



UNION DES COMORES
Unité – Solidarité – Développement

**Ministère de l'Aménagement du Territoire, de
l'Urbanisme, Chargé des Affaires Foncières et des
Transports Terrestres**

PROJET REGIONAL DE RÉSILIENCE CLIMATIQUE - KM
(PRRC-KM)

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES
(PMPP)

VERSION FINALE

Mars 2023

Sommaire

1	INTRODUCTION	1
1.1	Contexte du Projet.....	1
1.2	Objectifs d'un PMPP	1
1.3	Brève présentation du Projet. Objectifs et Composantes	2
1.3.1	OBJECTIF DE DEVELOPPEMENT DU PROJET.....	2
1.3.2	INTEGRATION REGIONALE	2
1.3.3	COMPOSANTES DU PROJET PRRC-KM.....	3
1.4	Résumé des risques et impacts potentiels environnementaux et sociaux des activités du projet.	8
1.4.1	PRINCIPAUX IMPACTS POSITIFS POTENTIELS DU PROJET	8
1.4.2	PRINCIPAUX IMPACTS ET RISQUES POTENTIELS DU PROJET	9
2	RÉSUMÉ DES CONSULTATIONS.....	10
2.1	Résumé des activités antérieures, notamment au niveau institutionnel	10
2.2	Résumé des principales préoccupations et attentes découlant des consultations	10
3	IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	16
3.1	Définition des parties prenantes.....	16
3.2	Identification des parties prenantes.....	16
3.2.1	CAS GENERAL	16
3.2.2	INDIVIDUS OU GROUPES DEFAVORISES / VULNERABLES	18
3.3	Synthèse des besoins des parties prenantes selon les consultations	19
4	PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	22
4.1	Mobilisation des parties prenantes au sein de l'UGP	22
4.1.1	OBJECTIFS	22
4.1.2	PRINCIPES DE BASE DE LA MOBILISATION	23
4.2	Activités de renforcement des capacités	24
4.3	Moyens de mobilisation des parties prenantes	24
4.4	Méthodes pour la diffusion de l'information	26
4.5	Stratégie proposée pour les consultations	28
4.6	Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables	30
4.7	Planning prévisionnel de mobilisation des parties prenantes	30
4.8	Mesures à prendre lorsque des activités présentiels ne sont pas possibles ou sont limitées.....	32
4.9	Examen des commentaires	32
4.10	Phases ultérieures du Projet.....	32
5	RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	33
5.1	Ressources	33
5.2	Fonctions de gestion et responsabilités	33
6	MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	34
6.1	Généralités	34
6.2	Principes de traitement des plaintes et des doléances	34
6.3	Modalités de déclaration et d'enregistrement de plaintes	35

6.4	Information et sensibilisation sur l'existence du MGP	36
6.5	Catégories et types de plaintes et doléances	36
6.5.1	CATEGORIE 1 : DOLEANCES.....	36
6.5.2	CATEGORIE 2 : RECLAMATIONS	37
6.5.3	CATEGORIE 3 : DENONCIATIONS.....	37
6.5.4	CATEGORIE 4 : PREOCCUPATIONS	37
6.6	Mécanismes proposés de gestion des plaintes	38
6.6.1	TRAITEMENT DES PLAINTES AU NIVEAU DES STRUCTURES LOCALES ET REGIONALES.....	38
6.6.2	CAS DU TRAITEMENT DES PLAINTES A D'AUTRES NIVEAUX/ACTEURS DU PROJET.....	42
6.7	Traitement des plaintes pour des cas spécifiques	42
6.7.1	CAS EAS/HS/VCE DANS LE CADRE DU PROJET	42
6.7.2	CAS DE PRESOMPTION DE CORRUPTION	43
6.7.3	CAS DE PASSATION DE MARCHES	43
6.7.4	GESTION DU CONTRAT DES TRAVAILLEURS.....	43
6.7.5	TRAITEMENT DES PLAINTES DEPOSEES DIRECTEMENT AU NIVEAU DE LA BANQUE MONDIALE.....	43
7	SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS.....	45
7.1	Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi	45
7.2	Rapports aux parties prenantes	45
8	BUDGET PREVISIONNEL	46

Annexes

Annexe 1 : Analyse comparative du cadre national et des exigences de la NS10.....	48
Annexe 2. Formulaire de plainte	58
Annexe 3. Fiche de synthèse et de résolution d'une plainte.....	60
Annexe 4 : Liste des personnes rencontrées.....	62

Tableaux

Tableau 1: Composantes et sous-composantes du Projet	3
Tableau 2. Résumé des principales préoccupations des parties prenantes consultées.....	10
Tableau 3. Catégories de parties prenantes	17
Tableau 4. Récapitulatif des besoins spécifiques des parties prenantes	20
Tableau 5. Récapitulatif des méthodes de consultation appropriées de parties prenantes	25
Tableau 6 : Moyens de diffusion de l'information.....	26
Tableau 7. Méthodes proposées pour la consultation des parties prenantes.....	29
Tableau 8. Calendrier de mobilisation des parties prenantes selon les grandes phases du Projet	31
Tableau 9. Processus de traitement des plaintes au niveau des structures locales et régionales	39
Tableau 10: Budget prévisionnel pour la mise en œuvre du PMPP (en USD).....	46

ACRONYMES

ALC	: Agent Local Communautaire
ANACM	: Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie
CAP	: Common Alert Protocol
CCR	: Comité Consultatif Régional
CES	: Cadre Environnemental et Social
CIM	: Comité Inter-Ministériel
COSEP	: Centre des Opérations de SEcours et de Protection civile
COVID 19	: COronaVirus Disease2019
CRDE	: Centre Rural de Développement Economique
CRL	: Comité de Résolution des Litiges
DGEAT	: Direction Générale de l'Équipement et de l'Aménagement du Territoire
DGEF	: Direction Générale de l'Environnement et des Forêts
DGSC	: Direction Générale de la Sécurité Civile
DNSAE	: Direction Nationale de la Stratégie Agricole et de l'Élevage.
DRSC	: Direction Régionale de la Sécurité Civile
DTM	: Direction Technique de la Météorologie
GEF	: Global Environment Facility
GRS	: Grievance Redress Service
LiDAR	: Light Detection And Ranging
MAFE	: Ministère de l'Agriculture, de la Forêt et de l'Élevage
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MLUUP	: Ministry of Land-Use and Urban Planning
MNE	: Modèle Numérique d'Élévation
MOIDTA	: Ministry Of Interior, Decentralization and Territorial Administration
NES	: Norme Environnementale et Sociale (Banque Mondiale)
NWP	: Numerical Weather Prediction
ONG	: Organisation Non Gouvernementale
OVK	: Observatoire Volcanologique de Karthala
PCE	: Plan national pour les Comores Emergentes
PEES	: Plan d'Engagement Environnemental et Social
PF	: Point Focal
PGMO	: Plan de gestion de la main d'œuvre
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

PNUD	: Programme des Nations Unies pour le Développement
PP	: Partie Prenante
PRRC	: Projet Régional de Résilience Climatique
RS	: Responsable Social
PV	: Procès-Verbal
RRC	: Réduction des Risques de Catastrophes
SLC	: Structure Locale de Concertation
UDC	: Université Des Comores
UGP	: Unité de Gestion de Projet
VBG -EAS/HS	: Violence Basée sur le Genre – Exploitation et Abus sexuels : Harcèlement Sexuel
VCE	: Violence Contre les Enfants

1 INTRODUCTION

1.1 CONTEXTE DU PROJET

L'Union des Comores se caractérise par des ressources limitées et une faible résilience économique. D'une manière générale, les pratiques existantes d'utilisation des terres liées à la gestion des ressources naturelles sont mal gérées, ce qui entraîne une insécurité alimentaire et hydrique. En outre, en raison de sa position géographique et des facteurs climatiques, l'Union des Comores fait partie des pays vulnérables aux catastrophes naturelles telles que les tempêtes tropicales, les inondations, la montée du niveau de la mer, les éruptions volcaniques, les tremblements de terre, les glissements de terrain, autres. Dans ce cadre, selon les prévisions, le dérèglement climatique est susceptible d'affecter négativement les Comores en entraînant (i) une augmentation de la variation annuelle des précipitations (ii) une augmentation des températures (iii) une élévation du niveau de la mer (entraînant une intrusion d'eau salée et une érosion côtière) (iv) une augmentation de la gravité des aléas climatiques (tels que les cyclones tropicaux, les sécheresses, les épisodes de fortes pluies et les inondations) et autres.

A part cela, les conditions édaphiques¹ tendent à augmenter les facteurs de vulnérabilité des communautés locales :

- La topographie des îles est accidentée avec de nombreuses pentes abruptes et d'anciennes coulées de lave qui intensifient la force de ruissellement des eaux de pluie.
- Des sols fragiles : la topographie accidentée favorise l'érosion ainsi que les inondations et entraîne des dommages sur des villages.
- Cette situation est exacerbée par les pratiques non durables d'utilisation des terres, notamment la déforestation et l'expansion de l'agriculture.

Les communautés vivant dans des zones vulnérables à proximité de la mer sont également exposées à l'érosion côtière due à de fortes pluies, aux marées ou à l'enlèvement du sable.

Afin de mieux anticiper sur de possibles futures catastrophes naturelles et d'augmenter la résilience des communautés au dérèglement climatique et aux catastrophes, le Gouvernement comorien, avec l'appui de la Banque mondiale, est en train de préparer le **Projet Régional de Résilience Climatique** des Comores (« PRRC-KM » ou « le Projet »)

Cependant, en respect des exigences du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale, un Plan de mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) doit être préparé et mis en œuvre durant la préparation dudit Projet et pendant toute sa durée de vie.

1.2 OBJECTIFS D'UN PMPP

Le Plan de mobilisation des parties prenantes facilitera à l'État de l'Union des Comores de développer et d'entretenir de manière itérative une relation constructive avec les parties prenantes

¹ Facteurs, liés à la nature du sol, agissant sur la répartition des espèces végétales

tout au long du Projet, y compris la gestion, l'évaluation et le suivi des risques des effets environnementaux et sociaux. Ainsi, un PMPP est conçu pour :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux structures chargées de la mise en œuvre du projet de bien identifier ces dernières et de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive ;
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet au démarrage du projet lors de l'élaboration du programme de mobilisation ;
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet, pendant toute sa durée de vie, sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles, et fournir les moyens d'y parvenir ;
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu, de manière compréhensible, accessible et appropriée, l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du Projet ;
- S'assurer que les parties prenantes les plus vulnérables du projet, comme les femmes et les ménages défavorisés, aient l'opportunité de participer d'une manière réelle et inclusive, de manière à ce qu'ils puissent exprimer librement leurs préoccupations, priorités et intérêts d'une manière inclusive ; et
- Doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, ainsi qu'au projet et aux emprunteurs d'y répondre et de les gérer.
- Prendre en compte de manière inclusive les avis, préoccupations, intérêts des femmes, notamment celles vulnérables, par rapport à la mise en œuvre du projet

1.3 BREVE PRESENTATION DU PROJET. OBJECTIFS ET COMPOSANTES

1.3.1 Objectif de développement du Projet

Le Projet Régional de Résilience Climatique (« PRRC » ou simplement « le Projet ») a pour objectif d'améliorer la gestion des impacts climatiques liés à l'eau en Afrique orientale et australe.

Pour atteindre cet objectif, les activités du Projet visent à mettre en œuvre des investissements pour améliorer la préparation régionale aux chocs climatiques liés à l'eau sur les populations, les moyens de subsistance, les infrastructures et les écosystèmes.

1.3.2 Intégration régionale

Le PRRC favorisera l'intégration régionale en réunissant les gouvernements, la société civile et les parties prenantes du secteur privé de la région pour collaborer aux efforts de résilience climatique. En disposant d'une plate-forme de coordination, ces parties prenantes pourront

travailler plus efficacement ensemble et mettre en commun leurs ressources pour atteindre des objectifs communs en matière de résilience climatique.

