

MAURITANIE



**PROJET D'AUTONOMISATION DES FEMMES ET DE DIVIDENDE DEMOGRAPHIQUE EN AFRIQUE
SUBSAHARIENNE PLUS (SWEDD+) (P176693)**

Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP)

Modèle simplifié pour les projets à risque modéré

JANVIER-2025

Tableau des Matières

1.	Introduction	2
1.1	Contexte et Justification	3
1.2	Objectif de développement du projet (ODP)	3
1.3	Composantes et activités du projet.....	3
1.4	Zones d'intervention du projet	10
2.1.	Méthodologie	10
2.2.	Parties concernées et autres parties intéressées.....	11
2.3.	Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables.....	11
3.	Programme de mobilisation des parties prenantes	12
3.1.	Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet	12
3.2.	Mobilisation des parties prenantes : méthodes, outils et techniques	13
3.3.	Plan de mobilisation des parties prenantes	14
3.4.	Information des parties prenantes	16
4.	Ressources et responsabilités	16
4.1.	Ressources.....	16
4.2.	Fonctions et responsabilités de la direction.....	18
5.	Mécanisme de règlement des plaintes.....	19
5.1.	Description du mécanisme de règlement des plaintes.....	19
6.	Suivi et rapports	29
6.1.	Suivi et établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP	29
6.2.	Rapport aux groupes de parties prenantes.....	30

1. Introduction

1.1 Contexte et Justification

Le Gouvernement de la Mauritanie avec la Banque mondiale, le Projet d'Autonomisation des Femmes et Dividende Démographique en Afrique Subsaharienne Plus ci-après désigné (« Projet SWEDD+ » ou « Projet »). Les arrangements institutionnels prévoient la mise en œuvre du Projet SWEDD+ sous la tutelle du ministère de l'économie et des finances.

C'est dans ce contexte que le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) est élaboré. Il présente le processus de consultation et de mobilisation des parties prenantes durant le processus d'élaboration et de mise en œuvre du projet. Il décrit une approche systématique de mobilisation et d'engagement des parties prenantes qui aidera le Projet SWEDD+ à développer et à maintenir au fil du temps une relation constructive avec les parties prenantes pendant toute la durée du projet. Le document comprend également une ébauche d'un Mécanisme de Gestions des Plaintes (MGP) pour permettre aux parties prenantes de porter des griefs vis-à-vis des acteurs de mise en œuvre du projet. Le PMPP a été élaboré conformément au nouveau Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale en vigueur, en particulier la Norme Environnementale et Sociale (NES) N°10 portant sur Mobilisation des Parties Prenantes et Information auprès de qui il est impératif de communiquer des informations régulièrement mises à jour, pertinentes, compréhensibles et accessibles.

1.2 Objectif de développement du projet (ODP)

Le projet SWEDD+ vise à accroître l'accès des filles et des femmes à l'apprentissage, aux opportunités économiques et à l'utilisation des services de santé, et de renforcer la capacité institutionnelle de l'ensemble de la région pour l'égalité du genre. En Mauritanie, il cherche à créer les conditions pour que les femmes, les jeunes filles, les adolescentes mauritaniennes, réalisent de manière égale avec les hommes, les jeunes et les adolescents leurs droits à l'éducation, à la santé reproductive, et à un revenu économique.

1.3 Composantes et activités du projet

Pour l'atteinte de ces objectifs, le projet SWEDD+ sera mis en œuvre à travers trois (3) composantes comprenant des sous-composantes qui intègrent plusieurs stratégies sectorielles. Les activités et cibles sont résumées dans le Tableau 1 :

- **Composante 1** : Concevoir et mettre en œuvre des interventions transformatrices du genre qui favorisent l'autonomie sociale et économique des filles et des femmes ;
- **Composante 2** : Améliorer la disponibilité des services de SRMNIA-N de qualité et le nombre d'agents de santé qualifiés au niveau communautaire ;
- **Composante 3** : Favoriser l'engagement et la capacité des régions et des pays à élaborer des politiques relatives à l'égalité des sexes et à gérer des projets.

Composante 1 : L'objectif de celle-ci est d'améliorer la demande en matière de services et produits de santé de la reproduction. Le projet compte exposer par ses messages, plus 2 000 000 de personnes. En plus des 1 014 volontaires du SWEDD+, des relais communautaires, des professionnels de la communication et des leaders communautaires religieux dont près de 8 000 seront mis à contribution pour œuvrer ensemble à l'autonomisation des femmes et à s'engager ensemble sur les questions du décrochage scolaire, de mariage des enfants, de VBG, et gestion de l'hygiène menstruelle.

Au niveau de chaque commune, une équipe légère et autonome fournira un service de proximité, identifiera plus facilement les relais locaux au sein de la communauté, participera au mécanisme de gestion en général et celui des plaintes en particulier.

C'est ainsi qu'elle permettra d'identifier les participantes aux espaces sûrs et leurs mentores et chargées de suivi. Elle fournira aux animatrices identifiées la formation requise ainsi que les outils mis à sa disposition au niveau régional. 845 mentores et autant de chargées de suivi vont bénéficier de ce renforcement de capacités et de revenus additionnels qui participent à leur autonomisation. Dans chaque commune au moins 500 adolescentes compléteront le cycle de formation dans les espaces sûrs. Concomitamment, les participants aux clubs des futurs maris ainsi que les animateurs qui en auront la charge seront identifiés. Ce sont 676 qui seront formés et outillés pour l'animation de ces CDFM et disposeront de revenus complémentaires. Près de 200 jeunes de chaque commune auront des compétences de base pour une masculinité positive et lutter contre la violence basée sur le genre.

Ces équipes vont participer à maintenir les filles scolarisées en procédant au niveau communal à l'identification celles à risque d'abandon. Les listes de 169 000 bénéficiaires des différents appuis scolaires seront établies à cet effet avec son concours. Parmi elles, 13 000 boursières, 4 225 bénéficiaires de tablettes solaires, 33 800 de kits scolaires, 10 000 kits de gestion des menstrues, près 100 000 bénéficiaires de cours de soutien. La supervision de ces appuis scolaires au niveau de chaque établissement de la commune sera effectuée par cette équipe. Les opportunités d'insertion économiques au niveau de chaque commune seront supervisées par cette équipe, où une moyenne de 400 femmes bénéficiaires par commune est attendue dans ce domaine. Le développement de 85 PTFM va se poursuivre. Aux 3 000 membres de groupements d'intérêts économiques, des financements et des accompagnements seront réalisés dans le domaine de l'Agriculture et de l'Élevage en visant les chaînes de valeurs. 3 000 bourses de formation dans les centres de formation professionnelle seront offertes aux femmes identifiées. Il s'agit également de renforcer les capacités des structures de prévention et de lutte contre les violences basées sur le genre (y compris par la mise en place d'un système d'information et l'actualisant de la stratégie de prévention et de lutte contre les VBG).; Contribuer à la prévention et la lutte contre les violences basées sur le genre à travers la mise en place des plateformes multisectorielles (y compris les unités de prises en charge et les centres d'autonomisation de la femme) opérationnelles ; et Accompagner les survivantes de VBG à travers les centres d'autonomisation de la femme et/ou unités de prise en charge

Composante 2: le volet distribution à base communautaire de la stratégie de santé communautaire sera vulgarisée ; seront renforcées les capacités des ressources humaines (agents de santé communautaires) et la disponibilité des produits et services de santé de la reproduction y compris dans les centres d'autonomisation de la femme et enfin seront organisées en milieu communautaire les sessions de sensibilisation et de distribution de produits et services SR. les besoins de mise à échelle de l'expérience Emel seront identifiés pour contribuer à l'équipement des prestataires de la chaîne d'approvisionnement et au renforcement de leurs capacités et de Renforcer les systèmes d'information et de coordination entre les acteurs de la chaîne d'approvisionnement pour le développement de la chaîne unique d'approvisionnement des produits de santé. Enfin, il sera organisé des sessions de renforcement de capacités du personnel dédié à la SR dans la ZI ; d'Accompagner l'installation (Equipements) des professionnels de la SR dans la ZI (l'ouverture de cabinet privée) et Assurer la formation de professionnels de la SR dans les centres d'excellence de santé qualifiés au niveau communautaire.

