
REPUBLIQUE CENTRAFRICAINE

Unité - Dignité –Travail



Ministère de l'Urbanisme de la Réforme Foncière de la Ville et de
l'habitat (MURFVH)

PROJET DE REPONSE D'URGENCE CONTINGENTE DE LA
REPUBLIQUE CENTRAFRICAINE

(CERP)

FINANCE PAR LA BANQUE MONDIALE

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)

Version provisoire

Juin 2026

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	2
LISTE DES TABLEAUX.....	5
LISTE DES FIGURES.....	5
ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES	6
1. INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET	8
1.1 Contexte et justification.....	8
1.1.1. Contexte.....	8
1.1.2. Justification	9
1.2 Principes et objectifs du Plan de Mobilisation des parties prenantes	9
1.3. Description du Projet.....	10
1.3.1. Cheminement du RRO par le CERP.....	10
1.3.2. Conditions d'activation	11
1.3.3. Eléments justificatifs spécifiques requis.....	12
1.3.4. Kit d'activation du CERP.....	12
1.3.5. Période de mise en oeuvre et date de clôture.....	13
1.3.6. Reconfirmation de la liste des opérations IPF et PforR.....	13
1.3.7. Objectifs de développement du Projet.....	13
1.3.8. Composantes et activités du Projet	13
1.3.8. Activités éligibles.....	13
1.3.9. Localisation et bénéficiaires du projet	15
1.4. Principes et objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes.....	15
1.4.1. Principes du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes.....	15
1.4.2. Objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	16
1.5. Normes applicables en matière de Mobilisation des Parties Prenantes.....	16
1.5.1. Réglementation nationale.....	16
1.5.2. Exigences de la Banque mondiale.....	19
2. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	19
2.1. Cartographie de Parties prenantes de la mise en œuvre du projet.....	19
2.1.1. Parties prenantes intéressées	19
2.1.2. Parties prenantes affectées bénéficiaires du projet.....	24
2.1.3. Individus ou groupes vulnérables.....	26
2.2. Synthèse d'analyse des parties prenantes au projet.....	27
3. STRATEGIE DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	29
3.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet.....	30
3.1.1. Activités de consultation menées	30
3.1.2. Enjeux transversaux soulevés.....	31

3.1.2. Attentes majeures exprimées	31
3.2. Technique de consultation et de divulgation du PMPP	32
3.3. Stratégie proposée pour la consultation et la divulgation de l'information.....	36
3.4. Stratégie proposée pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables.....	41
3.5. Calendrier prévisionnel de mobilisation des parties prenantes	42
3.6. Examen des commentaires	42
3.7. Phases ultérieures du projet.....	42
4. RESPONSABILITÉS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	43
4.1. Description des modalités de coordination et de mise en oeuvre.....	43
4.2. Fonctions et responsabilités de gestion	44
4.2.1. Organisation et dotation	44
4.2.2. Renforcement des capacités	46
4.2.3. Gestion de la performance	46
4.2.4. Mesures de sauvegarde des ressources humaines.....	46
5. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES	46
5.1. Justification, objectifs et principes directeurs du Mécanisme de Gestion des Plaintes	47
5.1.1. Justification du MGP.....	47
5.1.2. Objectif du MGP	47
5.1.3. Principes directeurs du MGP.....	47
5.2. Typologie des plaintes.....	48
5.2.1. Plaintes ordinaires potentielles.....	48
5.2.2. Plaintes sensibles potentielles	48
5.4. Composition et rôles des membres des Organes du MGP.....	49
5.4.1. Le comité de base ou comité villageois de gestion des plaintes	49
5.4.2. Le comité communal de gestion des plaintes	50
5.4.3. Le comité national de gestion des plaintes.....	50
5.5. Procédures de traitement des plaintes.....	51
5.5.1. Canaux de transmission des plaintes/réclamations.....	51
5.5.2. Mode de saisine et d'enregistrement des plaintes.	Error! Bookmark not defined.
5.6. Délai de traitement de la plainte.....	Error! Bookmark not defined.
5.7. Clôture ou résolution de la plainte.....	Error! Bookmark not defined.
5.8. Rapportage et communication sur les plaintes	59
5.9. Archivage de l'information	59
6. SUIVI-EVALUATION ET ÉTABLISSEMENT DES RAPPORTS	60
6.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi ;	60
6.2. Rapports aux groupes de parties prenantes	61
6.3. Renforcement des capacités	61

6.4. Rapports	62
6.5. Fonctions et responsabilités de l'UGP CERP	62
7. CONCLUSION	62

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 – Liste positives des dépenses éligibles.....	20
Tableau 2 – Synthèse d’analyse des rôles et intérêts des parties prenantes intéressées.....	20
Tableau 3 – Synthèse d’analyse des rôles et intérêts des parties prenantes affectées bénéficiaires du projet	24
Tableau 4 – Composition des individus ou groupes vulnérables	26
Tableau 5 – Intérêts et rôles des groupes vulnérable.....	27
Tableau 6 – Matrice synthèse d’analyse Influence/Intérêt des parties prenantes.....	27
Tableau 7 – Résumé des techniques de consultation et de divulgation du PMPP	32
Tableau 8 – Programme de mise en œuvre du Plan de mobilisation des Parties Prenantes	37
Tableau 9 – Principes fondamentaux d’un mécanisme fonctionnel et participatif	47