Un comité directeur régional sera mis en place pour accroître la coordination dans toute la région. Il sera composé de représentants des pays participants et des organisations régionales qui se réunit une ou deux fois par an.

Le présent Projet est conçu comme la première phase d'une série de projets régionaux proposés du PRRC. Il inclura le Soudan du Sud, le Mozambique, Madagascar et les Comores, ainsi que les organisations régionales : la Communauté de Développement de l'Afrique australe (SADC) et le Bureau technique régional du Nil oriental (ENTRO)

1.3.3 Composantes du Projet PRRC-KM

Le PRRC aux Comores fournira un soutien clé pour atteindre avec succès une des conditions clés du Plan national pour les Comores émergentes (PCE 2030) qui inclut la résilience au changement climatique et aux catastrophes. Il est prévu d'atteindre cet objectif grâce à des interventions dans les domaines du renforcement des systèmes d'alerte précoce et de la gestion des risques de catastrophe, de la résilience urbaine et de la protection sociale adaptative, en tirant partie des efforts existants du Gouvernement à travers les divers projets en cours dans ces secteurs. Le PRRC appuiera également le renforcement des capacités techniques et institutionnelles des institutions clés dont : Ministry of Land-Use and Urban Planning (MLUUP), Ministry of Interior, Decentralization and Territorial Administration (MOIDTA) (y compris la Direction Générale de la sécurité Civile / Centre des opérations de secours et de protection civile (DGSC/COSEP)), Ministère de la santé, de la solidarité, de la protection sociale et de la promotion du genre, Ministère de l'Agriculture, de la Forêt et de l'Elevage (MAFE), Agence nationale de l'aviation civile et de la météorologie (ANACM).

Le tableau qui suit présente les composantes et les sous-composantes du PRRC :

TABLEAU 1: COMPOSANTES ET SOUS-COMPOSANTES DU PROJET

<u>Composante 1 : Gestion des risques et financement climatique (1,5 millions)</u>
L'objectif global de la composante 1 est de renforcer les capacités institutionnelles et de renforcer la coopération en matière de gestion des risques climatiques et de financement climatique.
<u>Sous-composante 1.1 : Gestion des risques climatiques et de catastrophes (1,2 million)</u>
Cette sous-composante financera entre autres, le développement du système d'alerte précoce, y compris l'installation et la remise en état de stations hydrométéorologiques et d'équipements de surveillance, les logiciels ; le renforcement des capacités pour une participation accrue au partage régional des connaissances et des données pour les systèmes hydrométéorologiques et d'alerte précoce ; l'échange d'informations et le partage d'expériences avec les pays riverains sur des sujets d'intérêt mutuel, notamment, sur la gestion des risques d'inondation et de sécheresse, la planification des bassins

hydrographiques, la gestion des risques de catastrophe, la prévision des inondations, l'échange de données hydrologiques et météorologiques.

Les activités spécifiques au titre de cette sous-composante comprennent :

- 1) La réalisation d'une étude de faisabilité pour un système/application cellulaire pour la diffusion rapide d'alertes et l'accès aux informations météorologiques sur la base des résultats du projet pilote en cours pour développer un système d'alerte basé sur une application mobile et l'étude relative aux SAP cellulaires pour les pêcheurs,
- 2) La formation du personnel de l'ANACM.
- 3) La réhabilitation des stations de réception de données et des stations météorologiques automatisées et le renforcement de la capacité de maintenance de l'ANACM ainsi que l'acquisition d'équipement tel que des serveurs;
- 4) L'amélioration de la capacité de préparation et d'intervention du DGCS/COSEP aux niveaux territorial et communautaire grâce à la formation du personnel et à l'élaboration :
 - (a) de spécifications techniques pour l'acquisition d'équipement pour la NEOC, la recherche et le sauvetage ;
 - (b) d'une base de données sur la gestion des urgences ;
 - (c) des plans communautaires de Gestion des risques de catastrophes (GRC) et de consulter explicitement les femmes et les groupes de femmes ;
 - (d) d'un plan national des opérations d'urgence fondé sur des évaluations des caractéristiques de la communauté telles que la taille de ménage, l'accès aux ressources, le sexe, les handicaps, etc.

Sous-composante 1.2 : Financement de la lutte contre les changements climatiques (0,3 million)

Cette sous-composante vise à renforcer la capacité de l'Union des Comores à accéder au financement climatique.

Elle appuiera le renforcement de la capacité des clients à accéder au financement de l'atténuation et de l'adaptation, ou aux fonds pour les biens publics mondiaux, par exemple pour la protection des zones humides et la conservation des parcs, et à orienter et à tirer parti des opportunités du marché du carbone, via la création d'une plate-forme régionale et nationale pour le plaidoyer et le financement du climat; soutenir la sensibilisation délibérée et les tables rondes.

Sous la coordination de la SADC et d'ENTRO, cette sous-composante favorisera les solutions régionales de financement des risques et soutiendra les échanges régionaux avec les pays africains où les systèmes de surveillance, de notification et de vérification (MRV) sont plus avancés, comme le Mozambique et l'Éthiopie, et apportera une expertise mondiale pour aider les pays à accéder au financement climatique.

Composante 2 : . Investissements dans les infrastructures et gestion durable des actifs pour la résilience climatique (2,4 millions)

Cette composante vise à contribuer à combler le déficit régional d'infrastructures hydrauliques (stockage et actifs de protection) essentiel pour améliorer la préparation aux chocs climatiques liés à l'eau. Cet objectif sera atteint grâce à une combinaison de trois composantes interdépendantes suivantes : i) développement et planification institutionnels, ii) développement et remise en état des infrastructures; et iii) la gestion durable des actifs. Un diagnostic sera lancé dans tous les pays participants. Bien que les réformes pour les points i) et ii) devront avoir lieu au niveau national, le maintien d'une dimension régionale sera un élément fondamental de la mise en œuvre de cette sous-composante. À la fin du projet, les pays participants devraient atteindre certaines normes institutionnelles harmonisées et une intégration renforcée pour la gestion des ressources en eau et des impacts climatiques, qui sont essentielles pour accroître la résilience au niveau régional.

Sous-composante 2.1 :Renforcer les capacités institutionnelles pour la gestion des risques climatiques à long terme (1,8 million)

Cette sous-composante financera une assistance technique visant à renforcer le cadre juridique, réglementaire et institutionnel pour une gestion des ressources en eau résiliente au climat, y compris la collaboration régionale et transfrontalière; Cela implique de renforcer la capacité institutionnelle des pays à gérer efficacement les risques d'inondation, de cyclones et de sécheresse à long terme liés au climat aux niveaux des bassins versants et des villes.

Les activités spécifiques au titre de cette sous-composante comprennent :

- 1). Le diagnostic national de la sécurité de l'eau et des études stratégiques – intégrant les implications techniques, financières, environnementales et politiques – pour soutenir la planification à moyen et long terme du gouvernement pour l'accès à l'approvisionnement en eau dans le pays et l'identification des points chauds d'inondation / sécheresse.
- 2). La planification dans le cadre d'études stratégiques sur la résilience climatique telles que la modernisation du réseau de drainage urbain dans l'une des trois principales villes (Moroni, Mutsamudu et Fomboni).

Sous-composante 2.2 : Comblent le déficit d'infrastructures résilientes au changement climatique (0,3 million)

Cette sous-composante financera :

- 1). Des études sur le stockage de l'eau pour l'approvisionnement en eau potable à Moroni.
- 2) Des études sur les sources alternatives d'eau potable pour Anjouan et Mohéli (eaux souterraines, stockage, etc.)
- 3). Des études sur les applications futures possibles des systèmes de dessalement (pour les eaux souterraines salines)

4). Des études sur les investissements prioritaires pour l’approvisionnement en eau basés sur le diagnostic national de la sécurité de l’eau.

Aucun ouvrage ne sera financé dans le cadre de cette opération.

Sous-composante 2.3 : Gestion durable des actifs (0,3 million)

L’objectif de cette sous-composante est d’accroître la durabilité des infrastructures hydrauliques existantes et nouvelles pour la préparation au climat (stockage, actifs de protection).

Au début du projet, un diagnostic sera effectué, qui comprendra une évaluation du cadre juridique et institutionnel et des flux de fonds et proposera des études ultérieures pour définir une approche de la gestion des biens publics et des normes minimales établissant un fonds d’entretien régional / national, et le renforcement des capacités associées.

Composante 3 : Services climatiques adaptés pour des collectivités résilientes (0,6 million)

Cette composante vise à (i) améliorer la sensibilisation de la communauté pour accroître la sensibilisation aux risques climatiques; et (ii) accroître l’intégration du changement climatique dans les fonctions de protection sociale et donner aux communautés les moyens de conserver des actifs de protection. Les deux objectifs visent à réduire le nombre de personnes déplacées et de réfugiés après qu’une catastrophe liée au climat a frappé une région

Sous-composante 3.1 : Donner aux communautés les moyens de gérer les risques climatiques (0,3 million)

Cette sous-composante sera axée sur l’amélioration de la préparation des communautés grâce à l’amélioration des plans d’urgence et des exercices de simulation en cas d’inondation et de sécheresse; et soutenir le renforcement de la capacité des communautés bénéficiaires à participer activement à l’exploitation et à l’entretien des actifs par le biais de programmes de formation et d’éducation ciblant les femmes et les jeunes, en tirant parti autant que possible de la gouvernance locale existante pour l’exploitation et l’entretien des infrastructures d’inondation et de sécheresse. Les dirigeants communautaires et les femmes seront formés pour participer aux efforts efficaces d’intervention et de relèvement. Bien que ces programmes soient adaptés au contexte local, l’enrichissement mutuel et l’apprentissage faciliteront leur conception et leur mise en œuvre. En outre, les membres de la communauté dans les zones à risque d’inondation seront formés pour surveiller les niveaux d’eau et les conditions météorologiques et utiliser les technologies de communication pour diffuser des alertes aux résidents vulnérables en cas d’inondation. Ces activités contribueront directement à la mise en œuvre du Plan d’action de la Stratégie nationale de réduction des risques de catastrophes (RRC)

Sous-composante 3.2 : Intégrer la résilience climatique dans les programmes de protection sociale (0,3 million)

Cette sous-composante comprendra le renforcement de la capacité institutionnelle des organismes de protection sociale à faire face aux chocs climatiques, par :

- (i) L'amélioration de la coordination avec les agences de gestion des risques de catastrophe
- (ii) L'amélioration de l'accès à l'information climatique, par exemple, par :
 - le développement d'une analyse/évaluation multidimensionnelle des systèmes de protection sociale pour faire face à la grande vulnérabilité aux risques climatiques ;
 - le développement des cartes de vulnérabilité aux risques climatiques et de pauvreté pour faciliter le ciblage géographique des zones d'intervention et relier ces cartes au registre des bénéficiaires (et plus tard au registre social);
 - l'amélioration des outils de ciblage des ménages vulnérables dans les zones exposées aux chocs climatiques.
- (iii) Le renforcement de la capacité de mise en œuvre des programmes de protection sociale adaptative aux niveaux national, régional et local.

Composante 4 : Gestion de projet (0,9 million)

Cette composante financera :

1). Tous les aspects de la gestion de projet, y compris :

- l'équipement et le matériel (y compris la réhabilitation des bureaux),
- l'assistance technique et le respect des exigences fiduciaires,
- des achats et des garanties (environnementales et sociales),
- la planification et la gestion de la sécurité,
- la supervision à distance, le suivi et l'évaluation et l'évaluation d'impact,
- la gestion des connaissances et la communication
- le soutien aux activités techniques et à la supervision par le renforcement des capacités si nécessaire.

2). La mise en place et le fonctionnement de mécanismes nationaux de recours en cas de réclamation (GRM),

3). D'autres coûts de fonctionnement du projet, y compris le renforcement des capacités dans l'ensemble de la gestion de projet.