Composante 3 : Il s'agit d'abord de Renforcer les capacités de l'ONDFF (dans la diffusion et la vulgarisation des textes de lois et décisions de justices en faveur des droits des femmes et filles) et des structures de prévention et de lutte contre les violences basées sur le genre. Il s'agit ensuite de renforcer les capacités des leaders religieux et communautaires dans la promotion de l'autonomisation des femmes et des filles

: Ce qui passe entre autres par l'organisation d'une session annuelle nationale et des sessions régionales de formation des imams/mourchidates avec un partage d'argumentaires en faveur de l'autonomisation de la femme et de la lutte contre les VBG. 8 000 kits de leaders religieux seront distribués à ces différentes occasions. Il s'agit enfin, de renforcer les capacités des élus et acteurs locaux des wilayas d'intervention et institutions chargées du plaidoyer sur le DD. Ce qui induit de partager avec les élus et acteurs locaux à travers des rencontres sous forme de séminaires des argumentaires et des outils riches en informations présentées dans un langage qui leur soit accessible. Ce qui doit faciliter l'adoption de lois et dispositions juridiques ou institutionnelles favorisant l'autonomisation de la femme/fille mais aussi la mobilisation de fonds supplémentaires pour ce noble objectif. Cela va se faire à travers les activités suivantes : Renforcer les capacités de l'ONDD d'élaboration d'évidences sur le DD et le genre et de diffusion auprès des décideurs et du grand public ; et Renforcer les capacités nationales d'élaboration du budget sensible au DD (et aux conséquences des chocs climatiques sur les adolescentes et jeunes filles). Cette gestion sera confiée à une unité de gestion ancrée au niveau du ministère de l'économie et nécessitera la collaboration de plusieurs secteurs. Il sera nécessaire de : Renforcer les capacités de gestion, de mise en œuvre et de suivi évaluation des institutions parties prenantes au SWEDD ; et Réaliser la mise en œuvre et le suivi évaluation du projet.

Tableau 1: Actions par composantes et type de RH impliquées

Composantes	Cibles/bénéficiaires	Méthodologie /Actions
Composante 1 : Concevoir et mettre en œuvre des interventions transformatrices du genre qui favorisent l'autonomie sociale et économique des filles et des femmes		
Sous-composante 1.1 : Campagne de Communication pour le changement social et comportemental	<ul style="list-style-type: none"> • Plus de 2 000 000 de personnes à travers les messages <hr/> <p>Mobilisation sur les questions du décrochage scolaire, de mariage des enfants, de VBG, et gestion de l'hygiène menstruelle avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 014 volontaires, • 8000 leaders communautaires religieux, des relais communautaires, des professionnels de la communication. 	<p>Au niveau de chaque commune, une équipe légère et autonome qui va :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fournir un service de proximité, - Identifier plus facilement les relais locaux au sein de la communauté, - Participer au mécanisme de gestion en général et celui des plaintes en particulier
Sous-composante 1.2 : Améliorer les compétences de vie et les connaissances des adolescents en matière de santé sexuelle et reproductive	<ul style="list-style-type: none"> • 845 mentores et autant de chargées de suivi vont bénéficier de ce renforcement de capacités et de revenus additionnels qui participent à leur autonomisation. • 500 adolescentes compléteront le cycle de formation dans les espaces sûrs. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • 676 jeunes seront formés et outillés pour l'animation de ces CDFM et disposeront de revenus complémentaires. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Près de 200 jeunes de chaque commune auront des compétences de base pour une masculinité positive et lutter contre la violence basée sur le genre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les participantes aux espaces sûrs et leurs mentores et chargées de suivi. Fournir aux animatrices identifiées la formation requise ainsi que les outils mis à sa disposition au niveau régional. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Les participants aux clubs des futurs maris ainsi que les animateurs qui en auront la charge seront identifiés <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Les équipes identifiées dans chaque commune vont participer à maintenir les filles scolarisées en procédant au niveau communal à l'identification de celles à risque d'abandon.

Sous-composante 1.3 : Maintenir les filles à l'école au moins jusqu'au niveau secondaire pour retarder le mariage et les grossesses précoces	<ul style="list-style-type: none"> • 13 000 boursières, • 4 225 bénéficiaires de tablettes solaires, • 33 800 de kits scolaires, 10 000 kits de gestion des menstrues, • près 100 000 bénéficiaires de cours de soutien. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les listes de 169 000 bénéficiaires des différents appuis scolaires seront établies à cet effet avec le concours de l'équipe. - La supervision de ces appuis scolaires au niveau de chaque établissement de la commune sera effectuée par l'équipe au niveau communautaire.
Sous-composante 1.4 : Intégration économique et financière pour augmenter le pouvoir de décision et les opportunités pour les AJF	<ul style="list-style-type: none"> • 400 femmes bénéficiaires en moyenne par commune est attendue pour les opportunités d'insertion économiques. • 85 PTFM seront développés. • 3 000 membres de groupements d'intérêts économiques, bénéficieront des financements et des accompagnements qui seront réalisés dans le domaine de l'Agriculture et de l'Élevage en visant les chaînes de valeurs. • 3 000 bourses de formation dans les centres de formation professionnelle seront offertes aux femmes identifiées. 	<ul style="list-style-type: none"> - La supervision de ces appuis au niveau de chaque commune sera effectuée par l'équipe au niveau communautaire décrit plus haut.
Sous-composante 1.5. Renforcer les actions de prévention et de réponse aux VBG	<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer les capacités des structures de prévention et de lutte contre les violences basées sur le genre. 	A travers la mise en place d'un système d'information et l'actualisation de la stratégie de prévention et de lutte contre les VBG.
	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à la prévention et à la lutte contre les violences basées sur le genre à travers la mise en place des plateformes multisectorielles la femme) opérationnelles. 	À travers la mise en place des plateformes multisectorielles (y compris les unités de prises en charge et les centres d'autonomisation de la femme) opérationnelles.
	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner les survivantes de VBG à travers les centres d'autonomisation de la femme et/ou unités de prise en charge 	
Composante 2: Améliorer la disponibilité des services de SRMNIA-N de qualité et le nombre d'agents de santé qualifiés au niveau communautaire		
Sous-composante 2.1 : Améliorer la disponibilité des contraceptifs et des	Le volet distribution à base communautaire de la stratégie de santé communautaire sera vulgarisée	Organiser en milieu communautaire des sessions de sensibilisation et de distribution de produits et services SR y compris dans les centres d'autonomisation de la femme