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Cheminement du RRO par l'intermédiaire du CERP/IPF.....	10
Figure 2 : Composantes du CERP.....	12
Figure 3 : Modalité de mise en œuvre.....	35
Figure 4 : Organigramme de l’Unité de Gestion du projet CERP.....	35
Figure 5 : Organigramme du Mécanisme de gestion des griefs	57
Figure 6 : Organigramme du Mécanisme de gestion des plaintes EAS/HS.....	58

ABRÉVIATIONS ET ACRONYMES

ANO	Avis de Non-Objection
BAD	Banque Africaine de Développement
BM	Banque Mondiale
BTP	Bâtiment et Travaux Publics
CES	Cadre Environnemental et Social
CERP	Projet de Réponse d'Urgence Contingente
CRCA	Croix Rouge Centrafricaine
CNSP	Corps National et Sapeurs-Pompiers
COPIL	Comité de Pilotage
CDV	Comité de Développement de Villages
CDQ	Comité de Développement de Quartiers
DAO	Dossier d'Appel d'Offre
DGPC	Direction Générale de la Protection Civile
EAS/HS	Exploitation et Abus Sexuels (EAS) et Harcèlement Sexuel (HS)
EIES	Etudes d'Impact Environnemental et Social
FAO	Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture
FCV	Fragilité Conflit et Violence
IDA	Association Internationale de Développement
IFR	Rapport Financier Périodique
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MADR	Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural
MPGPFFE	Ministère de la Promotion du Genre, de la Protection de la Femme, de la Famille et de l'Enfant
MATDDL	Ministère de l'Administration Territoriale, de la Décentralisation et du Développement Local
MISP	Ministère de l'Intérieur chargé de la Sécurité Publique
MCM	Ministère de la Communication et des Médias
MDNRA	Ministère de la Défense Nationale et de la Reconstruction de l'Armée/Forces de Maintien de l'Ordre
MEPSTA	Ministère de l'Enseignement Primaire, Secondaire, Technique et de l'Alphabétisation
MEPCI	Ministère de l'Economie, du Plan et de la Coopération Internationale
MEDD	Ministère de l'Environnement et du Développement Durable
MESA	Ministère de l'Élevage et de la Santé Animale
MFB	Ministère des Finances et du Budget
MRSIT	Ministère de la Recherche Scientifique et de l'Innovation Technologique
MSPP	Ministère de la Santé Publique et de la Population
MEFCP	Ministère des Eaux, Forêts, Chasse et Pêche
MDERH	Ministère du Développement de l'Energie et des Ressources Hydrauliques
MURFVH	Ministère de l'Urbanisme, de la Réforme Foncière, de la Ville et de l'habitat
MTPER	Ministère des Travaux Publics et d'Entretien Routier
ODP	Objectif de Développement du Projet
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
OMSA	Organisation Mondiale de la Santé Animale
ONG	Organisation Non Gouvernementale
ONR	Observatoire National des Risques
OSC	Organisation de la Société Civile
PAM	Programme Alimentaire Mondial
PAP	Personne Affectée par le Projet
PGMO	Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre
Plans ORSEC	Plans d'Organisation de Secours

PMPP	Plan d'Engagement des Parties Prenantes
PNPGC	Programme National de Prévention et de Gestion des Catastrophes
PPM	Plan de Passation des Marchés
PND	Plan National du Développement
PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement
PNUE	Programme des Nations Unies pour l'Environnement
PROVIR	Projet des Villes Inclusives et Résiliences en république Centrafrique
PTF	Partenaires Techniques et Financiers
PTU	Plans de Travail d'Urgence
RA	Requête d'Activation
RRO	Option de Réponse Rapide
SAMU	Service d'Assistance Médicale d'Urgence
STEP	(Systematic Tracking of Exchanges in Procurement) désigne le système en ligne utilisé par les emprunteurs pour planifier, enregistrer et suivre toutes les étapes des marchés publics dans le cadre des projets financés par la Banque mondiale .
TMI	Transferts Monétaires Inconditionnel
UGP	Unité de Gestion du Projet
UNHCR	Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'enfance,
VBG	Violence Basée sur le Genre

1. INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU PROJET

1.1 Contexte et justification

1.1.1. Contexte

La République Centrafricaine se trouve en Afrique centrale, au nord de la République démocratique du Congo. Elle est située entre 2° et 11° de latitude Nord et 14° et 28° de longitude Est. Le pays couvre une superficie de 622 984 km², avec une population estimée à 4,92 millions d'habitants (FMI, 2021). La densité moyenne de la population est estimée à 7,49 habitants/km². La capitale, Bangui, est située dans le sud, près de la rivière Oubangui, à la frontière avec la République démocratique du Congo, et à 350 mètres au-dessus du niveau de la mer (la plus basse altitude du pays). Les températures sont plus uniformes tout au long de l'année, mais en hiver l'amplitude thermique est plus élevée, et au cours de la journée la température dépasse les 30 degrés. Pendant la journée, la période la plus chaude va de janvier à mars, à la fois parce que la latitude est plus basse (et donc le soleil est très fort même en hiver), et parce que les pluies commencent plus tôt. À Bangui il tombe environ 1 500 millimètres de pluie par an. La période la plus pluvieuse est de juillet à octobre, lorsque les précipitations oscillent autour de 190/220 millimètres par mois. En République Centrafricaine, les inondations sont devenues un problème récurrent, exacerbé par le changement climatique. Ainsi, dans la nuit du 6 août 2005, Bangui a été frappée par des pluies torrentielles qui ont causé de graves inondations et des destructions dans plusieurs quartiers. En 2019, des inondations similaires à Bangui avaient déjà entraîné des pertes humaines et des déplacements de population. Le changement climatique a également contribué à l'augmentation des cas de paludisme et de choléra.

