



REPUBLIQUE DU TCHAD

Unité – Travail-Progress
PRESIDENCE DE TRANSITION

PRIMATURE

MINISTERE DE L'ECONOMIE, DU PLAN ET DE LA COOPERATION INTERNATIONALE

SECRETARIAT GENERAL

Projet de filets de sécurité adaptatifs et productifs au Tchad (P502142)

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)

Avril 2024

Sommaire

Liste des tableaux.....	ii
Sigle et acronymes	iii
1. Introduction/Description du projet.....	1
2. Objective/Description du PMPP.....	3
3. Identification et analyse des parties prenantes.....	3
3.1. Méthodologie.....	3
3.2. Parties concernées et autres parties intéressées.....	3
3.3. Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables	4
4. Programme de mobilisation des parties prenantes	5
4.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet.....	5
4.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes.....	5
4.3. Plan de mobilisation des parties prenantes.....	7
4.4. Information des parties prenantes.....	15
5. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes.....	15
5.1. Ressources	15
5.2. Fonctions et responsabilités de la direction	17
6. Mécanisme de règlement des plaintes.....	17
6.1. Description du mécanisme de règlement des plaintes	17
7. Suivi et rapports	25
7.1. Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP	25
7.2. Rapport aux groupes de parties prenantes	26
Annexes	i
Annexe 1 : PV de réunion, Fiches de Présence et Photos de la consultation publique	i
Annexe 2 : Fiches des plaintes	vii
Annexe 3 : Registre des plaintes	viii

Liste des tableaux

Tableau 1: Tableau récapitulatif du PMPP	8
Tableau 2: Activités et responsabilités des parties prenantes	15
Tableau 3: Budget du PMPP	16
Tableau 4: Description du Mécanisme de Gestion des plaintes	18
Tableau 5:Modèle de procès-verbal des consultations	ii

Sigle et acronymes

APLFT	Association pour la Promotion des Libertés Fondamentales au Tchad
AFJT	Association des Femmes Juristes du Tchad
ATPDH	Association Tchadienne pour la Promotion des Droits de l'Homme
BAPE	Bureau d'Appui à l'Agriculture et à la Protection de l'Environnement
BIRD	Banque International pour la Reconstruction et le Développement
BM	Banque Mondiale
CEEAC	Comité Economique des Etats Afrique Central
CELIAF	Cellule de Liaison des Associations Féminines
CNARR	Commission Nationale d'Accueil, de Réinsertion des Réfugiés et des Rapatriés
CES	Cadre Environnemental et Social
DNPGCA	Dispositif National de Prévention et de Gestion des Crises Alimentaires
EAS/HS	Exploitation et Abus sexuel/ Harcèlement Sexuel
EIES	Etude d'Impact Environnemental et Social
EWS	<i>Early Warning Systems</i> ou Système d'Alerte Précoce
FAO	Food and Agriculture Organisation
IDA	Association Internationale de Développement
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
ONG	Organisation Non Gouvernementale
PAM	Programme Alimentaire Mondial
PARCA	Projet d'Appui aux Réfugiés et aux Communautés d'Accueil
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
RAGFHT	Réseau des Associations et Groupements des Femmes Handicapées du Tchad
UGP	Unité de Gestion du Projet
USR	Registre Social Unifié
UNICEF	Fonds des Nations unies pour l'enfance
VBG	Violence Basée sur le Genre

1. Introduction/Description du projet

Le projet de filets de sécurité adaptatifs et productifs au Tchad appelé ici « Projet » a pour objectif de développer l'amélioration de l'accès aux populations les plus pauvres et les plus vulnérables à un filet de sécurité sociale productif et le développement d'un système national de protection sociale adaptatif. Le projet a une couverture nationale en ciblant progressivement les provinces les plus pauvres du Tchad, avec un accent particulier sur les zones sujettes à l'insécurité alimentaire et aux chocs climatiques. Il comprend les composantes suivantes :

Composante 1 : Développement d'un système de protection sociale adaptatif :

Cette composante financera l'assistance technique, les coûts opérationnels et les frais de personnel pour la mise en place d'un système global de protection sociale adaptative, y compris une plateforme de paiement, un système de gestion des opérations des bénéficiaires (BOMS), un mécanisme de gestion de plaintes (MGP) et le renforcement du cadre de réponse aux chocs alimentaires et du système d'alerte précoce (EWS).

Sous-composante 1.1 : Mise en place d'un programme national de filets sociaux : Elle soutiendra l'établissement d'un programme national de filets sociaux productifs.

Sous-composante 1.2 : Renforcement du registre social unifié (USR) : Elle est consacrée à l'amélioration du registre social naissant afin de s'assurer qu'il fonctionne durablement comme un système interopérable.

Sous-composante 1.3 : Mise en place d'une plateforme de paiement : Le projet développera un système de paiement complet pour les prestations sociales afin de rationaliser les transferts monétaires.

Sous-composante 1.4 : Renforcement du système de réponse aux chocs en matière de sécurité alimentaire et de réponse aux chocs : Elle vise à renforcer les institutions et le fonctionnement de la DNP-GCA. Elle comprend principalement un soutien au SISAAP, afin d'améliorer la capacité à estimer la prévalence actuelle et projetée de l'insécurité alimentaire. En outre, elle comprend également un soutien à l'opérationnalisation de l'une des unités manquantes de la DNP-GCA, la Cellule des Crises Alimentaires.

Sous-composante 1.5 : Opérationnalisation de la stratégie nationale de protection sociale : Elle vise à soutenir également le fonctionnement des différentes entités définies par la Stratégie nationale de protection sociale (SNPS), en vue de permettre un soutien efficace au programme national.

Sous-composante 1.6 : Renforcement de la capacité institutionnelle de gestion des réfugiés : Cette sous-composante financera l'assistance technique pour développer des outils tels que des procédures opérationnelles standard pour la gestion des réfugiés. L'objectif est de se concentrer sur l'appui technique et institutionnel pour renforcer les systèmes de gestion et de protection des réfugiés.

Composante 2 : Développement et déploiement d'un programme productif de filets sociaux : Elle financera un ensemble de mesures productives intégrées pour les ménages pauvres et vulnérables ciblés, y compris les réfugiés et les personnes déplacées internes (PDI), afin de construire et de protéger leur capital productif et humain, de répondre aux besoins de base et de renforcer la résilience aux chocs climatiques et autres.

Sous-composante 2.1 : transferts monétaires pour la résilience : Elle fournira un ensemble de mesures séquentielles comprenant des transferts monétaires réguliers et prévisibles avec des mesures

d'accompagnement du capital humain à 60 000 ménages les plus pauvres dans 5 provinces sélectionnées, y compris les réfugiés et les personnes déplacées à l'intérieur du pays.

Sous-composante 2.2 : Mesures d'accompagnement de l'inclusion productive : Elle fournira des transferts en espèces réguliers et prévisibles avec des mesures d'accompagnement du capital humain aux ménages les plus pauvres dans les provinces sélectionnées, y compris les réfugiés et les personnes déplacées à l'intérieur du pays.