services de SRMNIA-N au niveau communautaire	Organiser des sessions de renforcement de capacités du personnel dédié à la SR dans la ZI	
Sous-composante 2.2 : Améliorer les performances de la chaîne d'approvisionnement pharmaceutique, y compris la livraison au dernier kilomètre.	Identifier les besoins de mise à échelle de l'expérience Emel pour contribuer à l'équipement des prestataires de la chaîne d'approvisionnement et au renforcement de leurs capacités	
	Renforcer les systèmes d'information et de coordination entre les acteurs de la chaîne d'approvisionnement pour le développement de la chaîne unique d'approvisionnement des produits de santé.	
	Organiser des sessions de renforcement de capacités du personnel dédié à la SR dans la ZI.	
Sous-composante 2.3 : Améliorer la disponibilité et la capacité des agents de santé fournissant des services de SRMNIA-N dans les zones rurales/isolées	Accompagner l'installation (Équipements) des professionnels de la SR dans la ZI (l'ouverture de cabinet privée).	
	Assurer la formation de professionnels de la SR dans les centres d'excellence.	
Composante 3 : Favoriser l'engagement et la capacité des régions et des pays à élaborer des politiques relatives à l'égalité des sexes et à gérer des projets		
Sous-composante 3.1 : Renforcer les cadres juridiques et l'engagement politique en faveur des droits relatifs à la santé reproductive des filles et des femmes aux niveaux continental, régional et national	Renforcer les capacités de l'ONDDF (dans la diffusion et la vulgarisation des textes de lois et décisions de justices en faveur des droits des femmes et filles) et des structures de prévention et de lutte contre les violences basées sur le genre	
	Renforcer les capacités des leaders religieux et communautaires dans la promotion de l'autonomisation des femmes et des filles :	A travers l'organisation d'une session annuelle nationale et des sessions régionales de formation des imams/mourchidates avec un partage d'argumentaires en faveur de l'autonomisation de la femme et de la lutte contre les VBG. 8 000 kits de leaders religieux seront distribués à ces différentes occasions

	Renforcer les capacités des élus et acteurs locaux des wilayas d'intervention et institutions chargées du plaidoyer sur le DD.	Induit de partager avec les élus et acteurs locaux à travers des rencontres sous forme de séminaires des argumentaires et des outils riches en informations présentées dans un langage qui leur soit accessible
	Renforcer les capacités de l'ONDD d'élaboration d'évidences sur le DD et le genre et de diffusion auprès des décideurs et du grand public	Va faciliter l'adoption de lois et dispositions juridiques ou institutionnelles favorisant l'autonomisation de la femme/fille mais aussi la mobilisation de fonds supplémentaires pour ce noble objectif.
	Renforcer les capacités nationales d'élaboration du budget sensible au DD (et aux conséquences des chocs climatiques sur les adolescentes et jeunes filles	
Sous-composante 3.3. Renforcer la capacité de mise en œuvre du Projet	Renforcer les capacités de gestion, de mise en œuvre et de suivi évaluation des institutions parties prenantes au SWEDD	Gestion confiée à une unité de gestion ancrée au niveau du ministère de l'économie et nécessitera la collaboration de plusieurs secteurs
	Réaliser la mise en œuvre et le suivi évaluation du projet	

1.4 Zones d'intervention du projet

En Mauritanie, outre les wilayas du Hodh el charghi, Hodh el Gharbi, Assaba, Brakna, Gorgol et Gidimagha la Zone d'intervention du projet SWEDD+ AFRICA couvrira les quartiers précaires de Nouakchott qui abrite une partie non négligeable de la population issue de ses zones qui sont soumises aux mêmes pesanteurs socioculturelles auxquelles s'ajoutent les difficultés liées à la précarité urbaine. Ainsi donc en plus des 33 moughataas on pourrait y ajouter quelques-unes des moughataas de Nouakchott. Ainsi donc il s'agit d'une zone qui couvre 168 communes en plus de celles de Nouakchott. Cette zone s'étend sur une superficie de 331 00 Km² à laquelle s'ajoute celle des quartiers précaires de Nouakchott.

Cette zone abrite selon le dernier RGPH plus de deux millions et demi de sédentaires dispersés dans près de 1 060 localités abritant au moins cinq cent habitants chacune, comprenant un total de plus six cent cinquante milles femmes en âge de procréer (15 - 49 ans) (qui pourraient être ciblées pour une autonomisation sur le plan décisionnel et économique), près de trois cent soixante mille filles âgées 10-19 ans éligibles aux espaces surs et une population féminine en âge d'être scolarisée estimée à plus de quatre cent mille âgées de 5 à 14 ans (Filles en âge de scolarisation obligatoire). Le niveau de capture du dividende y est au plus bas.

2. Objectif/Description du PMPP

L'objectif global du présent PMPP est de définir un programme d'engagement des parties prenantes, y compris la divulgation d'informations au public et la consultation tout au long du cycle du projet. Le PMPP décrit les moyens par lesquels l'équipe de projet communiquera avec les parties prenantes et comprend un mécanisme par lequel les personnes peuvent exprimer leurs préoccupations, fournir des informations en retour ou déposer des plaintes concernant les activités du projet ou toute autre activité liée au projet.

2.1. Méthodologie

Afin de respecter les meilleures pratiques, le projet appliquera les principes suivants pour l'engagement des parties prenantes :

- **Ouverture et approche basée sur le cycle de vie du projet** : Des consultations publiques sur le(s) projet(s) seront organisées tout au long du cycle de vie du projet, de manière ouverte, sans manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation.
- **Participation éclairée et retour d'information** : Les informations seront fournies à toutes les parties prenantes et largement diffusées auprès d'elles dans un format approprié ; des occasions sont prévues pour enregistrer les réactions des parties prenantes, ainsi que pour analyser et traiter les commentaires et les préoccupations.
- **Inclusivité et sensibilité** : L'identification des parties prenantes est entreprise pour favoriser une meilleure communication et établir des relations efficaces. Le processus de participation aux projets est inclusif. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. L'égalité d'accès à l'information est assurée à toutes les parties prenantes. La sensibilité aux besoins des parties prenantes est le principe clé qui sous-tend la sélection des méthodes de mobilisation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables qui risquent d'être exclus des bénéfices des projets, en particulier les femmes, les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes déplacées, les travailleurs migrants et les communautés, ainsi qu'aux sensibilités culturelles des divers groupes ethniques.
- **Flexibilité** : Si la distanciation sociale, le contexte culturel (par exemple, une dynamique de genre particulière) ou des facteurs de gouvernance (par exemple, un risque élevé de représailles) empêchent

les formes traditionnelles d'engagement en face à face, la méthodologie doit s'adapter à d'autres formes d'engagement, y compris diverses formes de communication par internet ou par téléphone.

2.2. Parties concernées et autres parties intéressées¹

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

- (i) sont touchés ou susceptibles d'être touchés directement ou indirectement, positivement ou défavorablement, par le projet également appelés « parties concernées » ; et
- (ii) peuvent avoir un intérêt dans le projet « parties intéressées ». Il s'agit d'individus ou de groupes dont les intérêts peuvent être affectés par le projet et qui peuvent potentiellement influencer les résultats du projet de telle ou telle façon.

