identifiés et dans l'établissement des rapports y relatifs.

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

- Nombre de réunions de différentes sortes (audiences publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux, etc.) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants;
- Nombre de parties prenantes incluses dans le registre dédié;
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par le PASyFiS;
- Nombre de questions répondues ;
- Nombre de publications couvrant le projet dans les médias.

En plus, le suivi adressera les indicateurs visés à la section précédente et portante sur les griefs. Toutefois, les indicateurs relatifs aux griefs seront recueillis sur une base trimestrielle, conformément à la section 6.3.6. D'autres indicateurs pertinents peuvent être recueillis suivant une périodicité à établir.

Le PMPP sera mis à jour annuellement.

### ***12.2. Rapports aux groupes de parties prenantes***

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes à travers les vecteurs de communication énumérés dans la stratégie de communication et notamment en annexe 3. Au cours de ces feed-back, Il sera rappelé de façon systématique aux parties prenantes l'existence du mécanisme de gestion des plaintes.

## **13. Mécanisme de Gestion et de traitement des réclamations**

La mise en place de mécanismes de gestion et de traitement des réclamations s'inscrit dans un souci de transparence et de recevabilité vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes (Population cible et non cible ; Acteurs Gouvernementaux au niveau décentralisé et centralisé, Partenaires Techniques et Financiers).

La gestion et le traitement des réclamations permettent de repérer les éventuels problèmes de mise en œuvre afin de les corriger. Les préoccupations et réclamations exprimées agissent souvent comme un avertissement et permettent d'éveiller la vigilance face aux enjeux de la mise en œuvre. Identifier et comprendre ces enjeux permet de réduire le risque et d'éviter de produire des effets sociaux négatifs.

Son objectif premier est d'aider à résoudre les plaintes et les réclamations de manière opportune, efficace et efficiente qui satisfasse toutes les parties concernées. Plus précisément, il fournit un processus transparent et crédible pour des résultats justes, efficaces et durables. Plus précisément, il vise à :

- Fournir aux personnes affectées un lieu pour déposer une plainte/réclamation ou résoudre tout différend pouvant survenir au cours de la mise en œuvre du projet ;
- Veiller à ce que des mesures de réparation appropriées et mutuellement acceptables soient identifiées et mises en œuvre à la satisfaction des plaignants.

### **13.1. Principes de base**

Les principes de base suivants permettent d'établir une gestion des réclamations efficace et orientée vers la satisfaction de la population : i) Réclamer est un **droit** ; ii) **une** réclamation est une **chance** et est **toujours justifiée** ; iii) le système des réclamations doit être **accessible** sans difficulté pour toutes les catégories de population ; iv) l'accès au service de réclamations doit être **gratuit**.

**Sensibilisation** : La sensibilisation sur le service d'information et de réclamation est essentielle et doit permettre d'éveiller les populations sur l'existence et l'utilité d'un tel service dans leur intérêt tout en identifiant les canaux de transmission à utiliser. Ceci doit permettre de :

- Discuter et faire comprendre aux populations les difficultés qui peuvent surgir au cours de la mise en œuvre, et le droit des ménages à relayer les difficultés et les questions qu'ils peuvent avoir.
- Présenter et échanger avec les populations sur les différents moyens par lesquels elles peuvent rapporter les difficultés (canaux de transmission) et comment ces problèmes seront gérés.

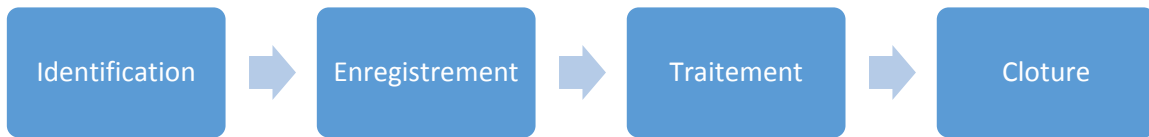
**Confidentialité** : Toute personne déposant une réclamation peut s'il le souhaite garder l'anonymat. De plus, pour assurer la protection des personnes soumettant une réclamation, les équipes de Tekavoul et du Registre social doivent assurer la confidentialité de la réclamation et du réclamant. Toute résolution de réclamation doit être déterminée en prenant en compte en priorité la protection du réclamant.