Sous-composante 2.3 : Mesures d'accompagnement du capital humain : Elle appuiera un programme de développement humain pour tous les bénéficiaires des transferts monétaires.

Sous-composante 2.4 : Transferts monétaires d'urgence – 21,9 millions de dollars : La sous-composante financera des transferts monétaires annuels d'urgence pour faire face à l'insécurité alimentaire induite par le changement climatique pendant la période de soudure.

Composante 3 : Gestion du projet et renforcement des capacités du système

Cette composante financera les ressources matérielles et humaines et soutiendra un large éventail d'activités de renforcement des capacités, y compris des modules de formation sur les aspects techniques et opérationnels. Cela couvrira les domaines liés à la mise en place de l'unité de gestion du projet et soutiendra la formation sur le système : communication, ciblage, systèmes d'information, inscription, paiement, suivi et évaluation, et mécanismes de recours en cas de griefs. Les compétences opérationnelles comprendront des domaines liés à la gestion financière, à la passation de marchés, à l'égalité des sexes, à l'environnement et aux garanties sociales, ainsi que d'autres domaines à identifier après une évaluation des besoins.

Sous-composante 3.1 : Gestion du projet : Elle soutiendra les activités et les fonctions clés afin d'assurer une gestion efficace du projet. Les fonds couvriront la gestion du projet et les équipes fiduciaires ainsi que toutes les activités de soutien et les matériaux nécessaires pour mettre en œuvre les interventions du projet avec succès.

Sous-composante 3.2 : Renforcement de la capacité institutionnelle de l'institution en charge des systèmes d'alerte précoce : Elle appuiera l'opérationnalisation de la répartition des rôles entre les institutions en charge du système d'alerte précoce et celles en charge de la réponse aux chocs. Le projet soutiendra également l'opérationnalisation complète de la DNP GC pour s'assurer que la fonction d'alerte précoce soit séparée de l'unité de réponse aux chocs, le SISAAP. Les services de protection sociale au sein des structures décentralisées existantes du Ministère du Genre et de la Solidarité seront renforcés afin de mettre en place un guichet unique pour l'accès aux différents services de protection sociale.

Composante 4 : Réponse d'urgence conditionnelle

Une composante de réponse d'urgence contingente à zéro dollar (CERC) sera activée et financée en cas de crise éligible dans le pays. Les dispositions convenues dans le cadre du projet peuvent être modifiées pour répondre à la demande du gouvernement en cas d'urgence. Le manuel du CERC comprendra les détails opérationnels, fiduciaires et techniques du CERC et pourra être mis à jour pour répondre au type spécifique de choc. Les chocs définis dans le manuel du CERC incluront en particulier les chocs liés au changement climatique.

Le Projet de filets de sécurité adaptatifs et productifs au Tchad est préparé au titre du cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale. Conformément à la norme environnementale et sociale (NES) n° 10 relative à la mobilisation et à l'information des parties prenantes, les agences de mise en œuvre doivent fournir aux parties prenantes des informations en temps voulu, pertinentes et de manière compréhensible et accessible, et les consulter d'une manière culturellement appropriée, sans manipulation, interférence, coercition, discrimination ou intimidation.

2. Objective/Description du PMPP

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

3. Identification et analyse des parties prenantes

3.1. Méthodologie

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

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

3.2. Parties concernées et autres parties intéressées¹

Les parties concernées comprennent les communautés locales, les membres des communautés et d'autres parties susceptibles d'être touchées directement par le projet. Plus précisément, les personnes et les groupes suivants entrent dans cette catégorie :

- Les institutions régionales intergouvernementales, les Ministères (santé, agriculture, environnement, éducation, économie, plan, protection sociale, femmes, justice) des pays membres de la CEEAC ;
- Les réseaux de parlementaires des pays membres de la CEEAC ;
- Les organisations régionales qui s'intéressent à la protection sociale ;
- Les Prestataires divers (télécommunications, transports, microfinance, etc.).

Les parties prenantes des projets comprennent également des parties autres que les communautés directement touchées, notamment :

- Les partenaires techniques et financiers (Banque Mondiale, agences du Système des Nations Unies (UNICEF, PAM, FAO, PNUD) ;
- Les ONG nationales: OXFAM, World Vision, CARE International, CONCERN WORLD WIDE, IRC, ACF, ACTED, etc.
- Les ONG nationales : REPHAT (Réseau des Personnes Handicapées du Tchad), BAPE (Bureau d'Appui à l'Agriculture et à la Protection de l'Environnement), CELIAF (Cellule de Liaison des Associations Féminines), AFJT (Association des Femmes Juristes du Tchad), APLFT (Association pour la Promotion des Libertés Fondamentales au Tchad), ATPDH (Association Tchadienne pour la Promotion des Droits de l'Homme), RAGFHT (Réseau des Associations et Groupements des Femmes Handicapées du Tchad), etc.
- Les responsables communautaires, chefs religieux et coutumiers ;
- Les médias, les leaders d'opinion, etc.

3.3. Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables²

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

- Les ménages pauvres ;
- Les réfugiés ;
- Les ménages ruraux ayant perdu leurs terres d'exploitation ;
- Les ménages ayant subis des chocs (climatique et sanitaire)
- Les personnes déplacées ;
- Les femmes veuves, chefs de ménage, sans soutien ni revenus réguliers ;
- Chaque épouse dans un contexte de polygamie qui est considérée comme faisant partie d'une unité d'assistance distincte ;
- Les personnes vivant avec un handicap et sans emplois ;
- Les personnes âgées, les veufs/veuves sans sources de revenus ;

Plusieurs obstacles à l'accès à l'information ou à d'autres avantages du projet peuvent se poser à l'endroit de ces différents groupes vulnérables notamment :

- Le contexte d'insécurité qui prévaut dans certaines zones du pays et qui rend difficile le ciblage des ménages pauvres y vivant ;
- Choix de lieux inaccessibles pour les rassemblements à l'endroit des personnes
- Absence de services de transport vers les lieux de réunions les plus proches pour les personnes habitant à des endroits isolés ;

- Difficulté d'intervenir lors des réunions publiques pour les personnes qui vivent dans des conditions précaires. Il est également préconisé de faire recours à un porte-à-porte dans pareille circonstance ;

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

4. Programme de mobilisation des parties prenantes

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

Plusieurs réunions ont été tenues avec différentes catégories de parties prenantes entre la période du 18 avril et du 20 avril 2024. Au total 15 représentants de différentes structures/institutions et organisations ainsi que de bénéficiaires directs du projet ont été consultés pour la plupart par appels téléphoniques ou par visioconférence. Il s'agit des représentants des organisations suivantes :

- Programme Alimentaire Mondial (PAM) ;
- Fonds des Nations unies pour l'enfance (UNICEF) ;
- APLFT (Association pour la Promotion des Libertés Fondamentales au Tchad) ;
- RAGFHT (Réseau des Associations et Groupements des Femmes Handicapées du Tchad) ;
- Commission Nationale d'Accueil, de Réinsertion des Réfugiés et des Rapatriés (CNARR) ;
- Projet d'Appui aux Réfugiés et Communautés d'Accueil (PARCA) ;
- CELIAF (Cellule de Liaison des Associations Féminines) ;
- Direction des Evaluations Environnementales et de la Lutte Contre les Pollutions et les Nuisances (DEELCPN).
- Les représentants des réfugiés.