4). La participation aux réunions semestrielles du Comité directeur régional et toute formation éventuelle liée au programme.

Composante 5 : CERC (0 million)

Cette composante permettra une réaffectation rapide des fonds non engagés au titre des crédits et subventions correspondants en cas de crise ou d'urgence éligible.

Dans le cadre de ce projet, les urgences éligibles seraient limitées aux éléments suivants:

- (i) inondations/cyclones causant des destructions, des contaminations et limitant l'accès aux services d'eau;
- (ii) les sécheresses affectant l'approvisionnement en eau pour la consommation humaine et le bétail;

- (iii) les épidémies localisées de maladies d'origine hydrique liées aux inondations/cyclones et aux situations d'urgence liées à la sécheresse ;
- (iv) les impacts liés aux conflits sur les infrastructures hydrauliques

Le PRRC sera mis en œuvre par le Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, Chargé des Affaires Foncières et des Transports terrestres, à travers une Unité de Gestion de Projet (UGP Post Kenneth) implantée au sein de la Direction Générale de l'Équipement et de l'Aménagement du Territoire (DGEAT)

L'UGP travaillera en étroite collaboration avec différentes structures et Services techniques, et également avec différents autres acteurs (nationaux et internationaux), publics, privés (firmes et consultants individuels) et associatifs qui auront à intervenir à travers des prestations de services, dans le suivi et l'évaluation, etc.

Notes :

Ce Projet vient en appui aux deux projets suivants :

- 1) Projet du Programme des Nations Unies pour le développement et le Fonds pour l'environnement mondial (PNUD/GEF) intitulé « Renforcement des capacités d'adaptation et de résilience du secteur agricole aux changements climatiques aux Comores » qui a commencé en Février 2018 et s'achèvera bientôt (en Février 2023). L'objectif du projet a été de doter et mettre à disposition de l'Union des Comores, de capacités, d'outils et de technologies pour réduire la vulnérabilité des systèmes agricoles de Mwali, de Ngazidja et de Ndzuani au changement climatique et à la variabilité climatique.
- 2) Projet de l'Alliance Mondiale contre le Changement Climatique (AMCC) et l'Union Européenne intitulé: « Programme d'appui à l'Union des Comores pour le renforcement de la résilience au changement climatique.

1.4 RESUME DES RISQUES ET IMPACTS POTENTIELS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX DES ACTIVITES DU PROJET.

A rappeler qu'aucun ouvrage ni infrastructure ne seront financés durant cette première phase du Projet.

1.4.1 Principaux impacts positifs potentiels du Projet

D'une manière générale, le Projet aura des impacts environnementaux et sociaux positifs, notamment :

- Le renforcement des capacités institutionnelles en matière de gestion des risques climatiques et de financement climatique
- Le développement du système d'alerte précoce
- L'amélioration de la capacité de préparation et d'intervention des responsables de secours et de protection civile

- La possibilité d'échanges d'informations et de partage d'expériences via la plateforme de coordination régionale sur des sujets d'intérêt mutuel, notamment sur la gestion des risques d'inondation et de sécheresse, la planification des bassins hydrographiques, la gestion des risques de catastrophe, la prévision des inondations, l'échange de données hydrologiques et météorologiques
- Le renforcement de l'intégration sur la gestion des ressources en eau et des impacts climatiques
- Des opportunités d'études pour combler le déficit d'infrastructures résilientes au changement climatique ((infrastructures hydrauliques, modernisation du réseau de drainage urbain, etc.).
- Le renforcement de la capacité de mise en œuvre des programmes de protection sociale adaptative à faire face aux chocs climatiques aux niveaux national, régional et local.
- L'amélioration de la résilience des femmes et des filles aux chocs climatiques liés à l'eau.

1.4.2 Principaux impacts et risques potentiels du Projet

Malgré qu'il n'y aura pas de travaux physiques à exécuter durant cette première phase du Projet et que les réalisations physiques ne soient planifiées que durant la deuxième phase, des risques liés au travail et aux conditions de travail (risques de discrimination, risques de travail forcé, risques d'emploi de mineurs, risques de corruption, etc.) peuvent apparaître. Etant donné que cette première phase comportera que des travaux d'assistance technique et des prestations intellectuelles, l'ampleur de tels risques est évaluée comme étant faible.

En somme, le Projet ne causera donc pas des impacts environnementaux et/ou sociaux négatifs d'importance élevée.

2 RÉSUMÉ DES CONSULTATIONS

La première partie de cette section comprend un résumé des activités antérieures aux consultations, conduites notamment au niveau institutionnel. La deuxième partie touche proprement au résumé des consultations menées pendant la préparation et la conception du projet.

2.1 RESUME DES ACTIVITES ANTERIEURES, NOTAMMENT AU NIVEAU INSTITUTIONNEL

Les enjeux liés au dérèglement climatique couvrent tous les domaines de la vie socioéconomique et les actions de mitigation et d'adaptation y afférentes s'étalent sur le long terme et mobilisent toutes les parties prenantes. Plusieurs échanges à haut niveau ont été entrepris depuis 2019 entre l'Administration, le Comité interministériel (CIM²), la Banque mondiale, le PNUD, la Direction Régionale de la Sécurité Civile (DGSC), le secteur privé et autres. Spécifiquement pour le présent projet, des séances d'information ont aussi été organisées par la Banque durant le mois de décembre de l'année 2022.

2.2 RESUME DES PRINCIPALES PREOCCUPATIONS ET ATTENTES DECOULANT DES CONSULTATIONS

En Décembre 2022, des consultations ont été conduites avec de multiples parties prenantes au niveau des trois îles : Grande Comore, Mohéli et Anjouan.

Les principales préoccupations et attentes collectées durant ces séances sont résumées ci-dessous :

TABLEAU 2. RESUME DES PRINCIPALES PREOCCUPATIONS DES PARTIES PRENANTES CONSULTEES

Parties prenantes	Préoccupations	Suggestions / Recommandations
GRANDE COMORE		
Service Climatologie	• Matériels de prévision non fonctionnels • Moyens pour la maintenance des matériels (incapacité financière) • Pas de pérennisation • Manque de suivi des dotations • Insuffisance des ressources humaines • Insécurité dans les sites d'installation des stations, manque de moyens	• Construction d'un Centre d'observation météorologique adapté aux réalités du pays (petits instruments qu'on peut surveiller : panneau, ordinateur, internet, serveur ...) au siège et dans les deux autres îles • Formation diplômante : bourses universitaires pour les jeunes (ingénieurs en météorologie)

² Le CIM est un Comité mis en place le 26 avril 2019 par le décret n°19-047/PR portant coordination interministérielle de l'évaluation des impacts du passage du Kenneth. Sont membres de ce Comité, entre autres, le Commissariat au Plan, les Ministère chargé de l'Agriculture et de la Pêche, ainsi que le Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, responsable des Affaires Foncières et des Transports Terrestres

Parties prenantes	Préoccupations	Suggestions / Recommandations
Direction Nationale de l'Élevage	• Feux de brousse : disparition des variétés locales (arbres) • Sècheresse : pas de pâturage	• Collaboration avec les services nationaux concernés • Implication et synergie des différents services • Renforcement des ressources humaines : formation à l'université • Mise en place de système d'alertes précoces intégrant la surveillance phytosanitaire
Direction Aménagement Urbanisme	• Coordination insuffisante	• Réformes des textes sur le foncier • Élaboration de schéma d'aménagement des villes • Détailler le plan de développement Urbains • Drainage à actualiser • Identification des zones prioritaires
Direction Générale INRAPE	• Atteinte des résultats escomptés • Ressources humaines compétentes requises	• Prendre en compte les conditions locales • Implication de toutes les Parties Prenantes avant d'imposer les conditions
Commissaire au Genre	• Insuffisance des mesures pour la protection sociale • Méconnaissances des notions liées aux violences basées sur le genre (VBG) et des services de lutte contre les VBG	• Renforcement de capacité pour la protection sociale • Considération particulière des personnes vulnérables • Identification des zones vulnérables et où il y a plus de population vulnérable • Implication des associations des femmes dans les villages et mise en place de cellule de veille dans les villages
Chef de Service VBG		
Direction Générale de l'Environnement	• Défrichement et déboisement • Pas de prise en compte des expériences des projets antécédents sur les impacts environnementaux	• Sensibilisation des communautés sur les pratiques agricoles pour qu'il n'y ait pas d'impacts sur les ressources naturelles
Chef de Service de Cellule d'Écoute	• Non considération des besoins des personnes vulnérables	• Identification des zones vulnérables et prises de mesures spécifiques pour les personnes vulnérables • Implication des femmes dans les sensibilisations
Délégation des Droits de l'Homme et de la Liberté	• Pérennisation du projet	• Prise en compte des opinions des communautés et des réalités locales dès le début et durant tout le processus de

Parties prenantes	Préoccupations	Suggestions / Recommandations
		planification surtout pour les systèmes d'alertes. • Sensibilisation et participation des communautés locales
SG Ministère de l'Agriculture	• Ressources humaines et matérielles	• Accompagnement et appui au projet • Renforcement de capacité adéquate pour le suivi
Direction Nationale des Stratégies de l'Elevage et de l'Agriculture	• Diminution des productions : prolongation de la sécheresse • Abandon de certaines cultures : taro	• Renforcement des capacités des parties prenantes en matière d'utilisation d'outils, de stratégies et de planification de l'adaptation au changement climatique. • Promotion de pratiques de cultures adaptées au changement climatique
Service Nutrition	• Pérennité du projet	• Mise en place de système de surveillance de la santé publique • Construction de centre de refuge pour les sinistrés • Fourniture de nourriture pour les sinistrés
Direction Générale des Ressources Halieutiques	• Pérennité du projet	• Faire une option idéale pour les modalités d'exécution du projet pour qu'il soit efficace et économique
Villageois Madjeweni	• Changement de calendrier cultural • Inondation • Non réalisation du projet	• Formation de toutes les entités locales sur les systèmes d'alertes • Information rapide des messages à travers la mosquée
Villageois Dimadjou	• Capacités des autorités locales à appliquer les différentes consignes et interventions	• Formation de toutes les entités locales sur les systèmes d'alertes • Mosquée : moyen rapide pour véhiculer les informations
Villageois Bahani	• Inondations, vents forts	• Renforcement de la capacité des dirigeants locaux • Implication des femmes à la sensibilisation de la communauté • Information rapide des messages à travers la mosquée
Villageois Milevani	• Baisse de production à cause de la sécheresse • Information pas bien organisés	• Formation des autorités locales • Mise en place d'une structure et organisation impliquant toutes les Parties prenantes • Communauté prête à collaborer avec le Projet
Villageois Mbambani		

Parties prenantes	Préoccupations	Suggestions / Recommandations
Villageois Djoumoichongo	• Vulnérabilité aux inondations et menace d'éruption du volcan Khartala • Retard des alertes	• Élaboration d'un plan d'évacuation des villageois • Identification des sites d'évacuation • Sensibilisation régulière des villageois • Renforcement de la capacité des dirigeants locaux aux catastrophes naturelles
Villageois Kourani Mkanga	• Retard des sensibilisations • Incapacité des responsables locaux • Pérennisation du projet	• Implication des femmes dans la sensibilisation • Transmission des messages et informations par la radio locale et la mosquée
MOHÉLI		
Responsable Nutrition/DRS Mohéli	• Érosion côtière • Sècheresse	• Reboisement • Implication des associations sur les dangers • Construction de centre de refuge pour les sinistrés • Dotation de moyens (voitures) pour le transport des sinistrés • Annonce fréquents des informations dans les mosquées
Direction Régionale de la Santé de Mohéli	• Malnutrition et non scolarisation des enfants	• Construction de centre de refuge pour les sinistrés • Dotation de moyens pour l'assistance des sinistrés (voitures, vivres,...) • Implication du Ministère de santé dans la prise des mesures surtout en matière de santé • Identifier et déterminer les zones et personnes vraiment vulnérables
Direction Régionale Agriculture Mohéli	• Pérennisation et continuité du projet	• Sensibilisation sur la déforestation
SG Commune de M'Ledjélé	• Non implication des autorités locales dans les mesures à prendre	• Implication de toutes les parties prenantes dans tout le processus du projet tant dans la conception que la mise en œuvre
Maire de Mombassa		
Maire Mibani		
Maire Fomboni		
CRDE Fomboni	• Calendrier culturel décalé • Sècheresse et inondation des champs de culture • Baisse de production	• Renforcement de capacité sur des systèmes d'alertes au niveau des différents services