### **13.2. Description du mécanisme de gestion des réclamation et d'information**

Le mécanisme de gestion des réclamation et d'information au niveau projet est fonctionnel, notamment via les numéros verts. Les plaintes sont traitées au niveau des médiateurs/ gestionnaires des réclamations, qui assurent la gestion du service d'information et de réclamation et sans être exhaustif, assure les fonctions suivantes :

- La mise en place du service d'information et de réclamation (mise en place des mécanismes et des modalités d'identification, d'enregistrement et de traitement des demandes d'information et de réclamation) ;
- La gestion du n° vert : assure une permanence téléphonique, répond et enregistre les demandes d'information et les réclamations selon les protocoles préétablis ;
- Suivi des processus de traitement des réclamations : transmission des réclamations aux services et/ou acteurs concernés et suivi des processus de traitement des réclamations jusqu'à la clôture des dossiers ;
- Le reporting et l'analyse des réclamations et la communication avec les acteurs concernés (Equipe du Registre social, équipe Tekavoul, autres acteurs).

Le processus général du service d'information et de réclamation peut se diviser en 4 grandes étapes :



### **13.2.1. Identification ou canaux de remontée de l'information :**

Les moyens ou canaux mis à la disposition des populations pour poser une question ou déposer une réclamation : La demande directe ou le numéro vert.

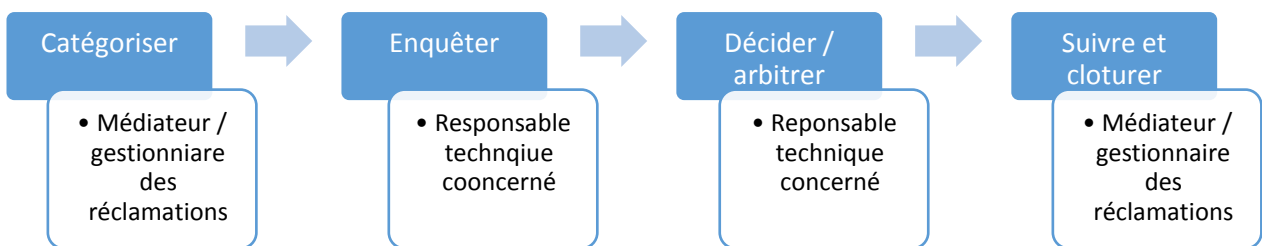
- **La demande directe** : Une personne ou un groupe de personnes peut s'adresser directement aux animateurs sociaux pour poser une question ou porter une réclamation.
- **Le numéro vert** : Il s'agit d'un numéro de téléphone gratuit. Ce numéro reste actif pendant les heures d'ouverture des bureaux. Le numéro vert est tenu par le médiateur et gestionnaire des réclamations qui reçoit les appels, répond aux demandes d'information et collecte les informations nécessaires pour enregistrer les réclamations. Le n°vert dispose également d'une adresse électronique qui permet éventuellement de réceptionner les réclamations.

### **13.2.2. Enregistrement :**

Les demandes d'informations et les réclamations faites par les populations peuvent être communiquées de manière orale, écrites ou téléphoniques. Si une réclamation est faite oralement sur le terrain à un animateur social, celui-ci est chargé de recueillir les informations nécessaires via le formulaire dédié pour enregistrer la demande / réclamation.

### **13.2.3. Principes généraux sur les processus de traitement**

De manière générale le processus de traitement des réclamations peut se diviser en 4 grandes étapes :



Le médiateur assure la catégorisation, le suivi du traitement et la clôture des réclamations. En dehors des demandes d'information il n'est pas impliqué dans la résolution des demandes faisant l'objet d'une réclamation. Cette tâche incombe aux responsables techniques concernés par la problématique soulevée.

Des mesures supplémentaires sont mises 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'exploitation sexuelle et aux abus / harcèlement (EAS / HS).