Les parties *concernées* comprennent les catégories suivantes :

- Les mentores et marraines des espaces sûrs ;
- Les animateurs et adjoints animateurs des clubs de futurs maris ;
- Les imams et mourchidates ;
- Les volontaires du SWEDD+ ;
- Le personnel enseignant ;
- La chaîne d'encadrement (inspecteurs, conseillers, administration centrale) ; ceux-ci peuvent provenir de tous les niveaux de l'administration scolaire (Les Directions Régionales de l'Education Nationale (DREN), Les Inspections Départementales de l'Education Nationale (IDEN), Les chefs d'Etablissements secondaires)
- Les élèves ;
- Communautés/Habitants situés à proximité des écoles primaires et secondaires ;
- Le personnel de santé (notamment les infirmiers, sages femmes, médecins, gestionnaires des produits de santé,...);
- Comités de santé des formations sanitaires ;
- Les écoles de santé ;
- Les institutions spécialisées ANSADE, Université, ONDD, ONDDFF,

Les parties intéressées, une autre catégorie de parties prenantes qui ne sont pas directement touchées comprend :

- Les ONG et associations de la société civile travaillant dans le domaine d'intervention du projet ;
- Les autorités administratives déconcentrées ;
- Les collectivités locales ;
- Les organisations de Parents d'élèves (Associations, Fédérations et Union) ;
- Les entreprises contractantes du projet (le choix des entreprises sera fait sur la base des critères définis dans les DAO).
- Les managers du projet et les personnes recrutées par le projet ;

2.3. Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables²

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, les groupes suivants :

- Les filles et femmes de 15 à 49 ans des zones n'ayant pas accès à l'offre régulière de soins;

- Les femmes victimes de violences basées sur le genre (VBG) d'exploitation et/ou abus sexuel, de harcèlement sexuel, de violence physique, etc ;
- Les femmes enceintes/allaites indigentes des zones n'ayant pas accès financier pour les soins;
- Filles âgées de 5 à 15 ans (Filles en âge de scolarisation obligatoire) à risque d'abandon scolaire

Les groupes vulnérables au sein des communautés touchées par le projet peuvent, le cas échéant, être ajoutés, confirmés et consultés par des moyens spécifiques. Les sections suivantes décrivent les méthodes d'engagement qui seront mises en œuvre dans le cadre du projet.

3. Programme de mobilisation des parties prenantes

3.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet

Le programme de consultation sera mis en œuvre en utilisant deux approches : des consultations en personne et des consultations virtuelles.

Première approche : Avant le démarrage des consultations proprement dites, des échanges de courriers et des réunions virtuelles seront tenues avec l'UGP d'ici à la fin de l'année 2025 y compris les experts en sauvegardes environnementales et sociales pour expliquer les objectifs du projet, la méthodologie pour la conduite des consultations, les résultats attendus. Des plateformes telles que Microsoft Teams et des échanges de WhatsApp seront utilisés pour ce premier niveau d'échange. Des formulaires de collecte de données abordant différentes thématiques seront envoyés pour organiser les consultations.

Deuxième approche : Organiser des consultations en présentiel avec les parties prenantes au niveau local. Cette activité sera confiée à l'UGP et les partenaires de mise en œuvre pour mener des rencontres avec les parties prenantes sélectionnées et de préparer des comptes rendus des réunions qui seront ensuite partagées avec les consultants. La période de tenue des consultations se déroulera entre avant la fin de l'année 2025.

Les principales questions abordées lors de ces consultations comprennent :

- Politiques qui soutiennent les secteurs éducation, santé, affaires sociales, jeunesse, insertion ;
- Fréquentation scolaire ;
- VBG/EAS/HS ;
- Mécanisme de Gestion des plaintes ;
- Besoins en renforcement de capacités ;
- Mobilisation des parties prenantes ;
- Permis environnementaux et autorisations environnementales ;
- Problématique des minorités de genre qui sont régulièrement victimes d'exclusion sociale dans le contexte de projet;
- Problématique des groupes religieux qu'il est difficile d'atteindre et/ou dont il est difficile de les faire participer aux programmes;

Le nombre de participants pour chacune de ces rencontres est fourni en annexe dans les listes de présence. Les commentaires reçus lors des consultations seront prises en compte par l'équipe de consultants chargés de l'élaboration du PMPP.

Les rapports et plans environnementaux et sociaux seront communiqués par l'intermédiaire des experts en Sauvegardes Environnementale et Sociale (SES) de l'UGP. Les commentaires reçus lors des

consultations seront pris en compte par l'UGP. Un résumé complet des observations issues de ces consultations est présenté dans le tableau ci-dessous.

Partie prenante (groupe ou individu)	Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action(s) de suivi/Prochaines étapes	Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi

3.2. Mobilisation des parties prenantes : méthodes, outils et techniques

Différentes méthodes d'engagement seront proposées et couvriront les différents besoins des parties prenantes, comme indiqué ci-dessous :

- Téléphone : l'utilisation du téléphone portable constitue une méthode de communication souvent la plus convenante en raison de l'accessibilité et de la rapidité. La discussion sur un téléphone est souvent plus rapide et plus facile par rapport à l'envoi d'un email et en attente de réponses. Cette approche exige la compilation de bases de données antérieures avec numéros de contacts des parties prenantes clés pertinents.
- Courriel : largement utilisés pour la communication avec les agences gouvernementales, les ONG et d'autres acteurs institutionnels. Le partage d'informations, la sollicitation d'experts sur les sauvegardes et la diffusion de documents de sauvegardes directement aux principales parties prenantes peuvent être effectués efficacement par courriel. En outre, la communication par courriel offre un accès direct aux parties prenantes lors de l'organisation de réunions.
- Des entrevues individuelles, entretiens (individuels ou collectifs) : des réunions, des focus groupes consultations publiques et ateliers d'information et d'échanges seront organisés aux différentes étapes du projet afin de tenir les parties prenantes régulièrement informés de l'évolution du projet ;
- Réunions/Ateliers d'échanges / groupes de discussion avec les parties prenantes qui participent à la mise en œuvre du projet ;
- Partage des supports d'information et de sensibilisation (Journaux, magazines, affiches) en Arabe, Hassania, Pulaar, Soninke, Wolof et en Français sur les activités du projet, les risques et impacts environnementaux, etc. seront affichés sur des sites bien identifiés et accessibles à tous (Mairies, sièges des Associations de jeunes, de femmes, etc.) ;
- Les médias surtout locaux (presse écrite ; orale, les radios communautaires) seront également utilisées pour diffuser les informations destinées à toucher le plus grand nombre, notamment les parties prenantes instruites et ayant accès à ces médias ;
- Les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook, Meta, etc. seront également mis à contribution pour la diffusion des informations sur le projet dans les zones où cela est possible;
- Les leaders communautaires/influenceurs traditionnels (crieurs publics, caravanes d'information et le canal des leaders d'opinion) seront aussi utilisés pour l'information et la sensibilisation des parties prenantes, y compris les bénéficiaires, les personnes affectées et les populations vulnérables, sur les opportunités, les risques et impacts sociaux et environnementaux du projet;

Les critères à prendre en compte lors la détermination de la fréquence et de la technique d'engagement appropriée à utiliser pour consulter chaque groupe de parties prenantes sont :

- 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 ; et
- Les méthodes d'engagement et de diffusion de l'information culturellement acceptables.

En général, l'engagement est directement proportionnel à l'impact et 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 e' 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 e' d'autres aides visuelles.

Pour les groupes de discussions avec les femmes également, il est préférable qu'ils se tiennent de manière séparée de celles des hommes et seront impérativement animées par une/des femme(s) compte tenu du contexte culturel local. Ceci permettra de libérer plus facilement la parole des femmes surtout en ce qui concerne les discussions sur les VBG/EAS/HS. Les filles et les femmes seront également informées du contenu du code de conduite et consultées sur les moyens sûrs et accessibles par lesquels les survivantes d'EAS/HS pourraient signaler une méconduite du personnel du projet, elles seront également informées des services disponibles pour les survivantes de la VBG/EAS/HS dans leurs communautés.

Diverses technique' d'engagement sont utilisées pour établir des relations constructives avec les parties prenantes, recueillir des informations auprès de celles-ci, les consulter et leur fournir les informations sur le projet et ses activités. 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 l'intérêt des parties prenantes vis-à-vis du projet.