Les échanges avec les participants aux rencontres ont porté sur plusieurs thématiques (Voir le tableau 1 d' l'annexe pour plus de détails) mais principalement sur :

- L'identification des préoccupations des parties prenantes ;
- L'identification des besoins en renforcement de capacités ;
- Les difficultés particulières qui empêchent l'accès aux filets de sécurité productif et à la protection sociale aux différentes cibles ;
- Le niveau de prise en compte des femmes, des ménages pauvres et vulnérables, réfugiés et les personnes déplacées internes dans le choix des bénéficiaires ;
- Les recommandations pour le nouveau Programme de Protection Sociale ;
- Les types de plaintes les plus récurrentes dans le cadre de la protection sociale.

Les commentaires reçus lors des consultations ont été pris en compte par l'équipe de consultants chargés de l'élaboration du PMPP. Un résumé des principales recommandations reçues et intégrées dans le PMPP figure dans le Tableau 5 de l'Annexe.

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

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

- Téléphone, courriel, SMS. Des entrevues individuelles, entretiens (individuels ou collectifs), réunions, focus groupes de discussion, réunions publiques et ateliers d'information et d'échanges seront organisés aux différentes étapes du projet afin de tenir les parties prenantes régulièrement informés de l'évolution du projet ;
- Ateliers d'échanges / groupes de discussion avec les parties prenantes qui participent à la mise en œuvre du projet ;
- Distribution de brochures et de bulletins d'information (en français et dans les langues locales) sur les activités du projet, les risques et impacts environnementaux, etc. seront affichés sur des sites bien identifiés et accessibles à tous (Mairies, sièges des Associations de jeunes, de femmes, et .) ;
- Journaux, magazines, affiches. La presse écrite et en ligne, ainsi que la télévision seront également utilisées pour diffuser les informations destinées à toucher le plus grand nombre, notamment les parties prenantes instruites et ayant accès à ces médias ;
- Les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook, Tweeter, etc. seront également mis à contribution pour la diffusion des informations sur le projet dans les zones où cela est possible ;
- Radio/ les radios communautaires, crieurs publics, caravanes d'information et le canal des leaders d'opinion seront aussi utilisés pour l'information et la sensibilisation des parties prenantes, y compris les bénéficiaires, les personnes affectées et les populations vulnérables, sur les opportunités, les risques et impacts sociaux et environnementaux du projet ;

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

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

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

Tout engagement devrait se faire sur la base de méthodes culturellement acceptables et appropriées pour chacun des différents groupes de parties prenantes. Par exemple, lors de la consultation des représentants du gouvernement, les présentations officielles sont la méthode de consultation privilégiée, alors que les communautés préfèrent les réunions publiques et les discussions de groupe informelles animées par des affiches, des brochures non techniques et d'autres aides visuelles.

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

Diverses techniques d'engagement sont utilisées pour établir des relations constructives avec les parties prenantes, recueillir des informations auprès de celles-ci, les consulter et leur fournir les informations sur

le projet et ses activités. Lors de la sélection d'une technique de consultation appropriée, des méthodes de consultation appropriées sur le plan culturel et le but de la collaboration avec un group' d'intervenants doivent être pris en compte.

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

4.3. Plan de mobilisation des parties prenantes

Le Tableau 1 ci-dessous décrit le processus d'engagement, les méthodes, y compris le séquençage, les sujets de consultation et les parties prenantes cibles. La Banque mondiale et la République du Tchad ne tolèrent pas les représailles et les actes de représailles contre les parties prenantes du projet qui expriment leur point de vue sur les projets financés par la Banque.

Tableau 1: Tableau récapitulatif du PMPP

Étape du projet	Date/période approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
Phase de préparation	<p>- Visioconférence avec la BM et gouvernement du Tchad</p> <p>Avant et pendant la mission d'évaluation du projet / Avant la négociation du projet</p> <p><u>N.B.</u> <i>Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et sensibiliser les populations</i></p>	<p>L'objet, la nature et l'envergure du projet</p> <p>Préparation à la formulation du projet</p>	<p>- Réunions formelles</p> <p>- Entretiens individuels ;</p> <p><u>.B :</u></p> <p>• <i>Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que les jeunes, les adultes et les personnes âgées Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales</i></p>	Toutes les parties prenantes identifiées	Equipe de préparation UGP / Consultants
	<p>- Echange par visioconférence avec la BM et gouvernement du Tchad</p> <p>Avant et pendant la mission d'évaluation du projet / Avant la négociation du projet</p> <p><u>N.B.</u> <i>Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la</i></p>	<p>Consultations sur les instruments de sauvegardés environnementales et sociales</p> <p>Echanges sur les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et mesures d'atténuation, notamment pour les</p>	<p>- Journaux, affiches, la radio, la télévision ;</p> <p>- Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;</p> <p>- Correspondances, les réunions officielles ; Site Web, les médias sociaux.</p> <p>- Radios locales</p> <p>- Consultation du public (regroupement, interview ou focus group)</p> <p>- Consultations communautaires</p>	Consultant / Equipe de préparation UGP	Consultant/équipe de préparation / UGP

Étape du projet	Date/période approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
	<p><i>stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et sensibiliser les populations</i></p>	<p>groupes vulnérables et défavorisés</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions formelles - Entretiens individu ls ; - Visites de terrain <p><u>NB :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que les jeunes, les adultes et les personnes âgées</i> • <i>Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales</i> 		
	<p>Avant et pendant la négociation du projet</p> <p><u>N.B.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et sensibiliser les populations</i> 	<p>Consultations sur les instruments de sauvegardes environnementales et sociales</p> <p>Echanges sur les risques et effets potentiels du projet sur les communautés bénéficiaires et mesures d'atténuation, notamment pour les groupes vulnérables et défavorisés, les réfugiés</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Journaux, affiches, la radio, la télévision ; - Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ; - Correspondances, les réunions officielles ; - Site Web, les médias sociaux. - Radios locales - Consultation du public (regroupement, interview ou focus group) - Consultations communautaires - Réunions formelles - Entretiens individu ls ; - Visites de terrain <p><u>NB :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que les jeunes, les adultes et les personnes âgées</i> - <i>Les communications avec les parties prenantes vont se faire en</i> 	<p>Toutes les parties prenantes identifiées.</p>	<p>Consultant / Equipe de préparation UGP</p>