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

Le MGP sensible aux EAS / HS fournira un mécanisme de notification clair et transparent et une référence aux services pour la prise en charge (soins médicaux, assistance psychosociale et assistance juridique).

## 8. ANNEXES

### Annexe 1 : Exemple plan de consultation des parties prenantes

Stade du projet	Thème de la consultation	Méthode utilisée	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Construction	Sécurité routière	Discussion avec les écoles du village Réunion publique	École élémentaire ABC 4 septembre, 15 h Mairie du village A 8 septembre, 17 h 30	Parents et enfants du village Communauté	Agent de liaison communautaire (ALC) Ingénieur des transports, directeur, ALC

### Annexe 2 : Exemple de synthèse des besoins des parties prenantes

Communauté	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins spéciaux (accessibilité, gros caractères, garde d'enfants, réunions en journée)
Village A	Parents avec jeunes enfants	Approximativement 180 ménages touchés ; 300 enfants	Langue officielle	Informations transmises par écrit, à la radio	Garde d'enfants pour les réunions — en fin d'après-midi de préférence
Village A	Réfugiés	38 familles élargies, niveau de pauvreté	Autre langue	Visite avec traducteurs et représentants de la société civile	Graphiques, éducation sur le processus

### Annexe 3 : Exemple de la stratégie de diffusion des informations

Stade du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Construction	Plan de gestion de la circulation	Notification sur Radio News 100.6 et copie dans la mairie du village  Affiche sur le panneau d'affichage communautaire	À la radio, deux fois par jour durant les semaines de communication	Villageois, piétons et conducteurs compris	Radio News 100.6 couvre 60 % du village  L'affiche sur le panneau d'affichage communautaire atteint un autre pourcentage de la population	Agent de liaison communautaire

## **Annexe 4 du Cadre de mobilisation des parties prenantes (CMPP)**

### **Cadre de mobilisation des parties prenantes**

*Veillez lire les informations qui suivent en parallèle avec le modèle de Plan de mobilisation des parties prenantes*

---

*Dans certains cas de figure, où les conditions de création d'un Plan de mobilisation des parties prenantes détaillé ne sont pas réunies, il est toujours possible d'adopter un Cadre de mobilisation des parties prenantes (CMPP). Le CMPP permettra d'orienter l'élaboration d'un PMPP, dès que les informations relatives aux lieux, aux groupes de parties prenantes et au calendrier des activités seront connues. Le champ d'application et le niveau de détail du cadre du CMPP doivent être commensurables avec la nature et l'envergure du projet, ses risques et effets potentiels, ainsi qu'avec le niveau de préoccupation dans la zone du projet. Toutefois, compte tenu du fait que toutes les informations nécessaires ne sont pas encore disponibles pour permettre aux individus de formuler des commentaires, le CMPP a besoin de plus amples détails sur la palette de questions à l'étude qu'un PMPP spécifique, lesquelles sont souvent annexées à un résumé non technique du projet ou l'accompagnent.*

Il importe de rappeler ici que les individus se font leur propre opinion, négative ou positive, à propos d'un projet dans les toutes premières phases de celui-ci. Si quelques rares informations seulement leur sont communiquées, ils se feront une opinion sur la base de leurs propres discussions informelles, voire parfois, sur la base d'informations moins crédibles. S'il est important de gérer les attentes, il est en revanche préjudiciable de retarder la communication d'informations aux parties prenantes, en ce sens que leurs opinions sont alors fermement établies, et ce, même si de plus amples informations leur sont communiquées par la suite.