Les populations centrafricaines restent vulnérables aux catastrophes naturelles (inondations, incendies, éboulements, sécheresse) sur toutes l'étendue du territoire, face à ces défis sans précédent qui menacent son développement durable et la résilience de ses populations, la République Centrafricaine s'est doté d'un cadre institutionnel relatif à la gestion des catastrophes acté par la création d'une Direction de la Protection Civile (DPC) en 2001. Ce n'est en 2008 qu'un Directeur Général a été nommé comme unique personnel jusqu'en 2017 ou un recrutement de 150 sapeurs-pompiers civils dont 40 femmes pour renforcer le bataillon (200) des sapeurs-pompiers limités dans leurs capacités opérationnelles. Par ailleurs les services de protection civile sont méconnus du grand public. Tout comme les forces de sécurité intérieure, le service de protection civile est cantonné à Bangui et est absent sur le reste du territoire. Parmi les défis à prendre en compte, la gouvernance des catastrophes en République Centrafricaine va prendre un autre tournant avec d'une part la finalisation et la mise en œuvre du Plan National de la Protection Civile (PNPC) et le Plan d'Organisation des Secours (POS) qui sont les véritables instruments directeurs de la gestion des catastrophes, ; d'autre part l'amélioration de maillage territorial accompagné d'une stratégie de communication, la création des conditions de formation des cadre de la Protection Civile à travers la création d'une école nationale de la protection civile, la création, construction et réhabilitation des centres d'incendies de Bangui et les villes des 9 provinces, l'intégration des sapeurs-pompiers civils recrutés depuis 2018 dans la Fonction Publique pour les fidéliser. (**Source : Plan National de Développement 2024-2028**).

Le gouvernement centrafricain a officiellement lancé, le 9 juillet 2025 à Bangui, la nouvelle stratégie 2025-2029 pour la prévention des catastrophes naturelles liées au changement climatique. Présentée par le Ministère de l'Action humanitaire, cette initiative vise à mieux protéger les populations et leurs biens. (*Source sur l'internet : [La Centrafrique lance son plan de prévention des catastrophes naturelles - Radio Ndeke Luka](#)*). ; Cette stratégie constitue une étape majeure, dans la mesure où elle fournit un cadre juridique complet pour les phases de prévention, de préparation, d'intervention et de relèvement en cas de crise.

Malgré les solides cadres politiques et institutionnels de la République Centrafricaine en matière de préparation aux crises, d'importantes lacunes persistent en ce qui concerne les capacités opérationnelles, le financement et la coordination. La préparation financière demeure un défi majeur, la République Centrafricaine dépendant fortement de réaffectations budgétaires ponctuelles et de l'aide extérieure pour répondre aux crises. La préparation du CERP s'avère particulièrement pertinente et essentielle pour combler ces lacunes. Il s'agit là d'une volonté d'adresser des réponses collectives et coordonnées aux situations de catastrophe.

1.1.2. Justification

L'élaboration du présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) se justifie par plusieurs raisons :

1. **Renforcement de la coordination** : Face à la multiplicité des acteurs en situation d'urgence, un cadre de mobilisation permet d'éviter les duplications, de maximiser les synergies et de garantir une réponse cohérente et efficace.
2. **Appropriation locale et légitimité** : L'implication active des communautés locales et des autorités nationales accroît l'acceptabilité des actions et leur durabilité, tout en tenant compte des spécificités culturelles et sociales du pays.
3. **Capitalisation des ressources et expertises** : Chaque partie prenante apporte des compétences, des ressources matérielles, financières ou humaines complémentaires. Leur mise en réseau améliore la capacité de réponse collective.
4. **Transparence et redevabilité** : Un plan clair de mobilisation favorise une meilleure communication entre acteurs, renforce la confiance et facilite le suivi-évaluation des actions entreprises.
5. **Renforcement de la résilience** : En fédérant les parties prenantes autour d'un objectif commun, le projet contribue à bâtir des mécanismes de réponse et de prévention plus solides, réduisant ainsi la vulnérabilité structurelle des populations face aux crises futures.
6. **Gestion des plaintes et prévention des conflits** : l'intégration d'un mécanisme formel de réception et de traitement des plaintes garantit aux parties prenantes un cadre structuré, confidentiel et accessible pour exprimer leurs préoccupations. Ce dispositif favorise une résolution équitable, rapide et transparente des différends et renforce la confiance entre acteurs.