Étape du projet	Date/période approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
			<i>français et en langues nationales et locales</i>		
	<p>- Réunions de consultation continues pour prise en compte de leurs réactions, soucis, et contributions des communautés locales dans tout le processus ;</p> <p>Un communiqué dans :</p> <p>Les journaux au niveau des régions à la radio et à la télé, une fois par semaine et à la télé durant les semaines de communication durant la période de lancement du projet</p> <p><u>N.B.</u></p> <p>- Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et</p>	Echanges sur les critères d'éligibilité des bénéficiaires du projet et des personnes vulnérables	<p>- Journaux, affiches, la radio, la télévision ;</p> <p>- Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;</p> <p>- Correspondance, les réunions officielles ; Site Web, les médias sociaux.</p> <p>- Radios locales ;</p> <p>- Discussion avec les parties prenantes en vue de prendre en compte leur réactions/soucis/contributions ;</p> <p>Réunions de consultation ;</p> <p>Consultation du public (assemblée générale, interview ou focus group avec les communautés) pour l'élaboration des instruments de sauvegarde</p> <p><u>NB :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que les jeunes, les adultes et les personnes 10 es âgées • Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales <p>-</p>	Personnes potentiellement affectées et toutes les parties prenantes	Consultant/UGP

Étape du projet	Date/période approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
	<i>sensibiliser les populations</i>				
	<p>Zone d'influence du projet - Le long du cycle de vie du projet</p> <p><u>N.B.</u> - <i>Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et sensibiliser les populations</i></p>	<p>Processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes (Participation et l'implication des acteurs et des populations locales)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Journaux, affiches, la radio, la télévision ; - Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ; - Correspondance, les réunions officielles ; Site Web, les médias sociaux. - Radios locales - Consultation du public (regroupement, interview ou focus group) <p><u>NB :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que les jeunes, les adultes et les personnes âgées</i> - <i>Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales</i> 	Toutes les parties prenantes identifiées	Consultant / UGP
Phase de mise en œuvre	<p>Consultation des communautés, un mois avant le début des travaux et pendant toute la phase des travaux</p> <p>Un communiqué d ns :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les journaux au niveau des régions 	Mécanisme de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Journaux, affiches, la radio, la télévision ; - Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ; - Correspondance, les réunions officielles ; Site Web, les médias sociaux. - Radios locales 	- Toutes les parties prenantes identifiées	UGP / Communautés locales/radios communautaires

Étape du projet	Date/période approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
	<p>- La radio et à la télé, une fois par semaine et à la télé durant les semaines de communication durant la période de lancement du projet</p> <p><u>N.B.</u></p> <p>- Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et sensibiliser les populations</p>		<p>- Consultation du public (regroupement, interview ou focus group)</p> <p><u>NB :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que les jeunes, les adultes et les personnes 12 es âgées • Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales <p>-</p>		
	<p>- Dans la zone d'intervention du projet notamment :</p> <p>Consultation sur les instruments de sauvegarde environnementale et sociale pendant toute la période de préparation</p> <p><u>N.B.</u></p> <p>- Pour les zones éloignées ou</p>	<p>Diffusion des instruments de sauvegardes environnementale et sociale élaborés (Impacts environnementaux et sociaux des activités du projet et mesures préconisées : hygiène, sécurité, VBG, travail des enfants lors des travaux ; gestion des</p>	<p>- Journaux, affiches, la radio, la télévision ;</p> <p>- Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ;</p> <p>- Correspondance, les réunions officielles ; Site Web, les médias sociaux.</p> <p>- Radios locales</p> <p>- Consultation du public (réunion, entretiens, regroupement, interview ou focus group)</p> <p><u>NB :</u></p>	<p>- Toutes les parties prenantes identifiées</p>	<p>- UGP</p> <p>- Prestataires de services</p>

Étape du projet	Date/période approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
	<p><i>difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et sensibiliser les populations</i></p>	<p>ressources naturelles ; opportunité d'emploi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que les jeunes, les adultes et les personnes âgées</i> • <i>Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales</i> - 		
<p>Phase d'exploitation</p>	<p>Information dans la zone d'intervention durant toute la phase de fonctionnement</p> <p><u>N.B.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs pour informer et sensibiliser les populations</i> 	<p>Mesures d'entretien et de gestion</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Journaux, affiches, la radio, la télévision ; - Brochures, dépliants, affiches, documents et rapports de synthèse non techniques ; - Correspondance, les réunions officielles ; Site Web, les médias sociaux. - Radios locales - Consultation du public (regroupement, interview ou focus group) <p><u>NB :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Les réunions vont se tenir en présence des hommes et des femmes ainsi que les jeunes, les adultes et les personnes âgées. Les communications avec les parties prenantes vont se faire en français et en langues nationales et locales</i> - 	<ul style="list-style-type: none"> - Bénéficiaires - Collectivités territoriales - Communautés locales 	<ul style="list-style-type: none"> - UGP - Prestataires de services -

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

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

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

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

Stratégie proposée pour intégrer les points de vue des groupes vulnérables

Le Projet cherchera à recueillir les points de vue des groupes vulnérables ou défavorisés identifiés sur la base de critères de vulnérabilité préalablement convenus et avec l'appui des services de l'action sociale, la protection sociale et seront confirmés et davantage consultés par des moyens spécifiques consacrés selon ce qu'il y a de plus approprié et accessible. La description des méthodes de mobilisation qui seront adoptées par les activités du Projet est développée dans les sections suivantes de ce PMPP. Plusieurs mesures seront prises afin de lever les obstacles à une participation pleine et entière / à l'accès à l'information tout au long de la mise en œuvre du projet.

Pour faciliter les contacts avec ces groupes vulnérables, certaines des options permettant de les atteindre sont suggérés ci-dessous. Leur identification sera sensible au genre.

- Identifier les leaders/ représentants des groupes vulnérables et marginalisés pour obtenir leur participation et contribution ;
- Impliquer les leaders de la communauté, leaders d'opinion, les sociétés civiles et les ONG ;

- Organiser des entretiens individuels et des groupes de discussion avec les personnes vulnérables dans les localités riveraines aux centres de formation et développement des autres activités (telles des entretiens avec un groupe de femmes seulement ou un groupe d'handicapés seulement ;

4.4. Information des parties prenantes

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

5. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes

5.1. Ressources

L'UGP sera chargée des activités de mobilisation des parties prenantes. Les activités et les responsables pour la mise en œuvre de l'engagement des parties prenantes sont décrits dans le Tableau 2 ci-dessus :

Tableau 2: Activités et responsabilités des parties prenantes

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

l'Exploitation, les Abus Sexuels et le harcèlement Sexuel (VBG/EAS/HS).	
<input type="checkbox"/> <u>Suivi-Evaluation</u> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi évaluation du PMPP • Mise à jour du PMPP 	Spécialiste de Suivi-évaluation Spécialiste des Passation des marchés
<input type="checkbox"/> <u>Reportage</u> Production et publication des rapports de suivi du PMPP y compris les feedbacks et griefs ;	Coordonnateur du Projet Spécialiste en sauvegarde sociale

Le budget du PMPP est de 155 000 000 Fcfa et est inclus dans la composante budget du projet.