En l'absence de détails sur le lieu, les technologies ou autres facteurs essentiels du projet, en général parce que les décisions sur ces questions seront prises ultérieurement, le Cadre de mobilisation des parties prenantes doit être présenté sous la forme d'une approche envisagée pour la mobilisation des parties prenantes, selon les éléments évoqués plus haut, mais avec les variations suivantes :

- L'identification des parties prenantes pourrait s'étendre à une zone plus vaste que celle devant subir les effets du projet, notamment si le lieu précis n'a pas encore été identifié. Veillez à fournir des informations sur l'éventail d'options à l'étude et sur le fait que ces options se feront progressivement plus précises au fur et à mesure que vous en saurez davantage.
- Communiquez les informations sur le processus qui sera utilisé pour l'établissement d'un plan de mobilisation des parties prenantes précis, ainsi que sur les objectifs de la consultation.
- Fournissez des détails sur les premiers stades de la consultation, dès lors que vous justifierez de suffisamment d'informations pour élaborer le Plan de mobilisation des parties prenantes, et précisez que les contributions sur les meilleures méthodes de notification, de communication des informations et de consultations sont les bienvenues.
- Le cadre se doit d'établir très clairement comment les populations seront informées, dès que de plus amples informations seront disponibles, en précisant notamment le nom des médias et des sites Web qui seront utilisés. Il devra préciser le processus général qui sera utilisé, ainsi que le nombre de jours/semaines/mois durant lesquels les acteurs concernés auront la possibilité de formuler leurs commentaires sur les informations au fur et à mesure qu'elles leur seront communiquées.
- Lorsque les lieux et dates des réunions ne sont pas définitivement établis, donnez au public une idée générale du nombre de réunions prévues et de l'approche envisagée pour les consultations.
- Le CMPP doit fournir intégralement les coordonnées des personnes à contacter pour le projet, à l'intention de ceux et celles qui ont d'autres questions ou préoccupations.
- Le mécanisme de gestion des plaintes doit être pleinement décrit dans le cadre, car il n'est pas rare que des parties prenantes aient des problèmes dès la phase de planification d'un projet.



## **Annexe 5 : Guide d'entretien des consultations**

### ***Guide d'entretien des consultations***

#### ***1- Objectif des consultations***

L'objectif général des consultations est d'assurer la participation des populations et autres acteurs au processus de planification des actions du projet et la prise en compte de leurs avis dans le processus décisionnel. Il s'agira plus exactement de:

- informer les populations sur le projet et ses activités ;
  - améliorer la transparence et la responsabilité des acteurs;
  - connaître la situation locale et les valeurs traditionnelles;
  - donner l'opportunité aux parties prenantes de démontrer leurs préoccupations ((besoins, attentes, craintes,...) et d'influencer la prise de décision dès le début du projet; dans les cas des zones où le projet a déjà mis en œuvre des activités durant sa première phase, recueillir leurs préoccupations et leurs suggestions éventuelles pour la seconde phase du projet
- informer et conscientiser les parties prenantes par rapport au projet et à ses impacts potentiels ;
- permettre aux populations de se prononcer, d'émettre leur avis sur le projet ;
- identifier et de recueillir les préoccupations des populations bénéficiaires ainsi que leurs recommandations et suggestions à l'endroit du projet.

#### ***2- Etendue des consultations et acteurs concernés***

Dans le cadre de la présente mission, les consultations du public s'étendront à toutes les wilayas (Hodh Gharbi, Gorgol et Trarza) conformément au calendrier établi.

Les parties prenantes incluent :

- les autorités (Wali, Hakem, Maire),
- certains services techniques (CRPS/MEI, DREDD,
- les Superviseurs et animateurs/trices Tekavoul
- les animateurs/trices du Registre social, des membres des comités de ciblage communautaire (dans les localités où le registre a été mis en place)
- OSP (réseaux de coopératives, Syndicats,...)
- des notables au niveau local : chef de village, autorités religieuses, enseignant(e)/infirmier(e)

- des ménages inscrits dans le registre social (mais ne bénéficiant pas des programmes Tekavoul ou el Maouna), des ménages bénéficiaires du programme Tekavoul et/ou du programme El Maouna appuyés par PASYFIS 1 dans les localités où celui-ci opère ou a opéré,
- des représentant(e)s de ménages pauvres et vulnérables incluant dans la mesure du possible des ménages comprenant une personne en situation de handicap, des ménages pauvres à l'intérieur d'un autre ménage, des ménages vivant dans des hameaux, des mères de famille seules avec des enfants mineurs à charges (veuves, divorcées, conjoint absent),
- des ONGs actives dans le domaine social, de lutte contre la pauvreté ou de l'environnement
- des associations communautaires types groupes de femmes, de jeunes, groupes caritatifs.