Parties prenantes	Préoccupations	Suggestions / Recommandations
		• Mise en place de mesures de pluviométrie et de vent au Centre Rural de Développement Economique (CRDE)
CRDE M'Lédjélé	• Sécheresse, pluies torrentielles et érosion : découragement des agriculteurs • Baisse de production	• Renforcement des systèmes d'alertes et des sensibilisations avec implication des femmes • Transmission des messages et informations : mosquée
Villageois M'Batsé	• Non adaptation des activités prévues à la réalité du pays	• Élaboration du plan d'urgence avec toutes les parties prenantes surtout la base (village et commune) • Renforcement de capacité des autorités locales
Villageois M'Lédjélé	• Capacité des autorités locales à l'application des mesures prises	• Sensibilisation et formation des entités locales • Prêt à collaborer avec le projet
Villageois Djando	Retard des informations Non réalisation du projet	Formation des techniciens et agriculteurs sur un plan de mobilisation pour les alertes et mesures à prendre
Villageois Fomboni	• Retard des alertes et informations • Pérennisation du projet	• Renforcement de capacité des responsables locaux aux systèmes d'alertes • Mise en place de centre de refuge pour les sinistrés
ANJOUAN		
Direction Régionale de l'Agriculture d'Anjouan	• Défrichement et déboisement des forêts	• Sensibilisation sur la déforestation • Reboisement dans les sites à risques
Direction de l'Élevage Anjouan	• Insuffisance d'eau : insuffisance de fourrage pour les animaux	• Renforcement de capacité sur des systèmes d'alertes au niveau des différents services
CRDE Sima	• Changement de calendrier cultural • Baisse de production • Montée des mers, cyclones, tremblement de terre	• Formation sur le secourisme au niveau village et commune
CRDE Bambao Mtsanga	• Manque d'infrastructure et de logistique • Assèchement des sources d'eau	• Formation des personnels • Mise en place de mesures de pluviométrie et de vent au CRDE
CRDE M'Rémani	• Assèchement des sources d'eau • Nouvelles maladies des animaux	• Mis en place de système d'alerte efficace et rapide • Mise en place de station de pluviométrie et de vent au CRDE

Parties prenantes	Préoccupations	Suggestions / Recommandations
Villageois M'Remani	• Destruction des forêts • Choix des systèmes efficaces pour chaque île	• Formation des responsables des communes et villages sur les différentes étapes de sensibilisation • Mise en place d'une structure au niveau Commune et village • Prêt à collaborer avec le projet Installation des stations météorologiques et des systèmes d'alertes pour chaque île
Villageois Mironani	• Changement du calendrier culturel • Montées des mers, vents forts • Manque de moyens pour faire face	• Installation dans chaque Commune un poste de sécurité civile (COSEP) • Dotation de moyens de mobilisation • Création d'un centre de refuge dans chaque village ou Commune • Transfert des messages et informations à travers la mosquée • Formation au secourisme au niveau village et commune
Villageois Ongoni	• Non réalisation du Projet • Non-implication des autorités locales (traditionnelles et administratives) sur la conception des mesures à prendre	• Formation des responsables des autorités locales sur la sensibilisation et la mise en œuvre des systèmes d'alertes • Implication des autorités locales et de la communauté dans tout le processus du projet

3 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Cette section dresse la liste des principaux groupes de parties prenantes. L'analyse subséquente permet de connaître les caractéristiques des différentes catégories des parties touchées par le Projet, des autres parties concernées, des groupes vulnérables et de la synthèse de leurs besoins.

Ils devront comprendre les personnes ou les groupes ou communautés qui :

- Sont directement et/ou indirectement touchés et affectés par le Projet ;
- Participent à la mise en œuvre du Projet ; et
- Ceux qui sont susceptibles d'influer sur les résultats du Projet.

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

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

3.1 DEFINITION DES PARTIES PRENANTES

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

a) Sont ou pourraient être touchés par le Projet ou « parties touchées par le Projet »

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

b) Peuvent avoir un intérêt dans le projet considéré (ou « autres parties concernées »)

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

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

3.2 IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES

3.2.1 Cas général

Dans le cadre de la mise en œuvre du présent Projet, les catégories de parties prenantes (PP) identifiées sont résumées dans le tableau qui suit :

TABLEAU 3. CATEGORIES DE PARTIES PRENANTES

Catégorie 1 : Parties prenantes susceptibles d'être affectées, directement ou indirectement, par la mise en œuvre du Projet	Catégorie 2 : Parties prenantes participant à la mise en œuvre du Projet	Catégorie 3 : Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet
• Toute la population de l'Union des Comores (bénéficiaires directs du Projet) sera impactée positivement par la mise en œuvre du Projet • Tous les exploitants agricoles, éleveurs, pêcheurs, autres • Opérateurs privés (tous secteurs confondus) • Les organismes étatiques bénéficiant de renforcement de capacité et d'assistance technique (MLUUP, MOIDTA, DGSC / COSEP, ANACM, etc) • Prestataires de services (fournisseurs, prestataires de services) et leurs employés •	• L'Unité de Gestion du Projet (UGP) qui mettra en œuvre le Projet • Les organismes étatiques : - Direction Technique de la Météo (DTM) - Direction Générale de la Sécurité Civile (DGSC). - Directions régionales (insulaires) de la DRSC - Observatoire Volcanologique de Karthala (OVK) - Université des Comores (UDC) - Ministère en charge de l'Aménagement, Direction Nationale de la Stratégie Agricole et de l'Élevage (DNSAE) et CP qui sont les Organes d'exécution et de contrôle de la conformité à la réglementation nationale en matière environnemental, social et toutes autres actions du Projet - Ministère de l'Intérieur - Ministère de la Santé, de la Solidarité, de la Protection Sociale et de la Promotion du Genre - Ministère chargé de l'Eau - Direction Générale de l'Environnement et des Forêts (DGEF) qui veille au respect des études d'impact environnemental et social à réaliser sur les activités du Projet • Autorités locales • Municipalités	• Organisations de la société civile (Organisations, ONGs et Associations locales, nationales et internationales) qui œuvrent pour le climat, le développement et/ou défendent des intérêts des communautés. • Médias : leur rôle consiste principalement en la diffusion de l'information sur le Projet. • Des politiciens ou des élus • Notables / Autorités traditionnelles

Brève description de chaque catégorie de partie prenante :

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

- Toutes les localités ainsi que toutes les populations (dont les femmes) de l'Union des Comores seront des bénéficiaires directs du Projet.

Actuellement, la population subit les effets négatifs du dérèglement climatique. Avec les résultats attendus du Projet, elle sera impactée positivement par le Projet : agriculteurs, pêcheurs, éleveurs, autres.

- Opérateurs de tous les secteurs : Avec la mise en place et l'opérationnalisation du système d'alerte précoce, les activités qui se rapportent aux investissements dans certaines infrastructures et autres, tous les opérateurs bénéficieront positivement du Projet.
- Organismes étatiques bénéficiant de renforcement de capacité et d'assistance technique (MLUUP, MOIDTA, DGSC / COSEP, ANACM, etc)
- Prestataires de services et fournisseurs divers et leurs employés qui ont des intérêts par la mise en œuvre du projet
- Groupes vulnérables.

ii. Autres parties prenantes

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

La mise en œuvre des activités du Projet requiert l'intervention de plusieurs entités actives : d'une manière générale, il s'agit de structures étatiques.

b. Parties prenantes qui peuvent exercer une influence ou avoir un intérêt sur la mise en œuvre du Projet

Il est bien connu que les effets du dérèglement climatique n'épargnent personne. Néanmoins, pour diverses raisons qui sont souvent subjectives, cette catégorie de parties prenantes peut exercer des influences positives ou négatives sur la mise en œuvre du Projet.

Note : Comme il a été déjà mentionné plus haut, les listes présentées ci-dessus ne doivent pas être considérées comme fermées. Au fur et à mesure de la dynamique du Projet, c'est-à-dire lorsque les sous projets sont bien identifiés, les parties prenantes concernées peuvent changer et seront mises à jour dans les listes à établir.

3.2.2 Individus ou groupes défavorisés / vulnérables

Les individus ou groupes défavorisés / vulnérables font partie des parties prenantes qui peuvent être affectées directement ou indirectement par le Projet mais qui interpellent des traitements spécifiques dans la mesure où ils risquent de ne pas bénéficier des opportunités offertes par le Projet. A titre d'exemple, ces groupes peuvent ne pas bénéficier des avantages liés au système d'alerte précoce et continuer à subir des chocs imprévus, etc.

Dans le cadre de ce Projet, à titre non limitatif, les groupes vulnérables peuvent inclure :

- (i) Les femmes cheffes de ménage à faibles revenus avec des enfants de bas âge ;
- (ii) Les personnes vivant dans l'extrême pauvreté (sans ressource ou ayant des revenus moins de 1,9 dollar/jour, celles qui ne possèdent pas de terre pour cultiver ...) ;
- (iii) Les jeunes (chômeurs, déscolarisés ...) qui ne participent pas volontairement ou non à des discussions sur le développement économique et social local ;
- (iv) Les handicapés
- (v) Les ménages analphabètes.

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

3.3 SYNTHÈSE DES BESOINS DES PARTIES PRENANTES SELON LES CONSULTATIONS

Suite aux séances d'information / consultation menées au début de l'année 2023, le tableau ci-dessous récapitule les besoins par catégorie de groupes de parties prenantes :

Tableau 4. Récapitulatif des besoins spécifiques des parties prenantes

Groupe des parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification préférés (e-mail, téléphone, radio, lettre, autres)	Besoins spécifiques
Population (Bénéficiaires directs du projet) (Agriculteurs, pêcheurs, éleveurs et autres)	• Membre d'une Association formelle ou non • Nombre à définir ultérieurement après la liste définitive des zones cibles • Niveau d'instruction faible	• Langue comorienne	• Informations transmises par radio, affichage et explication orale	• Messages illustrés • Focus group
Femmes	• Membre d'une Association formelle ou non	• Langue comorienne	• Informations transmises par radio, affichage et explication orale • Focus group	• Messages illustrés • Actions IEC
Opérateurs de tous les secteurs	• Nombre à définir ultérieurement après la liste définitive des zones cibles	• Langue comorienne • Langue française	• Informations transmises par radio et presse	• Focus group
Prestataires de Services	• Fournisseurs de biens • Nombre à définir ultérieurement	• Langue comorienne • Langue française	• Informations transmises par courriel et presses	• Information et formation sur les NES de la Banque applicable • Intégration des clauses E&S dans les contrats
Travailleurs (employés des fournisseurs principaux)	• Enquêteurs, guides locaux, etc • Nombre à définir ultérieurement	• Langue comorienne	• Informations transmises par radio, affichage et explication orale	• Information et formation sur les NES de la Banque applicable • Messages illustrés • Actions IEC
Groupes vulnérables et défavorisés des localités cibles	• Nombre à définir ultérieurement au démarrage effectif des activités du Projet	• Langue comorienne	• Informations expliquées oralement • Entretien individuel	• Messages illustrés • Actions IEC • Communication porte à porte surtout pour les handicapés qui ne peuvent pas participer aux réunions