Tableau 3: Budget du PMPP

Rubrique	Activités	Responsable	Délai / Périodicité	Coût estimatif (F CFA)
Divulgation du PMPP	Atelier national de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes	UGP	Dès l'approbation	5 000 000
Renforcement des capacités	Formation et appui aux autorités administratives, services techniques de l'Etat et collectivités territoriales en améliorant leurs capacités en médiation et gestion des intérêts des parties prenantes	UGP	Dès l'approbation du PMPP	10 000 000
Développement du plan et supports de communication	Développement du plan global de communication	UGP	Dès l'approbation	5 000 000
	Conception des supports de communication	UGP	Dès l'approbation du PMPP	5 000 000
Mise en œuvre de la communication	Tenue de séances de communication (radios, télévision et presses écrites)	UGP	Pendant toute la durée du projet	10 000 000
	Tenue de séances de communication avec les collectivités territoriales, les administrations publiques, les OP, les PAPs et les ONG concernées	UGP	Pendant toute la durée du projet	10 000 000
Accessibilité	Mise place d'une plateforme (site web interactif, et réseaux sociaux)	UGP	Dès l'approbation du PMPP	5 000 000
	Création de deux numéros vert, adresses électroniques et postal	UGP	Dès l'approbation du PMPP	10 000 000
Gestion des plaintes dans les régions d'accueil du projet	Mise en place du MGP Renforcement de capacité du MGP Fonctionnement	UGP	Dès l'approbation du PMPP	25 000 000

Rubrique	Activités	Responsable	Délai / Périodicité	Coût estimatif (F CFA)
Mécanisme de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - Formation des comités de gestion des plaintes - Mise à disposition du matériel - Opérationnalisation du MGP 	UGP	Tous les ans en raison de 10 000 000F/an pendant 5 ans	50 000 000
Suivi évaluation du PMPP	Publication des rapports de suivi du PMPP	UGP	Tous les 03 mois pendant 5 ans	10 000 000
	Mise à jour PMPP	UGP	Tous les ans en raison de 10 000 000F/an pendant 5 ans	10 000 000
Total				155 000 000

5.2. Fonctions et responsabilités de la direction

Les entités chargées de mener à bien les activités de mobilisation des parties prenantes sont d'abord le spécialiste en sauvegarde sociale qui sera chargé d'animer le processus de mobilisation des parties prenantes. Ensuite, il sera appuyé dans sa tâche par le Coordonnateur du projet, le spécialiste en sauvegarde environnementale, la spécialiste VBG, le responsable suivi et évaluation du Projet et le spécialiste en gestion financière dans la mise en œuvre de ses activités. Comme appui extérieur, le spécialiste en sauvegarde sociale pourra compter sur des consultants externes, notamment pour l'évaluation indépendante de la performance des activités de mobilisation des parties prenantes.

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

6. Mécanisme de règlement des plaintes

L'objectif principal d'un tel mécanisme est d'aider à régler les plaintes et les griefs d'une manière rapide, efficace et efficiente qui satisfasse toutes les parties concernées.

6.1. Description du mécanisme de règlement des plaintes

Le

Tableau 4 présente une description du mécanisme de gestion des plaintes.

Tableau 4: Description du Mécanisme de Gestion des plaintes

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Structure de mise en œuvre du mécanisme de règlement des plaintes	Niveau 1 : Mise en place de Comités communaux de Gestion des Plaintes (CCGP), qui sont installés dans les localités bénéficiaires des interventions du projet pour déposer leurs plaintes/réclamations.	Le délai accordé pour le règlement des plaintes portées à son attention sera de 7 jours au maximum. Dépassé ce délai, le comité est obligé de transférer le dossier au Comité de gestion des plaintes au niveau régional	Ce comité implanté sur les sites ou le projet intervient, constitue la courroie de transmission pour des personnes n'ayant pas les possibilités de rédiger, d'expédier leurs doléances et travaillera en étroite collaboration avec les populations dans les zones d'intervention du Projet Sahel Relance. Le règlement de la plainte peut trouver de solution au niveau du Comité local, celui-ci se contentera juste de renseigner l'Unité de Gestion du Projet. Mais dans le cas contraire, la responsabilité du traitement du grief sera transférée au comité régional. Les responsabilités du CCGP sont : <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ;

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
			<ul style="list-style-type: none"> • Informer par voie officielle l'UGP et le niveau communal de l'état des lieux des plaintes reçues, enregistrées et traitées ; • Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; • Engager avec le plaignant une négociation pour une résolution à l'amiable de la plainte, sauf pour les plaintes EAS/HS; • Transférer les plaintes non résolues au niveau régional ; • Établir les PV ou rapports de session en quatre (04) exemplaires dont un pour archive et les autres pour chacune des parties (Comité local, l'UGP et plaignant).
	<p>Niveau 2 : Les Comités Régionaux de Gestion des Plaintes (CRGP) qui seront installés au niveau des régions d'accueil du projet.</p>	<p>Le délai accordé au niveau régional pour apporter une réponse aux plaintes portées à son attention sera de 7 jours au maximum. Dépassé ce délai, elle est obligée de transférer le dossier au Comité de gestion des plaintes au niveau national</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; non satisfaite au niveau local ; • Informer l'UGP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées, • Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; • Engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte, sauf pour les plaintes EAS/HS ;

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
			<ul style="list-style-type: none"> • convenir rapidement avec l'UGP de la date d'une session au cours de laquelle les plaintes seront examinées et donner le résultat aux plaignants ; • Établir les PV ou rapports de session en trois (03) exemplaires dont un pour archive et les autres pour chacune des parties (Comité régional, l'UGP et plaignant) ; etc.
	<p>Niveau 3 : le Comité National de Gestion des Plaintes du Projet (CNGP) qui sera installé au siège du projet. Il sera responsable du pilotage du MGP. Il est l'organe suprême de résolution des cas de plaintes à l'amiable et de recours non réglés par les Comités installés aux niveaux 1 et 2.</p>	<p>Le délai accordé à la Cellule nationale pour apporter une réponse aux plaintes portées à son attention sera de 5 jours au maximum. En cas de non compromis la dernière instance de règlement des plaintes reste la justice après le délai accordé à au niveau national pour satisfaire le plaignant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des comités ; • Veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes ; • Évaluer la nature et le coût (au besoin) des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ; • Négocier avec les PAP les modalités de règlement des indemnisations, et liquider les indemnisations si nécessaires ; • Documenter et archiver conséquemment le processus ; • Assurer le renforcement des capacités des comités, leur formalisation ainsi que leur fonctionnement ; • S'assurer de l'opérationnalisation du MGP dans les activités du projet ; • Analyser les rapports d'activités entrant dans la mise en œuvre du MGP ;