### ***3. Méthodologie et thématiques discutées***

La consultation du public consistera en des entretiens semi-structurés et des focus group effectués auprès des acteurs (autorités, élus, DREDD, ONG, OSP/réseaux de coopératives, Syndicats, Représentants des populations.).

Selon les catégories d'acteurs et leur domaine d'intervention spécifique, les thèmes majeurs suivants seront soulevés et discutés :

- ❖ Présentation du Projet (par le Représentant du Projet) : Ouvrir la session en se présentant et en demandant aux participants de se présenter. Présenter le programme général de la session, ses objectifs et expliquer leur importance. Présenter les grandes lignes des interventions gouvernementales appuyées par le projet (Registre Social, Tekavoul et El Maouna) ainsi que les organismes chargés de leur mise en œuvre (Délégation Générale Taazour et CSA)
- ❖ les aspects environnementaux et sociaux dans la gestion du projet (par le consultant): présenter le concept d'impacts sociaux et environnementaux et leurs causes ;
- ❖ Session d'échanges (des allers et retours avec l'assemblée ou l'interlocuteur) pour demander aux participants :
  - l'identification des impacts qui sont importants au niveau local
  - l'implication des parties prenantes dans le projet;
  - le genre ;
  - les personnes vulnérables ;
  - les mécanismes locaux de participation du public ;
  - les mécanismes locaux de résolution des conflits ;
  - les préoccupations, besoins, attentes et craintes vis-à-vis du Projet;
  - les recommandations et suggestions.

Le tableau qui suit récapitule les consultations à réaliser sur le terrain par wilaya, par acteur et par type d'entretiens:

Wilaya (Régions)	Moughata a	Acteurs	Type de consultations	
			Entretien individuel	Focus group
Hodh Gharbi	Aioun, Kobenni	Wali, Hakem, DREDD, Maire, CRPS, DRCSA, Superviseur Tekavoul,	x	
		Ménages inscrits dans le registre social Bénéficiaires Tekavoul, Bénéficiaires Elamouna, ONGs, Associations		X
Gorgol	Kaédi Mbout	Wali, Hakem, DREDD, DRCSA, Maire, CRPS, Superviseur Tekavoul	x	
		Ménages inscrit dans le registre social Bénéficiaires Tekavoul, Bénéficiaires Elamouna, ONGs, Associations		X
Trarza	Rosso Mederdra	Wali, Hakem, DREDD, CRPS, Maire, Superviseur Registre social	x	
		Ménages inscrits dans le registre social ONGs, Associations		X
Hodh el chargui	Nema	Wali, Hakem, DREDD, CRPS, Maire, Superviseur Registre social  Ménages inscrits dans le registre social ONGs, Associations	X	X

**4. Canevas du compte rendu des consultations**

Acteur (s) rencontré (s) :

Date de la rencontre :

Lieu de la rencontre :

Photo d'illustration de la rencontre

Avis, craintes et préoccupations

Attentes et recommandations

Liste des personnes rencontrées (voir modèle annexé)

Annexe : Guide de questions à aborder lors des entretiens individuels ou de groupe

Ces questions devront être modulées en fonction des interlocuteurs/trices.

Registre social : le registre social (RS) a vocation est l'expression de la volonté du gouvernement mauritanien d'identifier les ménages en situation de pauvreté parmi la population. La sélection des ménages se fait par un comité de ciblage.