Groupe des parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification préférés (e-mail, téléphone, radio, lettre, autres)	Besoins spécifiques
Organisations de la société civile (Organisations, ONGs et Associations locales, nationales et internationales) qui œuvrent pour le climat, le développement et/ou défendent des intérêts des communautés	• Au moins un intervenant dans chaque île	• Langue comorienne • Langue française	• Informations transmises par courriel, par lettre	• Actions de sensibilisation • Rapport périodiques
Structure de pilotage et de coordination du projet	• CP et UCP	• Langue française	• Informations transmises par courriel, téléphone, site Web, réseaux sociaux, lettre	• Réunion par visio-conférence (compte tenu des gestes barrières)
Ministères impliqués, STD, Collectivités territoriales, INRAPE	• A définir ultérieurement après la liste définitive des activités	• Langue comorienne • Langue française	• Informations transmises par courriel, site Web, réseaux sociaux, téléphone, lettre, note de service	• Réunion par visio-conférence compte tenu de l'éloignement • Réunion formelle • Atelier • Implication dans tous les processus
Autres ONG, OSC, CNDHL, CRDE	• A définir ultérieurement	• Langue comorienne • Langue française	• Informations transmises par courriel, téléphone, réseaux sociaux, lettre	• Participation à des ateliers
Notables / Leaders communautaires / Chefs de village Politiciens/Elus	• Dans les trois îles	• Langue comorienne	• Informations transmises par radio, lettre, presse, affichage et explication orale	• Messages illustrés • Réunion
Médias	• Journalistes (presses, télévision) • Sources d'information	• Langue comorienne • Langue française	• Informations transmises par écrit, et entretiens	• Information et formation sur le projet et ses activités ainsi que les processus de sa mise en œuvre

4 PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

4.1 MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES AU SEIN DE L'UGP

A ce stade de préparation du Projet, toutes les activités techniques et de mobilisation correspondantes ne sont pas encore totalement définies pour les composantes techniques. Toutefois, le Projet prévoit des activités de communication, d'information, de mobilisation, de sensibilisation et de renforcement de capacités. Ces dernières, qui pourront être affinées tout au long du Projet, seront mises en place en cohérence avec les activités techniques de chaque composante et selon calendrier à élaborer au démarrage du Projet par l'UGP à travers sa Cellule « Engagement des Parties Prenantes ». À titre illustratif, cette Cellule aura besoin de compétences dans les domaines suivants :

- Engagement de parties prenantes, notamment au niveau communautaire
- Expérience dans des méthodologies de participation inclusive
- Méthodes et techniques de communication.

4.1.1 Objectifs

Le principal objectif est de valoriser toutes les ressources disponibles, les capacités et les compétences existantes et de profiter de toutes les opportunités qui pourraient apporter une valeur ajoutée au Projet. Pour ce faire, il importe de mobiliser l'ensemble des parties à des niveaux différents.

Cependant, certains facteurs peuvent influencer sur l'efficacité de la mobilisation des parties prenantes dont le niveau d'implication, l'éloignement géographique, l'enclavement, les capacités techniques et technologiques, etc. La culture peut également influencer l'engagement de certaines parties prenantes.

Dans ce cadre, les objectifs spécifiques de la mobilisation sont :

- D'identifier systématiquement et de manière la plus exhaustive possible toutes les parties prenantes affectées par le Projet considéré et celles qui peuvent avoir un intérêt effectif pour la réalisation dudit projet
- De faire approprier le Projet par les parties prenantes, notamment par les organismes étatiques
- D'intégrer le Projet dans d'autres interventions, notamment en matière de développement territorial au niveau des trois îles
- De comprendre et lever la complexité des parties prenantes sur le terrain
- De comprendre le système d'influence et les jeux des parties prenantes qui pourraient être des opportunités et des contraintes au Projet

- D'établir de mécanismes d'interactions avec les parties prenantes en vue de partager, en en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information pertinente sur le projet et ses activités.
- De doter les parties touchées par le Projet de moyens leur permettant d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte qu'il reviendra au Projet de gérer.

4.1.2 Principes de base de la mobilisation

La Norme environnementale et sociale n°10 (NES10) dispose que la mobilisation des parties prenantes doit se faire pendant toute la durée de vie du projet considéré, en commençant le plus tôt possible pendant le processus de préparation projet et en suivant un calendrier qui permet des consultations approfondies avec les parties prenantes quant à la conception dudit Projet. La nature, la portée et la fréquence de cette mobilisation seront proportionnées à la nature, à l'envergure et aux risques et effets potentiels qui s'y rapportent. Pour ce faire, les principes directeurs qui régissent la mobilisation des parties prenantes sont les suivants :

■ Transparence

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

■ Partage des responsabilités

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

■ Inclusion et représentativité

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

■ Redevabilité

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

Il est à noter que, à ce stade, le nombre approximatif des ménages, des personnes ayant des handicaps physiques, des vulnérables et autres ne sont pas encore exactement

connus. Des analyses plus approfondies les préciseront durant les études d'impact environnemental et social.

4.2 ACTIVITES DE RENFORCEMENT DES CAPACITES

Conformément au Plan d'Engagement Environnemental et social (PEES), un Plan de Renforcement de capacités des différentes parties prenantes devrait être développé et validé au plus tard trois mois après la date d'entrée en vigueur du Projet et mise en œuvre tout au long de la mise en œuvre dudit Projet. En effet, déjà à ce niveau, les parties prenantes devront se préparer à la phase 2 et une série de renforcement des capacités et de formations est prévue. Les bénéficiaires de ces sessions seront, sans s'y limiter :

- L'UGP (instruments cadres, gestion des risques et des impacts ...)
- Les Ministères impliqués (y compris les organismes techniques qui sont sous leur tutelle)
 - Personnel de l'ANACM : gestion des risques climatiques et catastrophes, maintenance des stations météorologiques automatisées ...
 - Personnel de DGCS / COSEP : élaboration de dossiers techniques
 - Personnel des Ministères et Agences d'exécution : gestion des risques de catastrophe sensible au genre, gestion des inondations et de la sécheresse ...
- Les prestataires et les fournisseurs
- Les autres parties prenantes (communautés bénéficiaires ...)
 - Communautés bénéficiaires, notamment les femmes et les jeunes : renforcement des capacités sur l'exploitation et l'entretien des actifs publics ...
 - Formation aux femmes et aux filles sur les aspects techniques de la gestion des risques de catastrophe

4.3 MOYENS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Il s'agit de tisser des liens de confiance avec toutes les parties prenantes. Pour ce faire, chaque composante aura besoin de méthodologies distinctes pour mobiliser les parties prenantes. Celles-ci comprennent le site Web, les réseaux sociaux, la radiodiffusion, la télévision, les communiqués de presse, ainsi que tous les supports de communication et d'information (porte-document, flyers, roll-up, brochures, dépliants, posters, documents et rapports de synthèse non techniques)

En plus des supports de communication, des ateliers et événements festifs du projet, en particulier les ateliers de formation, de réflexion et de partage d'expériences, les représentations théâtrales, les manifestations sportives féminines organisées tout le long du projet assureront une grande mobilisation des parties prenantes concernées. Leurs visibilitées seront assurées à la fois par des livrets de formation et des articles de presse qui paraîtront après les ateliers et événements programmés dans le cadre du projet.

TABLEAU 5. RECAPITULATIF DES METHODES DE CONSULTATION APPROPRIÉES DE PARTIES PRENANTES

Méthodes d'engagement	Objectifs	Parties prenantes cibles
<i>Correspondances (lettres écrites, téléphone, courriel, réseaux sociaux)</i>	• Inviter les parties prenantes à des réunions, ateliers, événements, autres • Diffuser des informations	• PP qui participent à la mise en œuvre • PP qui ont une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du Projet
<i>Rencontres individuelles</i>	• Investigations approfondies • Permettre aux parties prenantes de s'exprimer librement sur des problématiques qui les concernent	• PP susceptibles d'être touchées par la mise en œuvre du Projet, notamment les groupes vulnérables et défavorisés, ainsi que les femmes sur les questions de violences sexuelles
<i>Focus groups</i>	• Présenter des informations ou un Plan d'actions sur le Projet à un groupe ciblé • Discuter sur des points techniques • Avis d'experts	• PP participant à la mise en œuvre (notamment les instances administratives, des personnes ressources externes)
<i>Réunions publiques en séance plénière</i>	• Présenter les informations sur l'avancement du Projet à toutes les entités / personnes intéressées • Permettre à tout individu, y compris les personnes vulnérables, d'exprimer son point de vue • Partager des informations non techniques	• Toutes les PP
<i>Réseaux sociaux, site Web</i>	• Présenter des informations sur le Projet et son état d'avancement • Divulguer les instruments de gestion des risques environnementaux et sociaux • Recevoir du feedback sur les activités du Projet	• Toutes les PP • Toutes entités ou personnes intéressées
<i>Brochure sur le Projet</i>	• Synthèse sur le Projet pour fournir une mise à jour régulière • Informations de projet spécifiques au site	• Toutes les PP • Toutes entités ou personnes intéressées
<i>Affiches / Posters</i>	• Informations explicites sur des aspects sensibles à porter à la connaissance du grand public	• Grand public

4.4 METHODES POUR LA DIFFUSION DE L'INFORMATION

Le choix du mode de diffusion de l'information dépendra de la Composante / Sous-composante concernée du Projet :

TABLEAU 6 : MOYENS DE DIFFUSION DE L'INFORMATION

Composantes du projet	Méthodes de diffusion
Composante 1 : Gestion des risques et financement climatique	
Sous-composante 1.1 : Gestion des risques climatiques et de catastrophes	
1) Application/s mobile/s pour un système d'alerte précoce	• Affichages • Sites Web ministériels • Présentations publiques • Émissions radiodiffusées, télévisées
2) Formation du personnel de l'ANACM.	• Site de stockage de données de l'UGP : accès restreint à l'UGP et aux Ministères impliqués
3) Réhabilitation des stations de réception de données et des stations météorologiques automatisées, acquisition d'équipements tels que des serveurs	• Site de stockage de données de l'UGP : accès restreint à l'UGP et aux Ministères impliqués
4) Amélioration de la capacité de préparation et d'intervention de la DGCS/COSEP aux niveaux territorial et communautaire grâce à la formation du personnel et à l'élaboration :	
(a) de spécifications techniques pour l'acquisition d'équipement pour la NEOC, la recherche et le sauvetage	• Site de stockage de données de l'UGP : accès restreint à l'UGP et aux Ministères impliqués
(b) d'une base de données sur la gestion des urgences	• Site de stockage de données de l'UGP : accès restreint à l'UGP et aux Ministères impliqués
(c) des plans communautaires de Gestion des risques de catastrophes (GRC) et de consulter explicitement les femmes et les groupes de femmes	• Sites Web du Projet et du Ministère • Affichages • Émissions radiodiffusées, télévisées
(d) d'un plan national des opérations d'urgence fondé sur des évaluations des caractéristiques de la communauté telles que la taille de ménage, l'accès aux ressources, le sexe, les handicaps, etc.	• Sites Web du Projet et du Ministère • Affichages • Émissions radiodiffusées, télévisées
Sous-composante 1.2. Financement de la lutte contre les changements climatiques	• Sites Web du Projet et du Ministère • Affichages • Émissions radiodiffusées, télévisées