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
			<ul style="list-style-type: none"> • Établir les PV ou rapports de session en deux (02) exemplaires dont un pour archive et un autre pour le plaignant.
Gestion des plaintes	<p>Les plaintes peuvent être déposées par les canaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ligne téléphonique gratuite/ligne de SMS (Service de messages courts) • Boîtes à suggestions • Formulaire de plainte à déposer par l'un des canaux susmentionnés • Les personnes qui se présentent sans rendez-vous peuvent déposer une plainte dans un registre de doléances dans un établissement ou dans une boîte à suggestions] 	Durant la mise en œuvre du projet	UGP/ Points focaux locaux des plaintes
Tri, traitement	<p>Toutes les plaintes jugées éligibles au MGP feront l'objet d'un examen approfondi. À chaque niveau, il sera désigné un point focal qui sera formé sur les questions sociales. Le Comité de gestion des plaintes (CGP) s'assurera que chaque plainte enregistrée est pertinente par rapport aux activités ou aux engagements du projet. Il s'agira de rechercher le lien entre les faits incriminés et les activités et impacts du projet. Selon la gravité de la plainte, le Comité de Gestion de Plaintes (CGP) pourra : statuer sur la plainte en faisant toutes les investigations nécessaires. L'évaluation de l'éligibilité permettra également de savoir si la plainte doit être traitée dans le cadre du MGP ou transférée à d'autres mécanismes gouvernementaux (judiciaires ou non judiciaires). Les plaintes liées à des infractions pénales ne sont pas éligibles au MGP.</p> <p>Toute plainte reçue est transmise au Comité local de gestion des plaintes où sont implantés des points focaux, enregistrée dans les registres et classée selon les types de plaintes suivants :</p> <p>a) Les plaintes ordinaires ou non-sensibles</p>	Dès réception de la plainte	Points focaux locaux pour les plaintes

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<ul style="list-style-type: none"> - Erreurs sur les identités des personnes bénéficiaires du Projet ; - Mauvaise implantation géographique des sites dédiés aux activités ; - Incidence négative des activités sur la santé et la sécurité des personnes (en particulier des personnes vulnérables, personnes âgées ou à mobilité réduite, etc.) ; - Non-satisfaction liée à la mise en œuvre globale des activités du Projet. <p>b) Les plaintes sensibles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le viol ; - Le harcèlement sexuel ou moral ; - Les cas de corruption, de concussion et de fraude ; - L'emploi des mineurs sur les chantiers ou dans les entreprises (personnels de chantier). 		
Remerciements et suivi	Le plaignant reçoit un accusé de réception de la plainte par correspondance officielle.	Dans les deux jours suivant la réception	Points focaux locaux pour les plaintes
Vérification, investigation, action	L'enquête sur la plainte est menée par une cellule dédiée. Un projet de résolution est formulé par les enquêteurs pour déterminer les causes, les conséquences et les solutions possibles et communiqué au plaignant par Procès-Verbal (PV) de consentement.	Dans les dix jours ouvrables	Comité de gestion des plaintes.
Suivi et évaluation	Les données relatives aux plaintes sont collectées dans des rapports trimestriels et communiquées aux parties prenantes tous les six mois.	Chaque six mois, pendant la durée du projet.	UGP à travers des assistants Techniques de Sauvegarde Environnementale, Sauvegarde sociale et Suivi-évaluation

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Retour d'information	<p>Les commentaires des plaignants concernant leur satisfaction à l'égard du règlement des plaintes sont recueillis chaque trimestre afin d'apprécier le fonctionnement du MGP et si possible proposer des mesures correctives. Cette évaluation sera faite par enquête auprès des bénéficiaires (1 à 3 % des bénéficiaires selon un échantillonnage aléatoire).</p>	Tous les trois mois	UGP
Formation	<p>Les besoins en formation du personnel/des consultants de l'UGP, des maîtres d'œuvre et des consultants chargés de la supervision sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) : Une compréhension complète du fonctionnement du mécanisme est essentielle. • Sensibilisation aux Normes de Sauvegarde E&S : Une formation sur les normes environnementales et sociales serait nécessaire. Cela permettrait au personnel de reconnaître les cas qui pourraient nécessiter une attention particulière en termes de sauvegarde. • Communication et Relations Interpersonnelles : La formation devrait aborder les compétences en communication, notamment la manière d'interagir avec les plaignants de manière sensible et respectueuse. • Collecte de Données et Documentation : Une formation sur la collecte et la documentation appropriées des plaintes serait cruciale. Les participants devraient apprendre à enregistrer les informations de manière précise et à conserver les dossiers de manière organisée. • Confidentialité et Protection des Données : Étant donné que certaines plaintes pourraient contenir des informations confidentielles, il serait important de former le personnel de 		

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
	<p>l'UGP à la protection des données personnelles et à la confidentialité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Référencement et Suivi : Les membres de l'UGP devraient être formés sur la manière de référencer efficacement les plaintes, notamment comment les acheminer vers les instances appropriées pour examen et résolution. Le suivi des plaintes et la communication avec les plaignants pourraient également être abordés. • Sensibilité Culturelle et Genre : La formation devrait tenir compte de la diversité culturelle et de genre, afin de garantir que toutes les plaintes soient traitées avec respect et impartialité. • Rapportage et Communication : La formation devrait couvrir la manière dont les résultats du mécanisme de gestion des plaintes seront communiqués aux parties prenantes internes et externes, y compris les rapports réguliers et les mesures correctives prises. 		
<p>Le cas échéant, versement de réparations à la suite du règlement de la plainte</p>	<p>La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions correctrice(s) sera entamée après l'accusé de réception par le plaignant lui notifiant les solutions retenues et en retour à la suite à l'accord du plaignant consigné dans un Procès-Verbal (PV) de consentement. L'organe de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu. Un procès-verbal signé par le Président du comité de gestion des plaintes saisi et le plaignant, sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions. Les Spécialistes en sauvegardes environnementale et sociale du Projet seront chargés de veiller à la bonne mise en œuvre et au suivi de la (des) solutions proposées (s) et rendront compte de l'évolution au Comité de Gestion de Plaintes.</p>	<p>Après les dix jours ouvrables</p>	<p>Comités de gestion des plaintes</p>

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

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

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

Au regard du caractère sensible que les VGB/EAS/HS représentent dans les communautés et des normes sociales qui pourraient inciter à blâmer les survivants (es), la procédure traditionnelle de résolution des conflits n'est pas applicable aux plaintes VBG/EAS/HS et des procédures spécifiques seront élaborées.

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

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

Les efforts entrepris à l'échelle mondiale pour lutter contre l'EAS/HS à l'encontre des enfants ont contribué à l'élaboration d'un corpus de bonnes pratiques visant à atténuer les risques d'EAS/HS pour les

enfants et à prendre en charge les cas signalés. Cette Note recense quelques bonnes pratiques spécifiques pour définir les actes constitutifs d'EAS/HS à l'encontre d'enfants, pour déterminer les facteurs de risque et pour prendre en charge les cas survenus.

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

7. Suivi et rapports

7.1. Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP

L'UGP garantit la participation de parties prenantes aux activités de suivi du projet ou des impacts qui lui sont associés. Dans le cadre du Projet, les parties prenantes (notamment les populations touchées) participeront aux programmes de suivi et d'atténuation des impacts du projet, notamment ceux contenus dans les instruments de sauvegardes (CGES, PGMO). Les indicateurs suivants seront utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités de mobilisation des parties prenantes :

- Nombre de réunions de différentes sortes (consultations publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants locaux) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;
- Pourcentage femmes répondants au cours des consultations du projet ;
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- Nombre de publications couvrant le projet dans les médias ;
- Nombre de plaintes et de griefs reçus et traités dans les délais prescrits ainsi que le pourcentage de plaintes résolues.