- Dans cette commune, avez-vous entendu parler du RS ? Savez-vous qui fait partie du comité de ciblage ? Avez-vous été impliqué(es) dans la constitution de ce comité ? Savez-vous comment le comité a sélectionné les ménages ? Certains des membres du comité ont-ils plus d'influence que les autres ? Seriez-vous disponible pour participer à un comité, pourquoi ?
- Savez-vous qui a été inscrit dans le RS dans cette commune ? Savez-vous à qui vous pouvez vous adresser pour avoir de l'information sur le registre ?
- Quelle différence pensez-vous que cela fasse qu'un ménage soit dans le RS et un autre non ?
- En général, dans cette commune/ce village, pensez-vous que les ménages les plus pauvres sont vraiment dans le registre ? Quels seraient les types de familles très pauvres qui manquent dans le registre ? (*Éventuellement, sonder sur l'accès des ménages avec des membres en situation de handicap, des ménages avec une femme seule, des nomades, des ménages dont la source de revenu principale est la mendicité, les étrangers,...*)

Tekavoul est un programme de transferts d'argent pour une partie des familles qui sont dans le registre social. Comme le programme n'a pas les moyens de couvrir toutes les familles qui sont dans le registre, il en prend une certaine proportion, qui reçoivent de l'argent tous les trimestres pendant 5 ans et doivent participer à des activités de promotion sociale.

- Que pensez-vous de cette idée ?
- Quel type de problèmes pourraient être /ont été causés par le fait que certaines familles soient dans le programme et d'autre non? (*Éventuellement, poser des questions directes sur d'éventuels conflits entre ménages*)
- Que pensez vous de la durée (proposée) du transfert ?
- Le programme Tekavoul donne l'argent du ménage à la personne en charge des enfants, le plus souvent leur mère. Que pensez-vous de cette situation ? Que voyez-vous comme impacts éventuels de cette pratique sur les femmes, leurs maris, les enfants ? (*Éventuellement sonder sur des effets comme les conflits dans les ménages, les risques de vol de l'argent, la plus grande participation des femmes aux décisions dans le ménage, des changements dans le statut des femmes, demander si les femmes peuvent effectuer certaines dépenses elle-même ou si elles donnent l'argent aux maris*)
- A part les transferts, les ménages bénéficiaires de Tekavoul doivent participer à des séances de promotion sociale sur le développement des enfants, l'hygiène, l'éducation, etc... Que pensez-vous de cette idée ?
- Pensez-vous que certaines familles ont/auraient honte ou sont/seraient fières de recevoir le programme ? Pourquoi ?
- Auriez-vous des suggestions pour améliorer le programme (design ou mise en œuvre) ?

Si commune Tekavoul :

- Aviez-vous entendu parler du programme avant qu'il ne commence chez vous ?
- Savez-vous comment sont sélectionnées les familles qui reçoivent Tekavoul ?
- Comment se passent les paiements ? Comment savez-vous quel jour ont lieu les paiements ? Combien de temps devez-vous attendre ? Que faites-vous pendant ce temps-là ? Comment êtes-vous traités par les agents de paiements ?

- Quels changements avez-vous observé parmi les ménages bénéficiaires de Tekavoul ? (*Éventuellement sonder sur des effets sur l'accès aux services de base des enfants, les types de consommation*)?
- Quels changements, positifs et négatifs, avez-vous identifié dans la commune/village que vous liez au fait que certains ménages soient dans le programme ? (*Éventuellement sonder sur des effets comme le meilleur achalandage des boutiques, la hausse des prix dans les boutiques locales, le manque de denrées juste après les paiements, la difficulté à trouver de la main d'œuvre, la plus grande participation des familles bénéficiaires à la vie du village, les changements dans les réseaux de solidarité, dans qui contribue à et reçoit la zakat, dans les transferts des migrants...*)
- Si vous avez participé à des séances de promotion sociale, que pensez-vous des thèmes ? Les sujets sont-ils intéressants et pertinents pour votre vie ? Quelle est votre opinion sur la compétence des animateurs ? de l'organisation des séances ? Y-a-t-il des sujets que ces séances devraient aborder ? Discutez-vous des thèmes abordés dans les séances avec d'autres membres de votre famille, d'autres personnes dans la communauté ?
- Aux leaders communautaires : que pensez-vous des séances qui vous sont particulièrement destinées ? Les familles vous posent-elles des questions sur le programme ?
- A qui vous adressez-vous si vous avez des questions sur le programme : la sélection des bénéficiaires, les paiements, les séances de promotion sociale, un changement dans votre ménage ?