1.2 Principes et objectifs du Plan de mobilisation des parties prenantes

1.2.1. Principes

Les principes qui seront utilisés par le Projet de Réponse d'Urgence Contingente (CERP) dans la conception de ses mesures et procédures qui sous-tendent l'engagement des parties prenantes découlent des exigences nationales et de celles du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale. Ils sont les suivants :

1. L'engagement visera à fournir aux parties prenantes directement touchées par le projet, dont les communautés locales, et aux parties prenantes intéressées, l'accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles, culturellement appropriées et sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation.
2. L'identification, la mobilisation et les modalités de consultation adaptées aux parties prenantes vulnérables, de leurs préoccupations vis-à-vis des impacts et des avantages du projet, et des formes de mobilisation différentes ou distinctes qu'elles peuvent nécessiter.
3. La participation des parties prenantes comprendra : l'identification et l'analyse des parties prenantes ; la planification de l'engagement des parties prenantes ; la divulgation de

l'information ; la consultation et la participation ; le mécanisme de gestion des plaintes et les rapports continus aux parties prenantes concernées.

4. Les exigences de la législation nationale en matière d'information et de consultation du public seront satisfaites.

1.2.2. Objectifs

Ce PMPP préparé pour le CERP décrit les processus d'information, de consultations publiques et la divulgation d'information entreprise à ce jour, ainsi que l'engagement prévu pour les phases opérationnelles du CERP. Il est préparé conformément à la réglementation nationale et aux normes de la Banque mondiale.

Le PMPP est un outil de gestion du dialogue permanent entre le projet et ses parties prenantes. Il vise à assurer qu'une activation du CERP, durant tout son cycle de vie, des liens de collaboration et de bon voisinage, tant en interne qu'avec les communautés affectées et un engagement actif des autres parties qu'il concerne à un titre ou un autre.

Plus spécifiquement, le PMPP vise à :

1. Identifier systématiquement et exhaustivement toutes les parties prenantes affectées par des catastrophes, concernées par le projet ou susceptibles d'exercer une influence sur le projet ;
2. Établir et maintenir un dialogue constructif entre le projet et ses parties prenantes lors des étapes restantes de son cycle de vie en prenant appui, et en tirant les leçons des activités d'information et de consultation conduites jusqu'à maintenant ;
3. Concevoir et planifier la mise en œuvre des activités d'information et de consultation du projet avec ses parties prenantes de manière appropriée, efficace et accessible ;
4. Assurer l'inclusion sociale en identifiant les groupes vulnérables susceptibles d'être exclus ou marginalisés dans le processus de consultation et de participation, et concevoir les outils qui garantissent qu'ils soient pleinement inclus dans ce processus avec une réelle écoute et une réelle prise en compte de leurs points de vue ;
5. Partager l'information et dialoguer de façon inclusive sur le Projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat d'appropriation, de responsabilisation sociale et de confiance entre les parties prenantes et le Projet ;
6. Guider la conception et la mise en œuvre du Projet et diminuer les risques techniques, sociaux et budgétaires ;
7. Assurer un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation ;
8. Mettre en place un mécanisme participatif de gestion des plaintes et de feedback qui permettent l'expression et le traitement à l'amiable des doléances et plaintes des personnes affectées, intéressées par le projet avec comme dernier recours l'usage du système judiciaire pour le respect du droit humain des plaignants.
9. Gérer les risques des Violence Basée sur le Genre (VBG:EAS/HS) à travers la sensibilisation des parties prenantes sur les risques de VBG:EAS/HS et sur les dispositifs du projet, y compris le mécanisme de gestion des plaintes (MGP), afin que les victimes sachent où et comment signaler les incidents et accéder à un soutien approprié en toute sécurité et confidentialité.

1.3. Description du CERP

1.3.1. Cheminement du RRO par le CERP

Le projet de réponse aux urgences contingentes (CERP) est un Financement de Projet d'Investissement (IPF) par lequel les dépenses d'intervention d'urgence peuvent être financées par des fonds réaffectés

dans le cadre de l'Option de Réponse Rapide (RRO). Le CERP vise à fournir en République Centrafricaine un accès rapide aux prêts d'investissement de l'IDA en cas de crise ou de situation d'urgence éligible ou imminente telle que définie dans le Manuel. Aucun financement n'est alloué au CERP moment de l'approbation : il sert de mécanisme pour canaliser des ressources réaffectées d'opérations hôtes lors d'une activation. Le RRO permet de réaffecter jusqu'à 10% des soldes non décaissés et non engagés, par exercice financier de la Banque mondiale, d'opérations de Projet d'Investissements (IPF) et Programme pour Résultats (PforR) actives dans le portefeuille de la République Centrafricaine.