3.3. Plan de mobilisation des parties prenantes

Le but du plan de mobilisation des parties prenantes est d'identifier les parties prenantes et leurs préoccupations, définir les rôles et les responsabilités des différents acteurs qui interviennent dans sa mise en œuvre ainsi que les échéances d'exécution des activités. Le Tableau 2 ci-dessous décrit le processus d'engagement, les méthodes, y compris le séquençage, les sujets de consultation et les parties prenantes cibles. La Banque mondiale et les pays bénéficiaires ne tolèrent pas les représailles et les actes de représailles contre les parties prenantes du projet qui expriment leur point de vue sur les projets financés par la Banque.

Tableau 2: Méthode d'engagement avec les parties prenantes

Étape du projet	Date/période approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
Phase de préparation	Avant et pendant la mission d'évaluation du projet / Avant la négociation du projet par visioconférence et en présentiel BM et gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> Préparation à la formulation du projet Consultations sur les instruments de sauvegardes environnementales et sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Réunions formelles Réunions formelles publiques Journaux, affiches, la radio, la télévision ; Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ; Correspondances, les réunions officielles ; Site Web, les médias sociaux. Consultations communautaires ; Visites de terrain 	Toutes les parties prenantes identifiées	Equipe de préparation UGP / Consultants
Phase de mise en oeuvre	Consultations continues des communautés et des ministères sectoriels durant tout le processus	<p>Echanges sur les critères d'éligibilité des bénéficiaires du projet</p> <p>Rôles des différents acteurs chargés de la mise en oeuvre et/ou du suivi évaluation</p> <p>Mécanisme de gestion des plaintes</p>	<ul style="list-style-type: none"> Réunions de consultation continues pour prise en compte des réactions, soucis, et contributions des communautés locales dans tout le processus ; Journaux, affiches, la radio, la télévision ; Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ; Correspondance, les réunions officielles ; Site Web, les médias sociaux. Radios locales ; Discussion avec les parties prenantes en vue de prendre en compte leur réactions/soucis/contributions ; 	Toutes les parties prenantes identifiées	Equipe de préparation UGP / Consultants

Le contenu des informations à communiquer portera sur les éléments suivants :

- Contenu du Projet ;
- Participation à la formulation des instruments de sauvegarde
- Facilitation des consultations

- Objectifs, Impacts et mesures d'atténuation du projet, opportunités, moyens de participation
- Contenu des documents de sauvegarde environnementale et sociale
- Méthodes de mise en œuvre des mesures de sauvegarde Environnementales et sociales
- Échéance de mise en œuvre des activités de sauvegarde environnementales et sociales
- Rôle des différents acteurs chargés de la mise en œuvre
- Indicateurs de suivi
- Méthodes/techniques de renseignement des indicateurs
- Rôles des acteurs dans collecte données
- Période de collecte des données

La notification et la diffusion des informations seront faites à travers les mass-médias notamment la radio et la télévision nationale ainsi que les journaux de grande audience du pays bénéficiaires. Des affiches seront apposées sur des sites bien identifiés et accessibles. Pour atteindre le maximum de personnes susceptibles d'être impactées, en plus des radios locales, les crieurs publics seront mis à contribution. Les informations seront diffusées au moins trois fois par semaine avant la tenue des réunions.

En plus de ces moyens identifiés, les brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques en arabe, français et en langues nationales seront distribués pour faciliter la diffusion des informations sur le Projet. Pour les parties prenantes qui sont instruites, un site web sera créé et régulièrement mis à jour et les informations seront aussi diffusées via les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook, etc. Les réunions seront annoncées à travers les lettres officielles envoyées aux parties prenantes au moins 72 heures avant, pour permettre leur intégration dans les agendas. Ces différents dispositifs permettront de fournir les informations actualisées aux parties prenantes. Les outils de communication développés seront adaptés à la communication sensible aux enfants

3.4. Information des parties prenantes

Les parties prenantes seront tenues informées au fur et à mesure de l'évolution du projet, notamment en ce qui concerne les performances en matière environnementale et sociale du projet, la mise en œuvre du PMPP et du Mécanisme de règlement des plaintes, ainsi que l'état d'avancement général de la mise en œuvre du projet.

4. Ressources et responsabilités

4.1. Ressources

Unité de facilitation régionale

Une unité de facilitation régionale (UFR) est déjà créée au sein de chaque wilaya d'intervention du projet pour assurer le rôle de facilitation régionale. L'UFR sera composée d'un assistant technique régional et d'ONG sélectionnées sur une base concurrentielle. Outre son rôle de rassembleur et ses responsabilités spécifiques connexes dans le cadre des volets 1 et 2, l'UFR sera responsable de ce qui suit : (i) la coordination générale des activités du projet et la liaison avec l'UGP ; (ii) le secrétariat du Comité de pilotage régional (CPR) ; (iii) et les activités de suivi et d'évaluation.

L'UGP au niveau national sera chargée des activités de mobilisation des parties prenantes. Les activités et les responsables pour la mise en œuvre de l'engagement des parties prenantes sont décrits dans le Tableau 3 ci-dessus :

Tableau 3: Activités et responsabilités des parties prenantes

Activités	Responsables
<input type="checkbox"/> <u>Communication</u> <ul style="list-style-type: none"> • Développement du plan et supports de communication • Élaboration du plan de communication sociale ; • Conception des supports de communication ; • Conception de registres d'enregistrement de plaintes ; • Mise en place d'une plateforme (site Web interactif, page Facebook, groupe Whatsapp) ; • Mise en place de numéro vert au niveau central pour l'enregistrement des réclamations plus frais de gestion pour 12 mois ; • Tenue de séances (radios, télévisions et presses écrites) de sensibilisation et communication des parties prenantes sur les impacts et effets environnementaux et sociaux, les questions de VBG et sur le MGP ; 	Coordonnateur du Projet UGP Spécialiste en communication Spécialiste VBG,
<input type="checkbox"/> <u>Renforcement des capacités</u> <ul style="list-style-type: none"> • Ateliers de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes ; • Formation des entités de mise en œuvre des procédures de gestion des plaintes et de résolution à l'amiable ; 	Coordonnateur du Projet UGP
<input type="checkbox"/> <u>Mécanisme de Gestion des plaintes</u> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion des plaintes dans les régions d'accueil du projet • Edition et Publication de brochures /affiches / Dépliants sur le MGP ; • Préparation d'un Plan de réponse pour la prévention, l'atténuation des risques et la prise en charge des VBG, l'Exploitation, les Abus Sexuels et le harcèlement Sexuel (VBG/EAS/HS). 	Coordonnateur du Projet UGP Spécialiste VBG,
<input type="checkbox"/> <u>Suivi-Evaluation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi évaluation du PMPP • Mise à jour du PMPP 	Spécialiste de Suivi-évaluation Spécialiste des Passation des marchés
<input type="checkbox"/> <u>Reportage</u> Production et publication des rapports de suivi du PMPP y compris les feedbacks et griefs ;	Coordonnateur du Projet UGP

Le budget du PMPP est de 305 000 USD et est inclus dans les composantes du projet ci-dessous :

Tableau 4: Budget du PMPP

Catégorie budgétaire	Quantité	Coûts unitaires en USD	Périodes/années	Coûts totaux

Organiser, dès son approbation, les ateliers de partage du PMPP, avec les parties prenantes de chaque wilaya.	6	4 000	1	24 000
Recruter six mois après l'entrée en vigueur du projet, l'agence de communication en charge de l'élaboration du plan de communication et des supports de communication	1	60 000	1	60 000
Elaborer, dès l'entrée en vigueur du projet, un Plan de réponse pour la prévention, l'atténuation des risques et la prise en charge des VBG, l'Exploitation, les Abus Sexuels et le harcèlement Sexuel (VBG/EAS/HS)	1	45 000	1	45 000
Mettre en place au niveau de l'UCP, six mois après l'entrée en vigueur du projet, un numéro vert et un registre pour l'enregistrement des réclamations et des plaintes.	1	7 000	1	7 000
Réaliser les sessions de formations des entités de mise en œuvre sur des procédures de gestion des réclamations, des plaintes et de résolution.	6	6 000	1	36 000
Contractualiser avec les télévisions et radio locales, durant tout le cycle du projet, pour la diffusion de messages, d'émissions et de vidéo sur les questions du décrochage scolaire, le mariage des enfants, les VBG, l'hygiène menstruelle,	1	30 000	4	120 000
Mettre en place et à jour le site web, la page Meta, groupes whatsApp,...	1	5 000	1	5 000
Organiser en fin d'année la mise à jour du PMPP	1	4 000	2	8 000
BUDGET TOTAL CONSACRÉ À LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES :				305 000

Note : * Les coûts salariaux peuvent être indicatifs.