Le PMPP sera suivi sur la base d'un rapportage qualitatif (basé sur les rapports d'avancement) et d'un rapportage quantitatif lié aux indicateurs de résultats sur l'engagement des parties prenantes et la performance des plaintes.

Le rapportage du PMPP comprendra les éléments suivants : (i) Rapportage sur les progrès des engagements de la NES 10 : Engagement des parties prenantes dans le cadre du Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) (ii) rapportage qualitatif cumulatif sur les commentaires reçus lors des activités du PMPP, en particulier (a) les questions qui ont été soulevées et qui peuvent être traitées par des changements dans la portée et la conception du projet, et reflétées dans la documentation de base telle que le document d'évaluation du projet, l'évaluation environnementale et sociale, le plan de réinstallation, le plan des peuples autochtones, ou le plan d'action EAS/HS, si nécessaire ; (b) les questions qui ont été soulevées et qui peuvent être traitées pendant la mise en œuvre du projet ; (c) les questions qui ont été soulevées et qui sont hors du champ du projet et qui sont mieux traitées par des projets, des programmes ou des initiatives alternatifs ; et (d) les questions qui ne peuvent pas être traitées par le projet pour des raisons techniques, juridictionnelles ou de coût excessif. Les procès-verbaux des réunions résumant les points de vue des participants peuvent également être annexés aux rapports de suivi. (iii) Rapportage quantitatif basé sur les indicateurs inclus dans le PEES. Un ensemble indicatif d'indicateurs pour le suivi et le rapportage est inclus en annexe 3.

7.2. Rapport aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera périodiquement révisé et mis à jour, le cas échéant, pendant la mise en œuvre du projet. Des rapports internes mensuels, trimestriels des synthèses et rapports internes sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront rassemblés par le personnel responsable et transmis à la direction générale du projet. Un rapport trimestriel de suivi environnemental et social faisant un résumé de l'implication des parties prenantes sera transmis à la Banque mondiale.

Les synthèses trimestrielles fourniront un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité du projet à y répondre de manière diligente et efficace. Les informations sur les activités d'engagement public entreprises par le projet au cours de l'année peuvent être transmises aux parties prenantes de différentes manières :

- Elaboration de rapports trimestriels en langue (française) ;
- Publication de rapports sur le site web du ministère de la protection sociale ;
- Publication des comptes rendus en langue française et locale ;
- Elaboration et distribution des notes simples en langue locale pour les communautés ;
- Flash information sur les réseaux sociaux ou autres réseaux sociaux.

Annexes

Annexe 1 : PV de réunion, Fiches de Présence et Photos de la consultation publique

Cette consultation publique avait pour but de présenter aux parties prenantes, avant que la Banque ne procède à l'évaluation du projet, la conception du projet, notamment :

- L'objectif, la nature et le contenu du projet ;
- La durée des activités du projet proposé ;
- Les risques et impacts potentiels du projet ;
- Les modalités de coordination et de mise en œuvre ;
- Les prochaines étapes clés.

Les consultations publiques se sont déroulées entre le 17 avril et le 20 avril 2024 à travers des rencontres directes, des visioconférences ou des appels téléphoniques. Les points de vue de chaque partie prenante consulté ont été mis en évidence et résumés dans le tableau ci-dessous :

Tableau 5:Modèle de procès-verbal des consultations

Partie prenante (groupe ou individu)	Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Recommandations faites par les parties prenantes
Représentants des réfugiés (Maro et Gaga)	17/04/2024 - 20/04/2024	<p>Les expériences et les difficultés rencontrées dans le cadre de la protection sociale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Non-maîtrise des téléphones par les personnes âgées ; - Pas de doléances spécifiques sur le montant d'argent reçu lors des transferts monétaires ; - Grâce au soutien monétaire, les femmes arrivent à monter des AGR et arrivent à subvenir aux besoins de leurs familles ; - Faible couverture lors du ciblage des bénéficiaires ; - Pas de risques de VBG depuis qu'ils reçoivent de l'aide. 	<ul style="list-style-type: none"> - Maintenir la fréquence des transferts monétaires et si possible augmenter les subventions ; - Ramener les transferts monétaires à chaque mois au lieu du trimestre.
Les Experts du PARCA (sauvegarde sociale et VBG) et les Coordonnateurs provinciaux	18/04/2024 - 20/04/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Les plaintes les plus récurrentes sont liées à la manipulation des téléphones, des cartes SIM bloquées ; - Il existe des comités locaux de gestion des plaintes ; - Il existe plusieurs canaux de remonter des plaintes : boîtes à suggestion et numéros vert ; - Le MGP/VBG n'est pas encore fonctionnel ; - La cartographie sur les prestataires de services en VBG est en cours ; - Difficultés dans la compréhension de la langue française au détriment de 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer les experts en mécanisme de gestion des plaintes. - Activer le MGP dès le début du projet ; - Mener plusieurs actions de communication envers les bénéficiaires. - Changer l'approche faire-faire en par une approche directe ; - Donner plus de liberté financière aux coordinations provinciales (réalisation de certaines activités et passation de marché au niveau local) ;

		<p>l'arabe parlé par la majorité des réfugiés de l'Est du Tchad ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les Associations Villageoises d'Epargne et de Crédit (AVEC) ont été une véritable réussite à l'Est ; - L'approche faire-faire dans le cadre de la coordination d'un projet ne donne pas souvent de bons résultats ; - Données RSU actuelles sont obsolètes et nécessitent une mise à jour ; - Risques de ne pas répondre à temps à toutes les plaintes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser et impliquer les PME locales dans l'accès aux marchés publics de faibles montants ; - Avoir un plan de suivi-évaluation clair impliquant les coordinations provinciales (accès au Logiciel de monitoring par exemple) ; - Avec les opérateurs téléphoniques actuels, il y a beaucoup de plaintes, privilégier des opérateurs de microfinance tels que Express union.
DEELCPN (Point focal)	17/04/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Contribution dans la mise en œuvre du MGP ; - Respect des procédures environnementale en vigueur au Tchad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer la communication envers les bénéficiaires.
Coordination RSU/ INSEED	18/04	<ul style="list-style-type: none"> - Le RSU est un registre d'identification des couches vulnérables ; - Le RSU ne possède pas sa propre autonomie financière pour mener leurs activités ; - Tous les PTF du Tchad ne sont pas en phase avec le RSU ; - La couverture sociale actuelle ne couvre pas tout le pays ; - Pas de ressources humaines dédiée uniquement au RSU. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le RSU doit être élargi à d'autres partenaires et diversifier les activités ; - L'implication de l'Etat dans le RSU à travers le Ministère des affaires sociales ; - Evolution de la coordination du RSU vers une agence nationale du RSU avec son autonomie financière.
RAGFHT (Réseau des Associations et Groupements des Femmes Handicapées du Tchad)	18/04/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Difficultés pour les personnes en handicap à accéder aux prothèses pour leur mobilité et aux soins ; - Abus des femmes handicapées par les commerçants dans leurs activités commerciales ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Penser à ce groupe vulnérable en les faisant bénéficier des transferts monétaires parmi les réfugiées et les communautés d'accueil ;