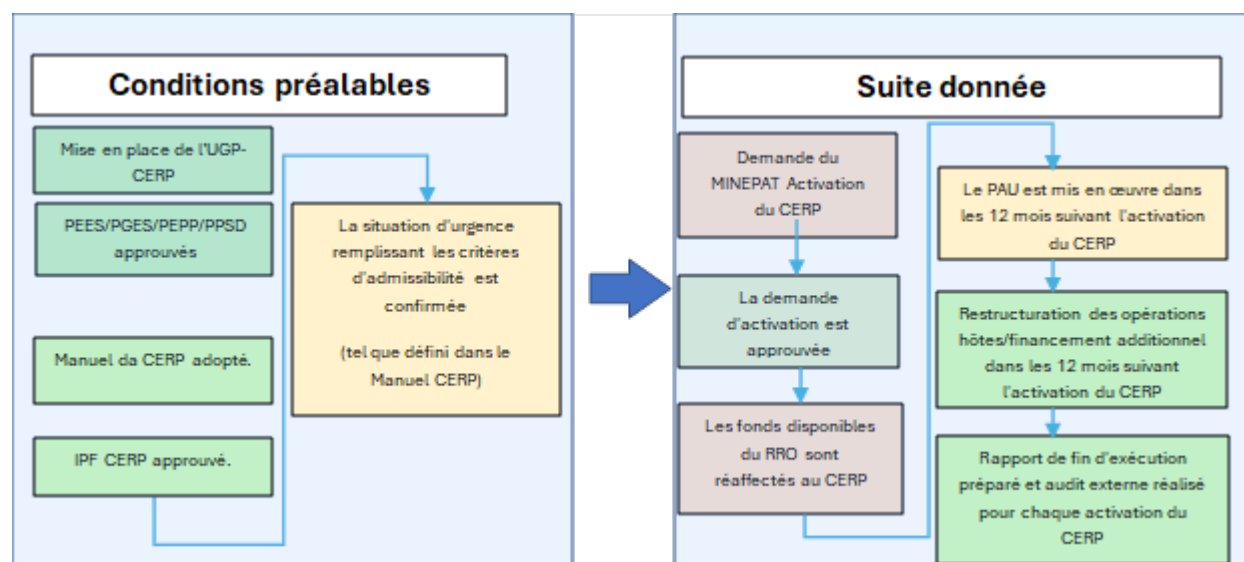
Le CERP est conforme à la politique de la Banque mondiale en matière d'IPF (paragraphe 12). Les fonds réaffectés par le biais du CERP sont juridiquement liés aux opérations hôtes dont ils sont tirés, mais opérationnellement déconnectés, ce qui permet de les utiliser indépendamment de la conception des opérations hôtes, pour des interventions d'urgence.

Le CERP a une durée de six (6) ans, au cours de laquelle il peut être activé plusieurs fois, en fonction de la survenance de situations d'urgence éligibles et de la disponibilité des fonds. Sur cette base, le Gouvernement de la République Centrafricaine peut se prévaloir du RRO via deux options (CERP et DPF Cat DDO). Le montant à réaffecter de chaque opération est déterminé par le Gouvernement de la République Centrafricaine en consultation avec la Banque, à l'avance ou au moment de l'activation du CERP.

Avant tout accès aux fonds CERP, le Gouvernement Centrafricain prépare et communique à la Banque un Plan d'Action d'Urgence (PAU) régissant l'utilisation des fonds pour la crise spécifique, conformément au présent Manuel et aux dispositions IPF.

La figure 1 présente de manière schématique la manière dont les ressources du RRO seront canalisées pour financer les activités d'urgence du CERP dans le cadre du PAU concerné. Le PAU définit les bénéficiaires institutionnels des fonds destinés aux activités d'urgence.

Figure 1 : Cheminement du RRO par l'intermédiaire du CERP/IPF



1.3.2. Conditions d'activation

Les activités relevant du CERP sont exécutées sous réserve que:

- Le Gouvernement a adopté le Manuel CERP (incluant PEES CERP, PMPP, PGES, PPSD) et le PAU, en forme et fond acceptables par la Banque mondiale;

- Le Gouvernement de la République Centrafricaine a déterminé qu'une situation d'urgence/crise éligible s'est produite et a soumis une requête d'activation à la Banque Mondiale pour réaffecter jusqu'à 10% du solde non décaissé/non engagé des opérations hôtes afin de financer un PAU spécifique;
- La Banque a souscrit à la décision du Gouvernement selon laquelle une situation d'urgence/crise remplissant les critères s'est produite, a accepté la demande d'activer le CERP, et en a informé le Gouvernement.

1.3.3. Eléments justificatifs spécifiques requis

Une urgence/crise éligible est "un événement qui a causé, ou est susceptible de causer de manière imminente, un impact économique et/ou social négatif majeur pour le Bénéficiaire, associé à une crise ou à une catastrophe naturelle ou causée par l'homme". Ceci inclut aussi les urgences sanitaires et les effets socioéconomiques liés aux situations de Fragilité Conflit et Violence (FCV).

A. Urgences/crises naturelles et d'origine humaine: Le CERP peut être activé sur la base d'une déclaration d'urgence par le Gouvernement de la République Centrafricaine. Des preuves ou des rapports émanant de tiers peuvent être pris en compte pour l'activation du CERP par le Gouvernement de la République Centrafricaine, tels que les rapports des Agences des Nations Unies (ONU), y compris les appels éclairs des Nations Unies, et les centres (internationaux ou nationaux) de prévision et de gestion des risques.

B. Urgences sanitaires: Le CERP peut être activé par le Gouvernement de la République Centrafricaine sur la base de déclarations/rapports des organes nationaux habilités ou des déclarations/rapports de tiers, tels que l'évaluation des risques de niveau 2 ou plus de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), telle que décrite dans le cadre d'intervention d'urgence de l'OMS, ou un classement équivalent par d'autres agences internationales telles que l'Organisation Mondiale de la Santé Animale (OMSA), le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE) ou l'Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO).