4.2. Fonctions et responsabilités de la direction

Les entités chargées de mener à bien les activités de mobilisation des parties prenantes sont :

- L'Unité Régional de mise en œuvre du Projet (URP) dont la coordination est assurée par l'ATR servira de facilitatrice aux activités régionales en général et soutiendra la mise en œuvre de la composante 2 au niveau régional. Elle facilitera également les activités de suivi et d'évaluation telles que le développement d'une plateforme de base de données de suivi et d'évaluation en ligne, la vérification des résultats, l'analyse comparative de l'école ouverte du Sahel mise en œuvre dans les pays participants. L'URP assurera également la liaison avec les initiatives régionales et nationales. Les activités spécifiques seront spécifiées dans chaque composante.

L'URP rendra compte au Comité de pilotage régional (CPR) et à la Banque mondiale lors de réunions semestrielles.

- L'Unité de Gestion du Projet (UGP) assurera la coordination, la gestion et le suivi de la mise en œuvre des activités du Projet au niveau national. Au sein de l'UGP le spécialiste en sauvegarde sociale sera chargé d'animer le processus de mobilisation des parties prenantes. Ensuite, il sera appuyé dans sa tâche par le Coordonnateur du projet, le spécialiste en sauvegarde environnementale, le responsable suivi et évaluation du Projet et le spécialiste en gestion financière dans la mise en œuvre de ses activités. Comme appui extérieur, le spécialiste en sauvegarde sociale pourra compter sur des consultants externes, notamment pour l'évaluation indépendante de la performance des activités de mobilisation des parties prenantes.
- L'UGP sera appuyé par les entités locales (au niveau régional) des différents départements intervenants, etc

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront documentées par le biais de du spécialiste en sauvegarde sociale à qui les informations seront transmises à travers un processus fonctionnel établi avec les autres acteurs à la base. Cette transmission se fera sous forme écrite sur la base de registres, ou autres fiches établies et acceptées de tous. La fréquence de transmission sera retenue de commun accord. Elle peut être mensuelle, bimensuelle ou trimestrielle.

5. Mécanisme de règlement des plaintes

L'objectif principal d'un tel mécanisme est d'aider à régler les plaintes et les griefs d'une manière rapide, efficace et efficiente qui satisfasse toutes les parties concernées. Dans le cadre du Projet SWEDD+, le mécanisme de gestion des plaintes sera actualisé et couvrira les activités du projet dans toute sa zone. Ce document fournira la substance de la gestion des plaintes et conflits qui pourraient survenir pendant la mise en œuvre des activités du projet. Ainsi, il inspire la description de la gestion des plaintes et conflits potentiels en lien avec des instruments de sauvegardes environnementale et sociale dont le PMPP.

5.1. Description du mécanisme de règlement des plaintes

Tableau 5: Mécanisme de règlement des plaintes

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Structure de mise en œuvre du mécanisme de règlement des plaintes	Niveau 1 : Mise en place de Comités communaux de Gestion des Plaintes (CCGP), qui sont installés dans les localités bénéficiaires des investissements du projet pour déposer leurs plaintes/réclamations.	Le délai accordé pour le règlement des plaintes portées à son attention sera de 7 jours au maximum. Dépassé ce délai, le comité est obligé de transférer le dossier au Comité de gestion des plaintes au niveau régional	Ce comité implanté sur les sites ou le projet intervient, constitue la courroie de transmission pour des personnes n'ayant pas les possibilités de rédiger, d'expédier leurs doléances et travaillera en étroite collaboration avec les populations dans les zones d'intervention du Projet.

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
			<p>Le règlement de la plainte peut trouver de solution au niveau du Comité local, celui-ci se contentera juste de renseigner l'Unité de Gestion du Projet. Mais dans le cas contraire, la responsabilité du traitement du grief sera transférée au comité régional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; • Informer par voie officielle l'UCP et le niveau communal de l'état des lieux des plaintes reçues, enregistrées et traitées; • Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; • Engager avec le plaignant une négociation pour une résolution à l'amiable de la plainte, sauf pour les plaintes EAS/HS; • Transférer les plaintes non résolues au niveau régional ; • Établir les PV ou rapports de session en quatre (04) exemplaires dont un pour archive et les autres pour chacune des parties (Comité local, l'UGP et plaignant).

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<p>Niveau 2 : Les Comités Régionaux de Gestion des Plaintes (CRGP) qui seront installés au niveau des régions bénéficiaires.</p>	<p>Le délai accordé au niveau régional pour apporter une réponse aux plaintes portées à son attention sera de 7 jours au maximum. Dépassé ce délai, elle est obligée de transférer le dossier au Comité de gestion des plaintes au niveau national</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; non satisfaite au niveau local ; • Informer l'UCP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées, • Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; • Engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte, sauf pour les plaintes EAS/HS ; • Convenir rapidement avec l'URGP de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ; • Établir les PV ou rapports de session en trois (03) exemplaires dont un pour archive et les autres pour chacune des parties (Comité régional, l'UCP et plaignant) ; etc.

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<p>Niveau 3 : le Comité National de Gestion des Plaintes du Projet (CNGP) qui sera installé au siège du projet. En plus des points focaux des ministères parties prenantes, il comprend la responsable des questions sociales et environnementales du projet et sera présidée par le coordonnateur. Il sera responsable du pilotage du MGP. Il est l'organe suprême de résolution des cas de plaintes à l'amiable et de recours non réglés par les Comités installés aux niveaux 1 et 2.</p>	<p>Le délai accordé à la Cellule nationale pour apporter une réponse aux plaintes portées à son attention sera de 5 jours au maximum. En cas de non compromis la dernière instance de règlement des plaintes reste la justice après le délai accordé à au niveau national pour satisfaire le plaignant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des comités ; • Veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes ; • Évaluer la nature et le coût (au besoin) des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ; • Négocier avec les PAP les modalités de règlement des indemnisations, et liquider les indemnisations si nécessaires ; • Documenter et archiver conséquemment le processus ; • Assurer le renforcement des capacités des comités, leur formalisation ainsi que leur fonctionnement ; • S'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet ; • Analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGP ; • Établir les PV ou rapports de session en deux (02) exemplaires dont un pour archive et un autre pour le plaignant.
Gestion des plaintes	<p>Les canaux de réception des plaintes sont diversifiés et adaptés au contexte socioculturel de mise en œuvre du Projet. Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit.</p>	48 heures	<p>Comités communaux de Gestion des Plaintes</p> <p>Comité Régionales de gestion des plaintes</p> <p>Comité national de gestion des plaintes</p>