		<ul style="list-style-type: none"> - Pas de protection sociale réelle pour les personnes handicapées au Tchad 	<ul style="list-style-type: none"> - Impliquer les personnes handicapées lors de l'identification et l'enregistrement au RSU.
<p>CELIAF (Cellule de Liaison des Associations Féminines)</p>	18/04/2024	<ul style="list-style-type: none"> - La CELIAF trouve le programme de protection sociale très intéressant ; - Difficultés à faire un ciblage ; - Difficultés dans la communication ; - Les plaintes les plus récurrentes concernent : mauvaise compréhension des objectifs des transferts monétaires par exemple ; - Mécontentement lors des retards dans les transferts. - Des plaintes de VBG surtout dans les couples. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mener plusieurs campagnes de sensibilisation et d'information pour bien faire comprendre le but du projet et des transferts monétaires ; - Associer les institutions et les autorités traditionnelles et administratives dans le projet ; - Décentraliser certaines décisions au niveau provincial ; - Intégrer les femmes et les personnes handicapées dans les activités du programme. - Dans le cadre des infrastructures, penser au genre en réalisant des rampes pour handicapées, toilettes homme/femme ; - Vulgariser le RSU pour que toute le monde, surtout les PTF sur l'existence du RSU . - Impliquer la CELIAF dans les activités du projet.
<p>Programme Alimentaire Mondial (PAM)</p>	19/04/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Appréciation du nouveau programme de protection sociale ; - Les meilleurs moyens de réception des plaintes se font via les numéros verts et les comités locaux de gestion des plaintes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation et harmonisation du RSU (partage des services rendus) ; - Questionnaires d'identification des vulnérables à actualiser avec des données pertinentes et récentes.

Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF)	19/04/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Le PPS est une grande opportunité pour le pays ; - Il peut contribuer à consolider la protection sociale au Tchad ; - Faible couverture (-1%) de la protection sociale, donc encore embryonnaire ; - Faible capacité des acteurs chargés dans la mise œuvre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Harmoniser les programmes de protection sociale (design, paramètres de transfert, critères de ciblage, ...) ; - Harmoniser le paquet de services complémentaires ; - Rendre résilient les services de l'éducation dans les provinces d'action du projet ; - Avoir une convergence géographique d'actions entre les PTFs ; - Faire une collecte exhaustive lors de l'enquête du RSU dans toutes localités du Tchad afin de faciliter leurs interventions humanitaires par exemple.
APLFT (Association pour la Promotion des Libertés Fondamentales au Tchad)	19/04/2024	<ul style="list-style-type: none"> - Appréciation de l'utilisation du questionnaire harmonié du projet filets sociaux pour les activités telles que le transfert monétaire ; - Il existe plus de vulnérables par rapport à ceux enregistrés avant dans le RSU ; - Population majoritairement analphabète avec des difficultés de manipulations des téléphones en général ; - 	<ul style="list-style-type: none"> - Les transferts monétaires seuls ne suffisent pas, il faut ajouter les AGR et les AVEC ; - L'utilisation du RSU avec un questionnaire harmonisé ; - Prendre en compte certaines données HEA. - Pour le genre, avoir une approche transversale (focus-group pour permettre aux femmes de participer à la prise de décision ; - Prévoir les petites coupures de billets en cas de transferts monétaires ; - Partage d'expériences entre les bénéficiaires qui ont réussi et les nouveaux bénéficiaires ;

			- Mener des campagnes de sensibilisation des bénéficiaires sur les objectifs du projet.
--	--	--	---

Annexe 2 : Fiches des plaintes

Date :

Nom du réclamant :

Contact (adresse/téléphone) :

Type de projet et emplacement :

Détails sur la plainte :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

[Le cas échéant, les photos, documents, ou autres justificatifs sont à inclure en pièce jointe]

Annexe 3 : Registre des plaintes

Date de la plainte :...../..... /.....

Plainte n° :

Région de :

Localité ou Sous-prefecture de :

Nom :.....

Adresse :.....

Fonction/Responsabilité :

Tél :.....

Date de l'incident :

Parties concernées :

Doléances

.....
.....
.....
.....

Solutions préconisées par le plaignant :

.....
.....
.....
.....

Signature du plaignant :

Traitement de la plainte

Plainte enregistrée par (à remplir par l'UGP) :

Plainte validée : Oui NON

Commentaires:

.....
.....
.....
.....

Solutions proposées :

.....
.....
.....
.....

Date :

Signature :

Notes

¹ Aux fins d'un engagement efficace et adapté, les parties prenantes au(x) projet(s) proposé(s) peuvent être réparties dans les catégories de base suivantes :

- **Parties concernées** : Personnes, groupes et autres entités de la zone d'influence du projet qui sont directement influencés (réellement ou potentiellement) par le projet et/ou qui ont été identifiés comme étant les plus susceptibles de subir des changements liés au projet, et qui doivent être étroitement associés à l'identification des impacts et de leur importance, ainsi qu'à la prise de décision concernant les mesures d'atténuation et de gestion.
- **Autres parties intéressées** : Individus/groupes/entités qui ne subissent peut-être pas des impacts directs du projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le projet et/ou qui pourraient affecter le projet et le processus de sa mise en œuvre d'une manière ou d'une autre.
- **Groupes vulnérables** : Les personnes susceptibles d'être touchées de manière disproportionnée ou encore plus défavorisées par le(s) projet(s) par rapport à d'autres groupes en raison de leur statut vulnérable, et qui peuvent nécessiter des efforts d'engagement particuliers pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.
- Il est important de noter que les projets ont parfois plusieurs composantes avec des groupes de parties prenantes très différents pour chacune d'entre elles. Ces différentes parties prenantes doivent être prises en compte lors de la préparation du Plan de mobilisation des parties prenantes.

² Il est particulièrement important de comprendre si les impacts du projet peuvent toucher de manière disproportionnée les personnes ou les groupes défavorisés ou vulnérables, qui n'ont souvent pas la possibilité d'exprimer leurs préoccupations ou de comprendre les effets d'un projet, et de veiller à ce que la sensibilisation et l'engagement des parties prenantes soient adaptés pour prendre en compte les sensibilités, les préoccupations et les spécificités culturelles de ces groupes ou personnes, et pour garantir une compréhension totale des activités et des avantages du projet. L'engagement auprès des groupes et des personnes vulnérables nécessite souvent l'application de mesures et d'une assistance spécifiques visant à faciliter leur participation à la prise de décisions liées au projet, de sorte que leur sensibilisation et leur contribution au processus global soient proportionnelles à celles des autres parties prenantes.