C. Urgences/crises FCV: Le CERP peut être activé par le Gouvernement de la République Centrafricaine sur la base de déclarations/rapports des organes nationaux habilités ou de tiers, tels que les rapports des Agences des Nations Unies, y compris la classification intégrée de la phase de la sécurité alimentaire (phase 3 ou 4 de l'IPC) et le Bureau de la Coordination des Affaires Humanitaires des Nations Unies (BCAH).

1.3.4. Kit d'activation du CERP

En cas de crise imminente ou peu après l'événement, le Ministère de l'Economie, du Plan et de la Coopération Internationale (MEPCI), avec l'appui des UGP-CERP, endosse par l'UGP PROVIR désignée pour sa charge, engage des échanges avec l'équipe de la Banque mondiale (BM) et soumet la Requête d'Activation (RA) au Directeur de Division de la BM. La RA comprend :

- (a) La liste des opérations hôtes à réaffecter et les montants par opération;
- (b) Les instructions de paiement et signatures selon la Lettre de Décaissement (DFIL);
- (c) Un PAU décrivant activités, calendrier, besoins, dépenses éligibles;
- (d) Les preuves de l'éligibilité de la crise conformément au présent Manuel.

La BM examine la RA, y compris ses preuves, et le PAU pour confirmer la conformité aux exigences des accords des opérations hôtes. Le Gouvernement peut solliciter l'appui technique de la BM pour l'évaluation rapide des besoins et autres travaux préparatoires. Cette demande est adressée directement

au Directeur de Division de la Banque mondiale sous forme écrite, par lettre ou par communication électronique.

1.3.5. Période de mise en œuvre et date de clôture

La période d'activation spécifique du CERP est de 12 mois maximum; la date d'achèvement est stipulée dans la notification d'activation de la Banque et reflétée dans le plan de mise en œuvre joint au PAU. Un délai de grâce de quatre (4) mois après la fin permet de documenter les dépenses et finaliser paiements et formalités.

1.3.6. Reconfirmation de la liste des opérations IPF et PforR

Le Gouvernement, via le MEPCI, convient annuellement avec l'IDA de la liste des opérations hôtes potentielles utilisables en cas d'activation. La RA confirme les opérations spécifiques de la liste, considérant que des ajustements sont possibles selon la situation. Dès que le MEPCI manifeste l'intérêt d'activer le CERP, l'IDA l'informe d'une estimation de 10% des montants non décaissés des portefeuilles IPF/PforR potentiellement mobilisables. Le montant final dépend des besoins et autres financements disponibles. Le montant final des fonds réaffectés au CERP (jusqu'à 10% des fonds non décaissés au cours d'un exercice fiscal donné de IDA) peut provenir d'une ou de plusieurs Opérations Hôtes potentielles, compte tenu des fonds non décaissés et non engagés pour chaque Opération Hôte.

1.3.7. Objectifs de développement du CERP L'objectif de développement du Projet (ODP) consiste à intervenir rapidement et efficacement en cas de crise ou de situation d'urgence éligible en République centrafricaine.

1.3.8. Composantes et activités du CERP Un projet CERP est subdivisé en trois (3) grandes composantes avec différentes activités à mener dans chacune d'elle:

- Composante 1: Soutien aux moyens de subsistance d'urgence des ménages.
 - *Objectif spécifique* : Apporter un soutien rapide aux ménages affectés par la crise à travers un appui financier ou autres formes d'assistance directe pour répondre à leurs besoins de base et protéger leurs moyens de subsistance.
- Composante 2: Fourniture de matériels et de services d'urgence essentiels.
 - *Objectif spécifique* : Fournir rapidement les biens, équipements et services essentiels pour répondre aux besoins immédiats des populations touchées par la crise dans les domaines de la santé, de l'eau², de l'alimentation, de l'éducation et de la protection.
- Composante 3: Coordination et gestion de la réponse d'urgence.
 - *Objectif spécifique* : Renforcer les capacités institutionnelles, techniques et logistiques de coordination, de suivi et de supervision des réponses d'urgence en assurant une mise en œuvre efficace et transparente du CERP.

1.3.8. Activités éligibles

Le tableau 1 présente la liste positive des dépenses à partir de laquelle le Gouvernement sélectionne les activités à financer dans le cadre du CERP, comme indiqué dans le PAU. Les activités de la liste positive sont alignées sur les objectifs de l'Accord de Paris, comme l'exigent tous les financements de la Banque mondiale depuis le 1^{er} juillet 2023.³ Un plan/stratégie de passation sera élaboré conformément à la liste convenue au moment de l'activation.

Tableau 1 : Liste positive des dépenses éligibles

Appui d'urgence aux moyens de subsistance des ménages
--

Aide financière directe d'urgence aux ménages par le biais de transferts monétaires conditionnels ou inconditionnels.