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<p>Les plaintes peuvent être déposées par les canaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les boîtes à plaintes. • Ligne téléphonique gratuite/ligne de SMS (Service de messages courts) • Courriel • Lettre aux points focaux chargés des plaintes dans les établissements locaux • Formulaire de plainte à déposer par l'un des canaux susmentionnés • La saisine par un intermédiaire (parent, proche, autorités locales, association de défense des droits humains, etc.) • Les personnes qui se présentent sans rendez-vous peuvent déposer une plainte dans un registre de doléances dans un établissement ou dans une boîte à suggestions] 		

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Tri, traitement	<p>Toutes les plaintes jugées éligibles au MGP feront l'objet d'un examen approfondi. À chaque niveau, il sera désigné un point focal qui sera formé sur les questions sociales. Le Comité de gestion des plaintes (CGP) s'assurera que chaque plainte enregistrée est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du projet. Il s'agira de rechercher le lien entre les faits incriminés et les activités et impacts du projet. Selon la gravité de la plainte, le Comité de Gestion de Plaintes (CGP) pourra : statuer sur la plainte en faisant toutes les investigations nécessaires. L'évaluation de l'éligibilité permettra également de savoir si la plainte doit être traitée dans le cadre du MGP ou transférée à d'autres mécanismes gouvernementaux (judiciaires ou non judiciaires). Les plaintes liées à des infractions pénales ne sont pas éligibles au MGP.</p> <p>Toute plainte reçue est transmise au comité de gestion des plaintes, enregistrée dans un registre et classée selon les types de plaintes suivants :</p>	<p>Dès réception de la plainte</p> <p>5 jours pour les plaintes non sensibles et 10 jours pour les plaintes sensibles</p>	<p>Points focaux locaux pour les plaintes ONG d'appui</p>

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<ul style="list-style-type: none"> • Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les instances intermédiaires que par l'instance nationale. Les comités locaux de traitement des plaintes seront mis en place dans les différentes zones d'intervention. • Les plaintes sensibles telles que les VBG seront traités différemment par une ONG qui appuiera le projet dans ce domaine. Ces plaintes seront redirigées vers le partenaire d'appui du projet via les points focaux VBG sur les sites d'intervention. 		
Remerciements et suivi	Le plaignant reçoit un accusé de réception de la plainte par notification écrite.	Dans les deux jours suivant la réception	Points focaux locaux pour les plaintes
Vérification, investigation, action	L'enquête sur la plainte est menée par une équipe d'enquêteurs pour déterminer les causes, les conséquences et les solutions possibles. Un projet de résolution est formulé par le Président du comité de gestion des plaintes et communiqué au plaignant par Procès-Verbal (PV) de consentement.	Dans les dix jours ouvrables	Comité des plaintes composé de personnes bénéficiant d'une position en tant qu'autorité publique/traditionnelle et de leur capacité à résoudre les conflits ...

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Suivi et évaluation	Les données relatives aux plaintes sont collectées dans des rapports trimestriels et communiquées aux parties prenantes tous les six mois.	Six mois	Le responsable suivi-évaluation de l'UGP Les entités publiques en charge de l'éducation
Retour d'information	Les commentaires des plaignants concernant leur satisfaction à l'égard du règlement des plaintes sont recueillis chaque trimestre afin d'apprécier le fonctionnement du MGP et si possible proposer des mesures correctives. Cette évaluation sera faite par enquête auprès des bénéficiaires (1 à 3 % des bénéficiaires selon un échantillonnage aléatoire).	Tous les trois mois	Points focaux locaux pour les plaintes
Formation	<p>Les besoins en formation du personnel/des consultants de chaque UGP, des maîtres d'œuvre et des consultants chargés de la supervision sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation sur les questions de VBG/EAS/HS - Formation sur la prévention, l'atténuation et la réponse aux EAS/HS en milieu scolaire - Formation sur la résolution des conflits/règlement des griefs - Formation sur le soutien psychosocial et la prise en charge médicale des survivant(e)s des EAS/HS/VBG 		

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<ul style="list-style-type: none"> - Formations sur les questions de santé et de sécurité au travail liées à la construction et aux exigences du PGES. - Formation sur les relations avec la communauté 		
<p>Le cas échéant, versement de réparations à la suite du règlement de la plainte</p>	<p>La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions correctrice(s) sera entamée après l'accusé de réception par le plaignant lui notifiant les solutions retenues et en retour à la suite à l'accord du plaignant consigné dans un Procès-Verbal (PV) de consentement. L'organe de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu. Un procès-verbal signé par le Président du comité de gestion des plaintes saisi et le plaignant, sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions. Les Spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale du Projet seront chargés de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi de la (des) solutions proposées (s) et rendront compte de l'évolution au Comité de Gestion de Plaintes.</p>	<p>Après les dix jours ouvrables</p>	<p>Comités communaux de Gestion des Plaintes</p> <p>Comité Régionales de gestion des plaintes</p> <p>Comité national de gestion des plaintes</p>

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	En cas de non-conciliation, l'équipe chargée du MGP tentera de trouver une proposition des mesures alternatives et voir si elles rencontrent les préoccupations du plaignant. En cas de persistance de non-conciliation, elle indiquera d'autres voies de recours disponibles, y compris les mécanismes administratives, judiciaires... Quelle que soit l'issue, l'équipe chargée de MGP doit documenter toutes les discussions et les choix offerts		

Le mécanisme de règlement des plaintes prévoit une procédure d'appel si le plaignant n'est pas satisfait de la résolution proposée de la plainte. Une fois que tous les moyens possibles pour régler la plainte ont été proposés et si le plaignant n'est toujours pas satisfait, il doit être informé de son droit de former un recours en droit.

Le projet mettra en place d'autres mesures pour le traitement des plaintes sensibles et confidentielles, y compris celles liées à l'exploitation, abus sexuels et au harcèlement sexuels, conformément à la Note de bonnes pratiques du CES de la Banque mondiale sur l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels.

Au regard du caractère sensible que les VGB/EAS/HS représentent dans les communautés et des normes sociales qui pourraient inciter à blâmer les survivants (es), la procédure traditionnelle de résolution des conflits n'est pas applicable aux plaintes VBG/EAS/HS. Des procédures spécifiques seront élaborées à travers le comité de plaintes VBG. Les CGP seront réadaptés pour traiter les plaintes liées aux EAS/HS. Les points focaux chargés de la tenue des registres seront formés de façon pointue sur les procédures de recueil, de confidentialité puis de référencement des survivants-es.

Des procédures spécifiques seront élaborées à travers le comité de plaintes VBG. Une plainte de nature sensible porte habituellement sur des cas de corruption, d'exploitation ou d'abus sexuel, de harcèlement sexuel, les représailles, de faute grave ou de négligence professionnelle ayant entraîné une blessure grave ou morte de personne. Compte tenu des risques associés au fait de soulever des questions sensibles, il est indispensable de concevoir un MGP qui rassure les personnes plaignantes qu'elles peuvent le faire en toute sécurité. La Banque mondiale préconise une approche centrée sur la survivante (« survivor-based approach »). En assurant les usagers que les plaintes de nature sensible seront traitées de façon confidentielle et sans représailles de la part de l'organisation, il est possible de garantir aux personnes plaignantes un certain degré de protection.

Les réglementations régissant la manière dont les incidents d'EAS/HS impliquant des enfants doivent être signalés et traités. Certaines personnes peuvent être habilitées à prendre des décisions concernant l'intérêt supérieur de l'enfant, comme un magistrat ou un travailleur social, et des procédures spécifiques peuvent être imposées à cet égard. Le recensement des prestataires de services de lutte contre la violence sexiste doit permettre de déterminer si les protocoles envisagés prennent en compte les besoins des enfants survivants et de déterminer dans quelle mesure les services les mieux adaptés à la prise en charge des enfants et ceux mandatés pour déterminer l'intérêt supérieur de ces derniers, notamment au moyen d'une EIS ou d'une DIS, sont disponibles.