Composantes du projet	Méthodes de diffusion
Composante 2 : Investissements dans les infrastructures et gestion durable des actifs pour la résilience climatique	
Sous-composante 2.1 : Renforcer les capacités institutionnelles pour la gestion des risques climatiques à long terme	• Site de stockage de données de l'UGP : accès restreint à l'UGP et aux Ministères impliqués
Sous-composante 2.2 : Combler le déficit d'infrastructures résilientes au changement climatique	• Site de stockage de données de l'UGP : accès restreint à l'UGP et aux Ministères impliqués
Sous-composante 2.3 : Gestion durable des actifs	• Site de stockage de données de l'UGP : accès restreint à l'UGP et aux Ministères impliqués
Composante 3 : Services climatiques adaptés pour des collectivités résilientes	
(i) Améliorer la sensibilisation de la communauté pour accroître la sensibilisation aux risques climatiques	• Affichages • Sites Web ministériels • Présentations publiques • Émissions radiodiffusées, télévisées
(ii) Accroître l'intégration du changement climatique dans les fonctions de protection sociale et donner aux communautés les moyens de conserver des actifs de protection. Les deux objectifs visent à réduire le nombre de personnes déplacées et de réfugiés après qu'une catastrophe liée au climat a frappé une région.	• Affichages • Sites Web ministériels • Présentations publiques • Émissions radiodiffusées, télévisées
Sous-composante 3.1. Donner aux communautés les moyens de gérer les risques climatiques	• Affichages • Sites Web ministériels • Présentations publiques • Émissions radiodiffusées, télévisées
Sous-composante 3.2. Intégrer la résilience climatique dans les programmes de protection sociale :	
(i) Améliorer la coordination avec les agences de gestion des risques de catastrophe	• Site de stockage de données de l'UGP : accès restreint à l'UGP et aux Ministères impliqués
(ii) Améliorer l'accès à l'information climatique	• Affichages • Sites Web ministériels • Présentations publiques • Émissions radiodiffusées, télévisées
(iii) Renforcer la capacité de mise en œuvre des programmes de protection sociale adaptative aux niveaux national, régional et local.	• Site de stockage de données de l'UGP : accès restreint à l'UGP et aux Ministères impliqués

Composantes du projet	Méthodes de diffusion
Composante 4 : Gestion de Projet	• Site de stockage de données de l'UGP : accès restreint à l'UGP et aux Ministères impliqués
Composante 5 : CERC	• Décret ou déclaration officielle du Gouvernement

4.5 STRATEGIE PROPOSEE POUR LES CONSULTATIONS

Diverses techniques d'engagement sont utilisées pour établir des relations avec les parties prenantes, collecter des informations auprès de ces dernières, les consulter ainsi que pour diffuser les informations relatives au projet.

L'inventaire des techniques de consultation présentées dans le tableau ci-après prend en compte les méthodes de consultation adaptées aux spécificités de chacune des localités concernées et les objectifs de participation des groupes de parties prenantes à consulter.

TABLEAU 7. METHODES PROPOSEES POUR LA CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES

Stade du projet	PP ciblées	Bases de la consultation	Méthodes utilisées	Calendrier
Préparation	• Toutes les PP	• Elaboration des instruments cadres de gestion des risques environnementaux et sociaux	• Réunions publiques • Séance de concertation • Focus groups • Entretiens, individuels.	• Pendant la phase de préparation
Mise en œuvre	• Toutes les PP	• Renforcement des capacités des parties prenantes en matière de gestion des risques environnementaux et sociaux avant le commencement des activités • Mise en place des mesures environnementales et sociales requises • Mise en place et opérationnalisation du Mécanisme de gestion des plaintes • Information / sensibilisation sur la prévention et la lutte contre les VBG	• Réunions publiques • Focus group • Entretien individuels	• Tout au long de la mise en œuvre du projet
Suivi et Evaluation	• PP participant à la mise en œuvre du projet • PP touchées (positivement ou négativement) par la mise en œuvre du projet • Toutes les PP	• Rapports de suivi de la mise en œuvre des instruments de gestion des risques environnementaux et sociaux • Rapports d'évaluation de la mise en œuvre des instruments de gestion des risques environnementaux et sociaux • Performance environnementale et sociale du sous-projet considéré	• Entrevues (PP clés) • Enquêtes et/ou focus groups • Entretiens individuels (personnes vulnérables) • Visites de terrain	• Tout au long de la mise en œuvre du Projet • A mi-parcours et à la clôture

Note : A ce stade, la phase d'identification est déjà dépassée.

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

Au même titre que toutes les autres catégories de parties prenantes, les groupes vulnérables ont le droit de participer aux décisions et de bénéficier des opportunités offertes par le Projet.

Tous les mécanismes de mobilisation seront mis en œuvre pour toucher l'ensemble des parties prenantes, y compris les personnes de mobilité réduites et les autres personnes vulnérables.

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

Il peut, également, être possible d'organiser des discussions séparées en petits groupes dans des endroits facilement accessibles, ce qui permettra au Projet de contacter davantage de groupes vulnérables dans des circonstances normales.

4.7 PLANNING PREVISIONNEL DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Les activités de mobilisation des prenantes seront menées durant tout le cycle de vie du Projet. A ce titre, en cohérence avec le PEES, le calendrier ci-dessous donne des indications sur les principales échéances et les lieux où les différentes activités de mobilisation des parties prenantes seront menées (réunions de coordination, consultations des communautés locales, communications sur l'avancement du Projet, ateliers de réflexion / formation.

Compte tenu des réalités sur terrain, ce calendrier peut être mis à jour au moment du démarrage du Projet et tout au long de sa mise en œuvre.

TABLEAU 8. CALENDRIER DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES SELON LES GRANDES PHASES DU PROJET

Activités	PP impliquées	Principaux thèmes de la mobilisation	Méthode de mobilisation	Calendrier/	Responsables	Fréquence
Lancement officiel du Projet	• Toutes les PP (représentants)	• Informations sur le Projet, ses composantes et les activités retenues • Information des populations sur les opportunités dont elles bénéficieront en matière de SAP, de données, etc.	Réunions plénières dans les 3 Iles	Dès recrutement du staff principal	UGP, Ministère de tutelle	1 fois par Ile
Renforcement des capacité des travailleurs directs	• UGP et Ministères impliqués	• Instruments cadres (PEES, PGMO, MGP, PMPP) • Planification participative, suivi et évaluation • Opérationnalisation et maintenance des infrastructures	Journées bloquées	Au démarrage et durant la mise en œuvre du Projet	UGP	Au moins une fois par an
Sensibilisation sur le mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	• Toutes les PP	• Objectifs du MGP • Types de plaintes, mode de traitement • Fonctionnement du MGP • Feedback loop / Redevabilité	Réunions d'information Emissions radio	Tout au long de la mise en œuvre du Projet	UGP, Responsable communication	Par semestre
Suivi de la gestion des plaintes et des doléances	• UGP, SLC	• Nature des plaintes, types de réponse, • niveau de satisfaction des plaignants	Réunions techniques Correspondance directe	Tout au long de la mise en œuvre du Projet	UGP	Au prorata
Suivi de l'avancement du Projet au niveau de chaque île	• Toutes les PP	• Activités réalisées ou en cours • Indicateurs de suivi • Résultats obtenus	Réunions techniques régulières Réunions plénières	Tout au long de la mise en œuvre du Projet	UGP, Ministère de tutelle, Autorités locales	Par semestre
Evaluation globale du Projet : • à mi-parcours • avant la fin du Projet	• Toutes les PP	• Sous-projets / Activités • Indicateurs de suivi • Résultats obtenus	Consultations en séance plénière / individuelles des acteurs Enquêtes	• A mi-parcours • Avant la fin du Projet	UGP, Ministère de tutelle	Une fois

4.8 MESURES A PRENDRE LORSQUE DES ACTIVITES PRESENTIELLES NE SONT PAS POSSIBLES OU SONT LIMITEES

Dans le cas d'une éventuelle nouvelle vague de COVID-19, des mesures seront prises pour que le Projet ne puisse constituer une source de danger pour la santé des populations. A titre indicatif³, le protocole suivant sera appliqué :

- Dans la mesure du possible, privilégier les sessions en ligne en lieu et place des sessions en mode présentiel. Autrement limiter le nombre de participants si le confinement est partiel.
- Dans tous les cas, adapter les modes de mobilisation des parties prenantes selon les exigences sanitaires du moment.

4.9 EXAMEN DES COMMENTAIRES

Lors des consultations publiques (Cf. section 2.2 Résumé des principales préoccupations et attentes découlant des consultations), des commentaires oraux / préoccupations liées au Projet ont été collectées.

Les commentaires, préoccupations ainsi que les suggestions de parties prenantes consultées les plus pertinents seront pris en compte dans la conception finale du Projet.

4.10 PHASES ULTERIEURES DU PROJET

Conformément aux NES 10, les parties prenantes, y inclus les populations locales concernées par le Projet, seront tenues au courant de son évolution, notamment en matière de performance environnementale et sociale qui inclut la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes et du Mécanisme de gestion des plaintes.

L'UGP est, également, amené à produire et à transmettre d'autres rapports de synthèse de transition d'une étape à une autre (exemple : Rapports de mise en œuvre du PEES, Rapports mensuels des entreprises ...)

Lorsque des changements importants apportés au Projet génèrent des risques et effets supplémentaires plus conséquents, particulièrement pour les parties touchées par le Projet, l'UGP informera lesdites parties de ces risques et effets et les consultera à nouveau sur les mesures d'atténuation correspondantes. Elle publiera un PEES révisé indiquant toute mesure d'atténuation supplémentaire.

³ Il est possible que cela change dans le futur.

5 RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

5.1 RESSOURCES

Le Projet mettra en place une Cellule « Engagement de parties prenantes » de l'UGP qui sera en charge des activités de « mobilisation ». La Cellule est conduite par le Spécialiste social du Projet, et sera composée par le Spécialiste Social lui-même, le Responsable de Communication du Projet ainsi que d'éventuel un pool d'agents de mobilisation des parties prenantes recrutés à mi-temps qui vont la relayer au niveau des trois îles.

Le budget relatif à la mise en œuvre du PMPP sera inclus dans le budget global du Projet et est éligible sur le crédit.

5.2 FONCTIONS DE GESTION ET RESPONSABILITES

La Cellule « Engagement des parties prenantes » de l'UGP aura pour principales missions de :

- (i) Piloter la coordination des activités de mobilisation dans tous les domaines
- (ii) Coacher du pool d'agents d'engagement de parties prenantes
- (iii) Elaborer, conduire et suivre la mise en œuvre du Plan de mobilisation
- (iv) Coordonner la gestion du Mécanisme de plaintes sur les activités du Projet. Il tissera et maintiendra aussi les relations et les contacts permanents avec les parties prenantes.

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

Au niveau local, les Agents de liaison communautaires (ALC) relayeront les informations de l'UGP et de chaque composante. Ils seront impliqués dans les réunions d'engagement de parties prenantes à organiser, dans toutes les réunions formelles dans les localités concernées par le Projet.

Pour gérer les parties prenantes et la mise en œuvre de leurs activités, une base de données, retraçant les missions et attributions, les responsabilités, les objectifs et résultats attendus, les réalisations conformément au programme de mobilisation, sera créée. Elle sera gérée par le chargé de communication, de manière systématique, en fonction de l'état d'avancement des activités techniques et de mobilisation.

6 MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

6.1 GENERALITES

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

A ce titre, un Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est un ensemble de procédures qui doit être accessible et ouvert à tous. Il peut apporter des améliorations dans l'efficacité du Projet car les éventuelles « fautes » ou « contraventions » peuvent servir à la prévention des mêmes « erreurs » dans le futur. Plus la correction des problématiques soulevées se fait à un stade précoce, plus le système est efficace.

Afin de ne pas créer d'autres structures, le Mécanisme de gestion des plaintes présenté dans ce document a été calé sur le mécanisme déjà en place avec d'autres Projets appuyés par la Banque et particulièrement, celui du Projet Post Kenneth.

6.2 PRINCIPES DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DOLEANCES

De multiples types de plaintes, de réclamations, de doléances peuvent apparaître durant la mise en œuvre d'un projet donné. Aussi, le mécanisme de gestion prévu devrait être capable de gérer ces types de plaintes et autres. Afin de pouvoir gérer autant de variétés de cas, le mécanisme proposé doit donc répondre à quelques principes de base, étant entendu que, dans la mesure du possible, le Projet entreprendra tous les efforts nécessaires pour tenter de régler les différends à l'amiable :

■ Participation de toutes les parties prenantes

Le succès et l'efficacité du système ne seront assurés que s'il est développé avec une participation citoyenne des représentants de tous les groupes de parties prenantes à chaque étape des processus et que s'il est pleinement intégré aux activités du Projet.