Fourniture de services et de biens/équipements essentiels pour les interventions d'urgence

- Services de nettoyage des infrastructures affectées, de ramassage et transport des débris le cas échéant.
- Acquisition de denrées alimentaires de base (mil, maïs, riz, niébé, huile, sucre, sel, etc.) sous réserve du respect des exigences de la BM applicables en matière d'éligibilité des dépenses alimentaires.
- Acquisition de matériel d'approvisionnement en eau et d'assainissement tels que : eau en bouteille, stations mobiles de traitement de l'eau, bâches d'eau, filtres à eau portables, pastilles de purification de l'eau, latrines à dalles, toilettes mobiles communautaires et feuilles de plastique.
- Achat de produits pharmaceutiques, des médicaments, de fournitures médicales, y compris des sachets de sels de réhydratation orale, et d'équipements médicaux essentiels tels que ventilateurs, équipements de protection individuelle et divers outils de diagnostic, à l'exclusion de tout équipement contenant des matières radioactives.
- Acquisition de produits vétérinaires, y compris des trousseaux de premiers soins pour animaux, des médicaments, des vaccins et des fournitures médicales.
- Achat, stockage temporaire, et transport de matériel pour répondre aux urgences et d'intrants et matériels agricoles tels que semences, kits d'outils, aliments pour bétail, engrais essentiels, sauf l'achat de pesticides.
- Acquisition d'équipements essentiels de réponse aux besoins logistiques des personnes affectées tels que des tentes, des abris, des sacs de couchage, des bâches, des seaux, des nattes, des trousseaux d'hygiène personnelle, des trousseaux de ménage, etc.
- Location de matériel léger pour le rétablissement de l'accès et pour la mise en œuvre du CERP, y compris des pompes à eau, des outils à main tels que des bêches, des pelles, des houes, des brouettes, de la machinerie lourde, comme des bulldozers ou des camions à benne basculante ; générateurs à usage d'urgence, y compris l'approvisionnement en carburant pour leur fonctionnement.
- Achat de foyers verts pour les ménages à faibles revenus destinés aux cuisines communautaires dans le contexte des réponses aux crises affectant l'accès aux combustibles de cuisson.
- Location de moyens roulant électriques pour les services essentiels à la réponse d'urgence et au fonctionnement de l'Etat et des collectivités territoriales.
- Achat de carburant pour appuyer une intervention d'urgence visant à assurer la continuité des services essentiels et la protection des ménages vulnérables. Cela peut comprendre :
 - (i) du GPL pour la cuisson des aliments lorsque celui-ci constitue le principal combustible de cuisson pour les ménages à faible revenu et qu'une interruption de l'approvisionnement crée une situation d'urgence immédiate en matière de bien-être et de sécurité ;
 - (ii) du diesel pour la production d'électricité de secours dans les hôpitaux et les établissements de santé, y compris le maintien de la chaîne du froid pour les vaccins et les médicaments essentiels ;
 - (iii) du carburant pour le pompage et le traitement de l'eau lorsque des systèmes électriques ou diesel assurent l'approvisionnement principal en eau potable municipale ou périurbaine ; et
 - (iv) du diesel et du fioul lourd pour la production d'électricité du secteur public lorsque le combustible liquide constitue la principale ou l'unique source de production et qu'une rupture d'approvisionnement entraînerait ou prolongerait directement des délestages affectant les services de santé, d'eau et de sécurité publique.
- Appui au paiement de la fourniture d'énergie électrique liée à une situation de crise ou de catastrophe éligible pour assurer la continuité des services essentiels et du soutien aux populations vulnérables.
- Achat d'énergie pour la couverture des besoins nés d'une crise ou d'une catastrophe éligible pour assurer la continuité des services essentiels et du soutien aux populations vulnérables.

Coordination et gestion des interventions d'urgence

- Financement de l'augmentation du nombre des équipes d'intervention, de réparation, et d'évacuation, à l'exclusion des militaires et des représentants des forces de l'ordre.
- Financement des évaluations rapides de la situation d'urgence et des rapports de suivi et d'évaluation et coûts d'audit des activités d'urgence dans le cadre du CERP.
- Financement de formations de très courtes durées des équipes locales afin d'augmenter les capacités des réponses rapides.
- Gestion des abris temporaires : administration des abris, y compris les paiements pour les activités de gestion des abris, telles que la location temporaire de bureaux, les salaires du personnel et l'acquisition des biens nécessaires au fonctionnement des abris. Il n'inclut pas les opérations d'hébergement telles que les accords fonciers et les indemnités ou la fourniture de services d'assainissement et de gestion des déchets.
- Financement de l'assistance technique, y compris l'expertise spécialisée internationale et locale (services de conseil) pour appuyer les opérations d'intervention d'urgence et fournir une assistance technique juste à temps et préparer des documents techniques pour la passation des marchés.
- Indemnités de subsistance (per diem) et autres frais de déplacement et de logistique tels que le carburant, pour le personnel effectuant des missions sur les terrains liés aux interventions d'urgence.
- Augmentation des factures d'électricité pour le secteur public et location de machines légères et critiques (c'est-à-dire des générateurs pour les opérations d'urgence et d'abri, du matériel pour l'enlèvement des débris, etc.).
- Financement de mesures environnementales et sociales (E&S) identifiées dans le Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES), et le PEES, ainsi que des coûts relatifs au suivi et à l'évaluation du CERP et les coûts opérationnels de la mise en œuvre des activités suite à l'activation du CERP.
- Financement des rapports d'audit, de suivi et d'évaluation et les rapports finaux nécessaires en cas d'activation du CERP.