El Maouna est un programme de transferts d'argent temporaire pour des familles très pauvres qui sont dans le registre social et habitent dans des zones qui ont été déclarées comme sinistrées par la sécheresse. Il est éventuellement mis en place au moment de la période de soudure.

- Que pensez-vous de cette idée ?
- Quel type de problèmes pourraient être /ont été causés par le fait que certaines familles soient dans le programme et d'autre non? (*Éventuellement, poser des questions directes sur d'éventuels conflits entre ménages*)
- Que pensez-vous de la durée (proposée) du transfert ?
- Le programme El Maouna donne l'argent du ménage de préférence à la personne en charge des enfants, le plus souvent leur mère. Que pensez-vous de cette situation ? Que voyez-vous comme impacts éventuels de cette pratique sur les femmes, leurs maris, les enfants ? (*Éventuellement sonder sur des effets comme les conflits dans les ménages, les risques de vol de l'argent, la plus grande participation des femmes aux décisions dans le ménage, des changements dans le statut des femmes, demander si les femmes peuvent effectuer certaines dépenses elle-même ou si elles donnent l'argent aux maris*)
- Pensez-vous que certaines familles ont/auraient honte ou sont/seraient fières de recevoir le programme ? Pourquoi ?
- Auriez-vous des suggestions pour améliorer le programme (design ou mise en œuvre) ?

Si commune El Maouna :

- Aviez-vous entendu parler du programme avant qu'il ne commence chez vous ?
- Savez-vous comment sont sélectionnées les familles qui reçoivent El Maouna ? Pensez-vous que le programme va aux familles qui en ont le plus besoin ?
- Comment se passent les paiements ? Comment savez-vous quel jour ont lieu les paiements ? Combien de temps devez-vous attendre ? Que faites-vous pendant ce temps-là ? Comment êtes-vous traités par les agents de paiements ?
- Quels changements avez-vous observé parmi les ménages bénéficiaires de El Maouna? (*Éventuellement sonder sur des effets sur l'accès aux services de base des enfants, les types de consommation*)?
- Quels changements, positifs et négatifs, avez-vous identifié dans la commune/village que vous liez au fait que certains ménages soient dans le programme ? (*Éventuellement sonder sur des*

*effets comme le meilleur achalandage des boutiques, la hausse des prix dans les boutiques locales, le manque de denrées juste après les paiements, la difficulté à trouver de la main d'œuvre, la plus grande participation des familles bénéficiaires à la vie du village, les changements dans les réseaux de solidarité, ...)*

- A qui vous adressez-vous si vous avez des questions sur le programme : la sélection des bénéficiaires, les paiements, un changement dans votre ménage ?

## **Annexe 6 : Rapport de consultation des parties prenantes**

<i>RAPPORT DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES</i>
--

### **1. Introduction**

Dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale du projet (le projet), une mission de consultation des parties prenantes a été réalisée par une équipe comprenant le Directeur Adjoint du registre social, représentant le point focal du PASYFIS et un consultant d'appui de la Banque Mondiale du 16 au 20 septembre 2019, à Kobenni, Guougui, Mbout, Djadjibinné et Keurmacène. Les consultations initiales ont consisté, pour l'essentiel, à des entretiens individuels avec les autorités départementales, les élus, les services techniques concernés, en plus d'ONG environnementales et de divers bénéficiaires.

Ces réunions ont mis en évidence un nombre de problèmes environnementaux et sociaux potentiellement associés au projet et pour lesquels une préoccupation publique, professionnelle ou juridique se pose.

Les résultats de ces consultations sont brièvement décrits ci-après, y compris l'approche générale suivie, les organisations et les individus rencontrés, ainsi que les préoccupations et attentes ayant été soulevées. Ce rapport est complété par les procès-verbaux détaillés des rencontres et les signatures des participants, présentés en annexe.

Les rencontres de consultation ont été animées par le Directeur Adjoint du registre social, représentant le point focal du PASYFIS et un consultant d'appui de la Banque Mondiale.