Les efforts entrepris à l'échelle mondiale pour lutter contre l'EAS/HS à l'encontre des enfants ont contribué à l'élaboration d'un corpus de bonnes pratiques visant à atténuer les risques d'EAS/HS pour les enfants et à prendre en charge les cas signalés. Cette Note recense quelques bonnes pratiques spécifiques pour définir les actes constitutifs d'EAS/HS à l'encontre d'enfants, pour déterminer les facteurs de risque et pour prendre en charge les cas survenus.

Les plaintes typiques en milieu de travail comprennent la demande d'opportunités d'emploi, les taux de salaire, les retards de paiement, les désaccords sur les conditions de travail et les problèmes de santé et de sécurité dans l'environnement de travail. Bien que des plaintes soient déposées sur les lieux de travail, elles ne sont pas toujours signalées par crainte de victimisation. C'est pourquoi un mécanisme distinct de règlement des griefs des travailleurs sera mis en place pour les travailleurs du projet (travailleurs directs et travailleurs sous contrat), comme stipulé dans la NES 2.

Le traitement des griefs doit être objectif, rapide et répondre aux besoins et aux préoccupations des travailleurs lésés. Il doit comprendre des procédures de réception et de gestion des plaintes relatives aux EAS/HS, y compris l'orientation vers les prestataires de services locaux de lutte contre la violence basée sur le genre. Le Mécanisme de Gestion des Plaintes des Travailleurs (MGPT) devra également permettre de déposer des plaintes anonymes et de les traiter. Les personnes qui soumettent leurs plaintes ou griefs au MGPT peuvent demander que leur nom reste confidentiel, et cette demande doit être respectée. Cependant, le MGPT ne remplace pas et n'annule pas l'exigence selon laquelle les UGP et les autres agences de mise en œuvre du projet prévoient des procédures sur le lieu de travail pour que les travailleurs du projet puissent signaler les situations de travail qu'ils estiment dangereuses ou nuisibles à pour la santé, telles que les exigences de signalement des blessures et des accidents sur le lieu de travail, comme le stipule la NES 2. Pour les fonctionnaires détachés auprès du projet, les lois et réglementations sur l'emploi et le travail en vigueur dans leur pays respectif, qui prévoient le signalement, la gestion et la réparation des griefs des travailleurs, seront applicables.

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

6. Suivi et rapports

6.1. Suivi et établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP

Le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des activités du projet et des impacts qui lui sont associés visent à s'assurer que les mesures d'atténuation sont mises en œuvre, telles que prévues, et que les

résultats attendus sont atteints. Le suivi et l'évaluation permettent également d'enclencher des mesures correctives appropriées lorsqu'on rencontre des difficultés et de s'assurer que l'objectif principal du PMPP soit atteint, et que les parties prenantes participent de manière à la fois inclusive et effective à tous les processus.

Dans cette optique, les activités relatives au PMPP seront déclinées dans les Plans (annuels, trimestriels et mensuels) de mise en œuvre. Ces plans préciseront entre autres pour chaque action ou activités prévues, le responsable, les acteurs impliqués, les ressources nécessaires (budget) et les délais de mise en œuvre. Des outils de suivi correspondant (rapports annuels, trimestriels et mensuels) seront élaborés pour être capitalisés dans le document global de suivi des activités courantes du Projet. Les rapports de suivi mettront en exergue les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les acquis de la mise en œuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées. Le responsable du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au PMPP est le Spécialiste en sauvegarde sociale, qui sera assisté de l'Expert en sauvegarde environnementale et du Spécialiste en suivi-évaluation du Projet. Un processus de suivi participatif doit être mis en œuvre de façon à permettre aux parties prenantes de participer activement aux activités de suivi et évaluation du projet. Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés.

Les indicateurs suivants seront utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités de mobilisation des parties prenantes :

- Pourcentage des parties prenantes satisfaites de la communication du projet ;
- Pourcentage des plaintes résolues de manière satisfaisante et localement ;
- Nombre de réunions organisées chaque année avec les parties prenantes ;
- Nombre de décisions prises lors des consultations avec les parties prenantes et le nombre de celles qui ont été exécutées ;
- Nombre de femmes participantes, comparées au nombre total des participants dans des activités du PMPP ;
- Nombre d'activités de mobilisation auprès des personnes vulnérables et des groupes/représentants.

L'existence du mécanisme de gestion des plaintes sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes. L'UGP garantit la participation de parties prenantes aux activités de suivi du projet ou des impacts qui lui sont associés. Dans le cadre du Projet Sahel Relance, les parties prenantes (notamment les populations touchées) participeront aux programmes de suivi et d'atténuation des impacts du projet, notamment ceux contenus dans les instruments de sauvegardes.

6.2. Rapport aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera périodiquement révisé et mis à jour, le cas échéant, pendant la mise en œuvre du projet. Des résumés trimestriels de synthèses et rapports internes sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront rassemblés par le personnel responsable et transmis à la direction générale du projet. Les synthèses trimestrielles fourniront un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité du projet

à y répondre de manière diligente et efficace. Les informations sur les activités d'engagement public entreprises par le projet au cours de l'année peuvent être transmises aux parties prenantes de différentes manières :

- Publication d'un rapport semestriel indépendant sur l'interaction du projet avec les parties prenantes ;
- Un certain nombre d'Indicateurs Clés de Performance (ICP) seront également contrôlés par le projet sur une base régulière, tels que :
 - Le nombre de réunions de différentes sortes (ateliers virtuels, réunions de consultation et d'autres discussions / forums publics virtuels menés au cours d'une période de référence, nombre de lettres reçues etc.) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et le nombre de participants ;
 - Nombre de parties prenantes incluses dans le registre dédié ;
 - Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
 - Nombre de publications couvrant le projet dans les médias ;
 - Le nombre de feedback reçus par le projet ;
 - Le nombre de messages envoyés et reçus ;
 - La fréquence des activités d'engagement ;
 - Le nombre de griefs du public reçus au cours d'une période de référence et le nombre de ceux qui ont été résolus dans le délai prescrit ;
 - Le nombre de documents de presse publiés / diffusés (radio et télévision).

Le responsable suivi-évaluation de l'UGP en étroite collaboration avec les entités en charge de l'éducation, travaillera à produire des données pour le suivi du cadre de résultats et préparera des rapports mensuels pour diffusion et pour une prise de décision éclairée et une correction de trajectoire, si nécessaire. Ils doivent à cet effet se concerter avec toutes les parties prenantes pour assurer la bonne mise en œuvre de ce volet afin d'atteindre tous les résultats escomptés du projet. En plus de l'élaboration des PV de réunions et des ateliers, ces experts assureront le partage et la diffusion de ces PV, des rapports de synthèse de traitement des plaintes aux différentes parties prenantes.

Par ailleurs, ils sont tenus également d'assurer la diffusion et la communication des résultats et impacts du PMPP selon un plan de communication élaboré au démarrage du projet. Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis dans les sections précédentes. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés.

À la fin du projet, un rapport d'achèvement de la mise en œuvre et des résultats couvrira la réalisation des activités visées dans le présent PMPP, notamment la gestion des plaintes, les mesures de réponse aux VBH/EAS/HS, les exigences environnementales et sociales, la diffusion et l'utilisation des données et les enseignements tirés (positifs et négatifs). Les rapports, y compris les enseignements tirés, seront largement diffusés aux parties prenantes, notamment aux organisations de la société civile et au public.