■ Transparence

Les parties prenantes doivent être clairement informées de la démarche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures qui suivront une fois qu'elles l'auront fait. Il est important que l'objet et la fonction du mécanisme soient communiqués en toute transparence.

■ Accessibilité

Il est essentiel que le mécanisme soit accessible au plus grand nombre possible de personnes appartenant aux différents groupes de parties prenantes en utilisant la langue appropriée et adapté à la culture locale.

■ **Principe de non-discrimination**

Toutes les plaintes déposées par la population, même anonymat, sont recevables quels que soient leurs types (plaintes, doléances, dénonciation, réclamation, etc) et moyens de transmission (verbalement, par écrit, par SMS ou par téléphone).

■ **Principe de confidentialité**

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

■ **Principe de subsidiarité**

Les plaintes seront traitées, autant que possible, au plus près du lieu où elles sont émises (c'est-à-dire au niveau du village ou du fokontany). Le niveau supérieur ne sera saisi que si la plainte n'a pas été résolue à l'échelon inférieur.

■ **Redevabilité. Feedback loop**

Le Projet a pour obligation de se montrer être responsable d'aider les plaignants à traiter et à résoudre leurs doléances et plaintes en rapport avec la mise en œuvre du Projet et de les en informer sur les suites réservées.

La réponse à toute plainte reçue, qu'elle soit pertinente ou non, devra être communiquée aux parties intéressées le plus rapidement possible.

6.3 MODALITES DE DECLARATION ET D'ENREGISTREMENT DE PLAINTES

Toute personne souhaitant déclarer une situation de manquement de tous ordres (toutes les composantes confondues) a plusieurs options pour le faire :

- en personne, en utilisant le modèle de fiche joint en **Annexe 3**
- par téléphone
- par message court
- par courrier
- par courriel, ou
- sur un site Web.

Si la personne décide de présenter la plainte personnellement, en tant que de besoin, elle peut être assistée pour remplir le formulaire de plainte par les soins d'un Agent Local Communautaire (ALC).

Les personnes vulnérables ou marginalisées (illettrés, ne pouvant pas se déplacer, etc.) pourront déposer la plainte oralement en personne ou par téléphone en fournissant l'ensemble des données nécessaires (notamment les coordonnées et moyens de contact) au chef de village ou par l'intermédiaire d'un ALC qui se chargera de retranscrire la plainte de manière écrite.

6.4 INFORMATION ET SENSIBILISATION SUR L'EXISTENCE DU MGP

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

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

6.5 CATEGORIES ET TYPES DE PLAINTES ET DOLEANCES

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

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

6.5.1 Catégorie 1 : Doléances

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

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

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

6.5.2 Catégorie 2 : Réclamations

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

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

6.5.3 Catégorie 3 : Dénonciations

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

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

6.5.4 Catégorie 4 : Préoccupations

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

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

6.6 MECANISMES PROPOSES DE GESTION DES PLAINTES

Dans le cadre du Projet, le traitement de plaintes peut se faire à trois niveaux qui peuvent être déclinés en plusieurs étapes :

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

6.6.1 Traitement des plaintes au niveau des structures locales et régionales

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

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

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

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

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

TABLEAU 9. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES AU NIVEAU DES STRUCTURES LOCALES ET REGIONALES

Etape	Activités	Personnes responsables	Observation	Délai
Etape 1	Réception et enregistrement des plaintes au niveau des villages et communes, qu'elles soient anonymes ou non	Chef de village Responsable de la Mairie	Consignation des éléments de la plainte dans le registre déposé à cet effet.	1 Jour
Etape 2	Médiation au niveau village / quartier	Chef du village / quartier Comité Local de Gestion des Plaintes Notables Plaignant(s)	Procès-verbal (PV) de médiation à établir par le chef du village / quartier	1 jour à une semaine
Etape 3	Médiation au niveau de la Commune	Maire CRL Chef du village / quartier Notables Plaignant(s)	PV de médiation à établir par la	2 jours à une semaine
Etape 4	Arbitrage par le CCR, assisté par le Projet	CCR qui peut faire appel à toute personne qu'il juge compétente pour l'aider à la résolution du litige Représentant du Projet Plaignant(s)	PV de médiation à établir par le CCR assisté par le représentant du Projet.	3 jours à une semaine
Etape 5	Recours au niveau du tribunal de première instance	Juge Représentant du projet Plaignant	PV à établir par le greffier du tribunal. Les Plaignants sont libres de saisir le Tribunal et une provision financière est disponible sur Fonds de ressources propres de l'Etat pour les assister.	Au prorata
Etapas communes à toutes les plaintes (6 et 7)	• Restitution des résultats des traitements aux intéressés • Suivi des résolutions. Reporting	CCR (en tant que de besoin)	Une copie des PV ou autres montrant les résolutions adoptées sera donnée aux intéressés	Au plus tard, 5 jours après décision

En résumé, la procédure de gestion des plaintes pour le projet PRRC-KM comprend les phases séquentielles suivantes :

- **Etape 1 :** Réception et enregistrement des plaintes

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

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

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

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

- **Etape 2 :** Analyse et catégorisation des plaintes

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

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

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

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

- **Etape 3 :** Vérifications et recoupements

La vérification se fait au moyen de confrontations, visites sur le terrain ou enquêtes qui seront effectuées par le point focal (PF) ou l'UGP en fonction de la complexité de l'affaire.

- **Etape 4 :** Prise de décision compte tenu du résultat obtenu

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

- Si la plainte n'est pas fondée, le PF informera le plaignant dans les 10 jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte, les raisons de l'inéligibilité

de sa plainte et, le cas échéant, l'orientera vers d'autres institutions. Le PF notera le cas dans l'enregistrement comme fermé.

- Si la plainte est fondée, le PF informera le plaignant dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte que son dossier a été enregistré et convoquera une réunion avec les parties concernées pour enquêter sur les éléments de la plainte et chercher une solution à l'amiable ou d'autres processus de traitement. La réunion doit avoir lieu dans les 5 jours ouvrables suivant la notification.

- **Étape 5 :** Résolution

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

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

La saisine du tribunal est le dernier recours au cas où le problème n'est pas résolu à l'amiable,

- **Étape 6 :** Mise en œuvre des actions convenues

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

À la fin de chaque processus, le PF et le Responsable Social (RS) doivent prendre les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les accords conclus dans les 15 jours ouvrables suivant la signature de l'accord.

Ils rendront compte de l'évolution du MGP.

- **Étape 7 :** Suivi et évaluation / Reporting

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

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

L'UGP établira des rapports périodiques sur la situation des plaintes relatives au Projet avec des indicateurs de suivi tels que le nombre de plaintes reçues, nombre de plaintes

éligibles, nombre de plaintes relatives aux VBG, pourcentage de cas résolus, pourcentage de plaintes ayant fait l'objet de recours, etc.) et sur l'efficacité du mécanisme. Une copie de ces situations sera insérée dans le rapport périodique d'activités du projet à la Banque.

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

6.6.2 Cas du traitement des plaintes à d'autres niveaux/acteurs du Projet

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

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

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

6.7 TRAITEMENT DES PLAINTES POUR DES CAS SPECIFIQUES

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

6.7.1 Cas EAS/HS/VCE dans le cadre du Projet

Dans le cadre du Projet et en complément du mécanisme de gestion des plaintes présenté précédemment, il sera également établi un protocole spécifique de prise en charge de toutes formes d'Exploitations et Abus Sexuels/Harcèlement sexuel (EAS-HS) et de violences contre les enfants (VCE)

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

Des conventions de partenariat seront ainsi développées avec ces entités. Toutes les plaintes et dénonciations de cas d'EAS/HS enregistrées dans le cadre du projet seront directement transférées et traitées par ces entités spécialisées.

Bases du mécanisme prévu à l'encontre des actes EAS-HS et VCE

- Le mécanisme de traitement pour le cas de EAS/HS se conformera aux mécanismes tels que défini dans le Plan d'action EAS/HS développé pour le Projet.

L'enregistrement sera assuré par le Responsable VBG du Projet qui, afin d'assurer la sécurité de la survivante, l'accompagne vers une entité de prise en charge directe, que ce soit médicale, psychosociale, autres.

- Le Projet aura comme obligation de transférer directement les cas aux entités compétentes (Police pour les prises en charge légale), et Organismes spécialisés partenaires pour la prise en charge psychosociologique.

Selon le choix de la survivante, celle-ci peut porter plainte ou non. Dans tous les cas, aucun dossier y afférent ne sera publiquement divulgué.

6.7.2 Cas de présomption de corruption

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

6.7.3 Cas de passation de marchés

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

6.7.4 Gestion du contrat des travailleurs

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

6.7.5 Traitement des plaintes déposées directement au niveau de la Banque Mondiale

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

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

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

7 SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

7.1 PARTICIPATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS CONCERNÉS AUX ACTIVITÉS DE SUIVI

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, d'une part, que les mesures d'atténuation proposées sont mises en œuvre tel que prévu et dans les délais impartis et, d'autre part, que les résultats attendus sont atteints. Le suivi et l'évaluation permettent également d'enclencher des mesures correctives appropriées lorsque l'on rencontre des difficultés et de s'assurer que l'objectif principal du Projet soit atteint, et que les parties prenantes participent de manière à la fois inclusive et participative à tous les processus.

Dans cette optique, les actions de suivi/évaluation tournent autour du suivi, de la surveillance et de l'évaluation. En matière de Gestion des risques environnementaux & sociaux, elles seront assumées par le spécialiste y afférent.

7.2 RAPPORTS AUX PARTIES PRENANTES

Le spécialiste Social au sein de l'UGP assurera la coordination permanente de la gestion et du suivi de la mise en œuvre du programme de mobilisation élaboré. A cet effet, il doit se concerter avec les parties prenantes pour assurer la bonne mise en œuvre de ce volet afin d'atteindre les résultats escomptés.

En plus de l'élaboration des PV de réunion, la personne chargée de la mobilisation des parties prenantes de l'UGP assurera le partage et la diffusion desdits PV, des rapports de synthèse de traitement des plaintes aux différentes parties prenantes conformément aux dispositions tels que définies dans 4.4, et suivant le planning tels que définies dans 4.7. Par ailleurs, elle est également tenue d'assurer la diffusion et la communication des résultats et impacts du Projet selon un plan de communication élaboré au démarrage du Projet. Enfin, le coordinateur de l'UGP inclura dans le rapport d'activités et ce, tous les 6 (six) mois, les actions de mobilisation spécifiquement mises en place, les problèmes rencontrés et les solutions apportées pour les résoudre.