### **2. Approche générale**

#### *2.1 Objectifs de consultation*

- ❖ Fournir aux parties prenantes des renseignements à jour sur le développement du projet et le processus d'évaluation environnementale et sociale.
- ❖ Identifier les principales préoccupations et attentes des parties prenantes associées au projet.
- ❖ Définir les moyens de communication les plus appropriés afin de faciliter l'implication des parties prenantes aux étapes ultérieures du processus.
- ❖ Identifier et recueillir les données existantes d'intérêt pour le processus.

#### *2.2 Structure générale des réunions*

De façon générale, les rencontres de consultation ont été structurées comme suit :

- Présentation des participants;
- Présentation du projet (objectifs, méthode de travail, état d'avancement,...);
- Discussion sur les enjeux environnementaux et sociaux associés au projet;



- Discussion sur les préoccupations et attentes soulevées;
- Discussion sur les moyens de communication à privilégier pour atteindre les différents groupes de parties prenantes.

### 2.3 Outils de communication utilisés

Les réunions ont toujours débuté par une présentation orale d'information générale sur le projet suivie par un aperçu sur le processus d'évaluation environnementale et sociale. Ces introductions ont été faites respectivement par le Directeur Adjoint du Registre social (MEI) et le Consultant (Banque Mondiale).

### 2.4 Parties prenantes rencontrées

Un total de 209 parties prenantes a été rencontré au cours des consultations. Le tableau qui suit en récapitule la répartition par catégorie, composante et le lieu :

#### **Populations rencontrées au niveau communautaire**

Composante/ Partie prenante /Lieu	Kobenni /Espace Ecole Amar		Mbout edebaye		Total
Tekavoul	14 femmes bénéficiaires	16 femmes non bénéficiaires	20 femmes bénéficiaires	18 femmes non bénéficiaires	<b>68</b>

Composante/ Partie prenante / Lieu	Guougui / chef-lieu	Djajjbine/chef-lieu	Total
Elmaouna	15 (13 femmes et 2 hommes)	(13) 9 femmes et 4 hommes	<b>28</b>

Composante/ Partie prenante / Lieu	Keurmacène/ Mbalal/Nwelky	Total
Registre social	81 participants	<b>81</b>

#### **Personnel du projet**

Composante/ Partie prenante/ Lieu	Kobenni	Mbout	Keurmacène/ Mbalal	Nouakchott	Total Personnel rencontré
Registre social			Chef Service ciblage, Expert social, 4 animateurs	Directeur, Directeur Adjoint, responsable BD, Responsable MGP	10
Tekavoul	1 Superviseur, 1 Animateur	1 Superviseur		- Coordinateur p.i, -Responsable suivi-évaluation, - Auditeur	6
Elmaouna				Directrice Aide urgence, Directeur Adjoint	2
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>18</b>

**Autorités administratives, élus et services techniques décentralisés**

Partie prenante / Lieu	Aioun	Kobenni	Guougui	Mbout	Djiajbiné	Rosso	Keurmcène/Mbalal	Total Autorités rencontrées
Autorités administratives,	Wali Hodh Gharbi	Hakem p.i		Hakem p.i		Wali p.i du Trarza		4
Elus		Maire	Maire Adjointe, Ancien Maire		Maire		Maire adjoint	5
Services techniques décentralisés		Inspecteur environnement	SG / commune et Agent de développement	Inspecteur environnement	Agent de développement			5
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>14</b>

**3. Synthèse des préoccupations et attentes soulevées par les parties prenantes**

Les préoccupations, attentes, enseignements et recommandations faites par les différentes parties prenantes sont consignées dans les Comptes rendus individualisés par catégorie avec supports photographiques et listes de présence.

[CR Guougui ELMAOUNA.docx](#)

[CR Kobenni Bénéficiaires Tekavoul.docx](#)

[CR Kobenni non Bénéficiaires Tekavoul.docx](#)

[CR Mbout non Bénéficiaires Tekavoul.docx](#)

[CR Mbout Bénéficiaires Tekavoul.docx](#)

[CR Djadibinné ELMAOUNA.docx](#)

[CR Nwelky ciblage Registre social.docx](#)

[CR réunion personnel Registre social.docx](#)

[CR réunion personnel Tekavoul.docx](#)