8 BUDGET PREVISIONNEL

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

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

TABLEAU 10: BUDGET PREVISIONNEL POUR LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP (EN USD)

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

ANNEXES

ANNEXE 1 : ANALYSE COMPARATIVE DU CADRE NATIONAL ET DES EXIGENCES DE LA NS10

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
Consultation des parties prenantes	6	Consultation tout au long du cycle de vie du projet Les Emprunteurs consulteront les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet : - En commençant leur mobilisation le plus tôt possible pendant le processus d'élaboration du projet et - Dans des délais qui permettent des consultations significatives avec les parties prenantes sur la conception du projet. La nature, la portée et la fréquence de la consultation des parties prenantes : proportionnelles à la nature et l'ampleur du projet et à ses risques et impacts potentiels.	Constitution de l'Union des Comores (2001) Art.4 Loi n°94-018. Loi cadre relative à l'environnement (LCE)	La Constitution garantit le Droit à un environnement sain et le devoir de tous (individu ou communauté) à sauvegarder cet environnement, le droit à l'information plurielle	Bien que le principe soit acquis, les exigences de la NES 10 sont plus développées. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
(Consultations significatives) – (Modalités) Qualité des informations et des consultations	7	Les Emprunteurs organiseront des consultations significatives avec l'ensemble des parties prenantes. - Les Emprunteurs fourniront aux parties prenantes des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et - en le consultant d'une manière culturellement appropriée, et libre de toute manipulation, ingérence, contrainte et intimidation.	Art.14 Loi n° 94-018. Loi cadre de l'environnement (LCE)	Un décret en conseil des ministres régit les modalités de réalisation et de présentation des études d'impact, de leur examen par l'Administration et d'information du public au cours de la procédure d'avant l'agrément	Les exigences de la NES n°10 sont précises et plus explicites. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Aspects du processus de participation	8	Le processus de participation des parties prenantes impliquera les aspects suivants, comme indiqué plus en détail dans la présente NES : (i). L'identification et l'analyse des parties prenantes ; (ii). La planification sur la manière dont la consultation avec les parties prenantes se produira ; (iii). La diffusion de l'information ; (iv). La consultation avec les parties prenantes ; (v). Le traitement et la réponse aux plaintes ; et (vi). Le retour d'information aux parties prenantes.	Art.12 Loi n°94- 018 (LCE) modifiée par la loi n°95-007 en son article 5	Etapas méthodologiques pour mener une étude d'impact : - Analyse de l'état du site et de son environnement, - Une évaluation des conséquences prévisibles de la mise en œuvre ; Une présentation des mesures prévues pour réduire ou supprimer les effets dommageables sur l'environnement et des autres possibilités non retenues de mise en œuvre.	Les exigences de la NES n°10 sont précises. Les textes comoriens sont plus vagues et sont axés sur l'étude d'impact.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
Conservation et publication du dossier de la participation des parties prenantes	9	L'Emprunteur conservera, et publiera dans le cadre de l'évaluation environnementale et sociale, un dossier documenté de la participation des parties prenantes - Y compris une description des parties prenantes consultées, - Un résumé des commentaires reçus et - Une brève explication de la façon dont les commentaires ont été pris en compte, ou les raisons pour lesquelles ils ne l'ont pas été.	N/P	Les textes ne prévoient pas ce sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus indicatives et développées. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
A. Participation pendant la préparation du projet					
Identification et analyse des parties prenantes					
Définition et Identification des différentes parties prenantes	10	L'Emprunteur devra identifier les différentes parties prenantes, aussi bien - Les parties affectées par le projet que les autres parties intéressées. Comme indiqué dans le paragraphe 5, les différents individus ou groupes qui sont affectés ou susceptibles d'être affectés par le projet seront appelés les « parties affectées par le projet » et les autres personnes ou groupes qui peuvent avoir un intérêt dans le projet seront appelés les « autres parties intéressées ».	Art.12 Loi n°94-018 (LCE) modifiée par la loi n°95- 007 en son article 5	Le texte est vague et englobe les parties prenantes dans l'appellation globale « environnement humain »	Les exigences de la NES n°10 donnent une autre classification plus conforme à l'objectif de la NES. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Identification et analyse des parties affectées	11	Identification et analyse des parties affectées défavorisés ou vulnérables L'Emprunteur devra identifier les parties affectées par le projet (les personnes ou les groupes) qui en raison de leur situation particulière, peuvent être défavorisés ou vulnérables. Selon cette identification, l'Emprunteur devra également identifier : - Les différents intérêts et priorités au sein des groupes ou des individus identifiés sur les impacts du projet, - Les mécanismes d'atténuation et les avantages, et - Ceux qui peuvent nécessiter des formes différentes ou distinctes d'engagement.	N/P	Les textes ne prévoient pas ce sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus développées. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		Un niveau adéquat de détail sera inclus dans l'identification et l'analyse des parties prenantes afin de déterminer le niveau de communication qui est approprié pour le projet.			
Appui éventuel à l'identification et à l'analyse des parties prenantes	12	Possibilité de recours aux spécialistes indépendants En fonction de l'importance potentielle des risques et des impacts environnementaux et sociaux, l'Emprunteur pourra être tenu de faire appel à des spécialistes indépendants - Pour contribuer à l'identification et l'analyse des parties prenantes et - Pour appuyer l'analyse exhaustive et la conception d'un processus de participation inclusive.	N/P	Les textes ne prévoient pas ce sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Plan d'Engagement des Parties Prenantes					
Elaboration et mise en œuvre d'un Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)	13	En consultation avec la Banque, l'Emprunteur élaborera et mettra en œuvre un Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) proportionnel * à la nature et * à la portée du projet et * aux risques et impacts potentiels. Un projet de PEPP sera publié par l'Emprunteur le plus tôt possible, et préalablement à l'évaluation du projet, et l'Emprunteur devra solliciter les opinions exprimées par les parties prenantes sur le PEPP, y compris l'identification des parties prenantes et les propositions de participation future Lorsque des modifications importantes sont apportées au PEPP, l'Emprunteur devra communiquer le PEPP actualisé.	N/P	Les textes ne prévoient pas l'élaboration du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP).	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Approches et contenus du Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)	14-16	14. Le PEPP décrira - le calendrier et - Les modalités de la consultation des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, tel que convenu entre la Banque et l'Emprunteur, - Et devra faire la distinction entre les parties affectées par le projet et les autres parties Intéressées.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		Le PEPP décrira également: - L'éventail et - Le calendrier des informations à communiquer aux parties affectées par le projet et aux autres parties intéressées, ainsi que - Le type d'informations à leur demander.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		15. Le PEPP sera adapté pour tenir compte : - Des principales caractéristiques et - Des intérêts des parties prenantes, et - Des différents niveaux d'engagement et de consultation qui seront appropriés pour les différentes parties prenantes.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		Le PEPP décrira - comment la communication avec les parties prenantes sera traitée tout au long de la préparation du projet et de sa mise en œuvre.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		16. Le PEPP décrira - Les mesures qui seront utilisées pour éliminer les obstacles à la participation et Comment les points de vue des groupes différemment affectés seront pris en compte. Le cas échéant, le PEPP devra inclure - des mesures différenciées pour permettre la participation effective des personnes identifiées comme défavorisées ou vulnérables	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		Des approches spécifiques et une augmentation du niveau des ressources peuvent être nécessaires pour la communication avec ces groupes différemment touchés afin qu'ils puissent obtenir l'information dont ils ont besoin sur les questions qui pourraient les affecter.	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Vérification de la représentativité des communautés locales	17	Lorsque la participation des parties prenantes avec les personnes et les communautés locales dépend essentiellement des représentants de la communauté, l'Emprunteur fera des efforts raisonnables pour vérifier - Que ces personnes présentent, dans la réalité, les points de vue de ces personnes et de ces	N/P	Les textes ne prévoient pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

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

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

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
		vue sur les risques, les impacts et les mesures d'atténuation du projet, et - à l'Emprunteur de les examiner et d'y répondre. Une consultation significative sera effectuée sur une base permanente au fur et à mesure de l'évolution de la nature des enjeux, des impacts et des opportunités.			
Modalités d'un Processus de consultation significative	22	(a) Une véritable consultation est un processus à double sens qui : (b) Commence au début du processus de planification du projet et permet de rassembler les opinions initiales sur la proposition du projet et d'informer la conception du projet ; (c) Encourage la rétroaction des parties prenantes, en particulier dans le but d'informer la conception du projet et la participation des parties intéressées à l'identification et l'atténuation des risques et des impacts environnementaux et sociaux ; (d) Se poursuit sur une base continue au fur et à mesure de l'apparition des risques et des impacts ; (e) Est fondée sur la publication et la diffusion préalables d'informations pertinentes, transparentes, objectives, utiles et facilement accessibles selon un calendrier qui permet des consultations significatives avec les parties prenantes, dans une ou plusieurs langues locales, sous une forme culturellement acceptable, et compréhensibles par les parties prenantes ; (f) Tient compte de la rétroaction et y apporte des réponses ; (g) Encourage la participation active et inclusive des parties affectées par le projet ; (h) Se déroule à l'abri de toute manipulation, interférence, coercition ou intimidation ; et (i) Est documentée et publiée par l'Emprunteur	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
B. Participation pendant la mise en œuvre du projet et rapports externes					
Durée de l'implication des parties prenantes	23	L'Emprunteur devra poursuivre sa consultation avec les parties affectées par le projet et les autres parties intéressées - pendant toute la durée de vie du projet, et - leur fournir des informations de manière adaptée * à la nature de leurs intérêts et * aux risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet.	Art.4 Loi n°94-018. Loi cadre relative à l'environnement (LCE)	Devoir des citoyens à la sauvegarde de l'environnement	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Objets de la consultation : performance, mesures d'atténuation, risques supplémentaires	24-25	24. L'Emprunteur poursuivra son engagement avec les parties prenantes, - Conformément au PEPP et - se basera sur les canaux de communication et d'engagement déjà établis avec les parties prenantes. En particulier, l'Emprunteur sollicitera les commentaires des parties prenantes sur * La performance environnementale, et * La mise en œuvre des mesures d'atténuation dans le PEES	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
		25. Lorsque des changements importants sont apportés au projet et se traduisent par des risques et des impacts supplémentaires préoccupants, en particulier pour les parties affectées par le projet, l'Emprunteur devra - Informer les parties affectées par le projet des risques et des impacts et - Les consulter sur la manière dont ces risques et ces impacts seront atténués. L'Emprunteur communiquera un PEES mis à jour comportant toute mesure d'atténuation supplémentaire.	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
C. Mécanisme de gestion des plaintes					
Mise en place d'un mécanisme de gestion des plaintes	26	L'Emprunteur devra répondre en temps opportun aux préoccupations et aux plaintes des parties affectées par le projet concernant la performance environnementale et sociale du projet. À cet effet, l'Emprunteur proposera et mettra en place	N/P	Les textes ne prévoient pas e sujet	Les exigences de la NES n°10 sont plus détaillées et précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.

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

Thèmes	NES 10		Cadre législatif et national de l'Union des Comores.		Analyse des écarts Conclusion
	Réf	Obligations/ Exigences	Textes de reference	Dispositions	
D. Capacités organisationnelles et engagement					
Dispositif organisationnel et institutionnel	28	L'Emprunteur devra définir des rôles, des responsabilités et des pouvoirs clairs, et désigner du personnel spécifique qui sera chargé de la mise en œuvre et du suivi des activités de participation des parties prenantes et du respect de la présente NES.	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
ANNEXE 1 – Mécanismes de gestion des plaintes					
Portée, ampleur et type du mécanisme de gestion de plaintes (MGP)		Portée, l'ampleur et le type : proportionnels à la nature et à l'ampleur des risques et des impacts négatifs potentiels du projet	N/P	Les textes ne précisent pas ces points.	Les exigences de la NES n°10 sont plus précises. Elles ne sont pas contraires aux textes comoriens.
Eléments du MGP et médiation alternative		Eléments : modalités de soumission, registre, transparence de procédure, procédure d'appel y compris le système judiciaire national. Médiation comme alternative.	Code de procédure civile.	- Conciliation par le président du conseil des Collectivités Territoriales Décentralisées (CTD) pour les questions foncières. - Conciliation en général. - Médiation. - Arbitrage lorsque permis par la loi,	sont complémentaires quant au type du MGP.

ANNEXE 2. FORMULAIRE DE PLAINTE

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

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

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

Signature : _____

Date : _____

ANNEXE 3. FICHE DE SYNTHÈSE ET DE RÉSOLUTION D'UNE PLAINTÉ

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

	Nom et représentation du membre du comité :
	Signature :
	Nom et représentation du membre du comité :
	Signature :
	Nom et représentation du membre du comité :
	Signature :
	Nom et représentation du membre du comité :
	Signature :
	Date :

ANNEXE 4 : LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

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