1.3.9. Localisation et bénéficiaires du projet

Le CERP a une portée nationale. Les bénéficiaires sont définis dans le Manuel du projet de réponse aux urgences contingentes (CERP) en fonction de la situation d'urgence ou de crise éligible pour chaque activation du CERP et de la répartition géographique des impacts. Les bénéficiaires seront les populations touchées, englobant un large éventail de groupes vulnérables, notamment les femmes, les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées, les peuples autochtones qui recevront un soutien pour assurer leur sécurité et leur résilience pendant et après les crises.

1.4. Principes et objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

1.4.1. Principes du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Les principes qui seront utilisés par le CERP dans la conception de ses méthodes de mobilisation des Parties Prenantes résultent des exigences nationales et celles de la Banque mondiale (le Cadre Environnemental et Social notamment). Ils comprennent les éléments suivants :

- L'engagement des parties prenantes directement affectées par la crise et les parties prenantes intéressées, l'accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, culturellement appropriées et sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation ;
- La participation des parties prenantes comprendra les éléments suivants : identification et analyse des parties prenantes, planification de la mobilisation des parties prenantes, divulgation de l'information, consultation et participation, mécanisme de gestion des plaintes et rapports continus aux parties prenantes concernées ;
- Le respect des prescriptions de la législation nationale en matière de consultation et d'information publiques.

1.4.2. Objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Selon la NES n°10 « *Mobilisation des parties prenantes et Information* » de la Banque mondiale, les principaux objectifs du PMPP sont les suivants :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux Emprunteurs de bien identifier ces dernières, 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 CERP et du PMPP et sa performance environnementale et sociale ;
- 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 ;
- Assurer l'inclusion sociale en identifiant les groupes vulnérables susceptibles d'être exclus ou marginalisés dans le processus de consultation et de participation, concevoir les outils qui garantissent qu'ils soient pleinement inclus dans ce processus avec une réelle écoute et une réelle prise en compte de leurs points de vue ;
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du CERP ;
- Doter les parties touchées par le CERP de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et aux Emprunteurs d'y répondre et de les gérer à travers un mécanisme participatif de gestion des plaintes qui garantit l'expression et le traitement à l'amiable des doléances et plaintes des personnes affectées et intéressées par le CERP ou qui subissent des violences basées sur le genre (VBG) et/ou le harcèlement sexuel, avec comme dernier recours l'usage du système judiciaire.

1.5. Normes applicables en matière de mobilisation des Parties Prenantes

Cette section présente un aperçu des réglementations nationales et les exigences de la Banque mondiale applicables relativement à l'information et la consultation publique

1.5.1. Réglementation nationale

En République Centrafricaine (RCA), les dispositions législatives nationales relatives à la mobilisation des parties prenantes en situation d'urgence combinent la gouvernance des crises humanitaires, la décentralisation et les règles d'évaluation sociale. La mobilisation des parties prenantes est également prévue dans les différentes formes de la législation nationale, y compris la législation sur les évaluations et les audits de l'impact environnemental et social. Ces instruments préconisent une implication significative des parties prenantes du CERP dans les décisions qui les concernent, une planification participative et des mécanismes de réclamation transparents. Les dispositions législatives sont principalement énoncées dans les règlements relatifs aux Etudes d'Impact Environnemental et Social (EIES).

. II. CADRE REGLEMENTAIRE RELATIF A LA PARTICIPATION DU PUBLIC

2.1. Legislation nationale

En République Centrafricaine, le droit à l'information, à la participation et à l'émission d'opinion est encadré à travers les instruments juridiques législatifs qui suivent.

2.1.1. Le Constitution de la RCA du 30 mars 2016

La Constitution donne droit à la liberté d'exprimer ses opinions. L'article 13 stipule : « La liberté d'informer, d'exprimer et de diffuser ses opinions par la parole, la plume et l'image, sous réserve du respect des droits d'autrui, est garantie ».

2.1.2. Loi 07.018 du 28 décembre 2007 portant Code de l'environnement

Le Code de l'environnement de la RCA rend obligatoire la démarche de l'évaluation environnementale et sociale de tout projet susceptible de porter atteinte à l'environnement. La législation prévoit également la tenue de l'Audience Publique, de l'évaluation environnementale et de l'audit environnemental dont les modalités d'exécution sont fixées par voie réglementaire. L'article 94 de ce code stipule que 'il est institué en Centrafrique une audience publique sur l'environnement. L'audience publique sur l'environnement est la consultation de la population sur les questions relatives à l'environnement. Elle a pour objectif de faire participer la population locale aux prises de décisions.'

2.1.3. Arrêté 04/MEED/DIRCAB/ du 21 janvier 2014 fixant les règles et procédures relatives à la réalisation des études d'impact.

Cet article oblige la transparence par la publicité des activités des documents ainsi que la participation inclusive (consultation et audience publique) des parties prenantes affectées, bénéficiaires et les administrations techniques.

2.2. Cadre juridique international

2.2.1. Les conventions internationales

☐ Déclaration de Rio de Janeiro (Brésil) de 1992 sur l'environnement et le développement

Le droit à l'information et à la participation est édicté par le principe 10 de la déclaration de Rio. Il stipule : « la meilleure façon de traiter les questions d'environnement est d'assurer la participation de tous les citoyens concernés, au niveau qui convient. Au niveau national, chaque individu doit avoir dûment accès aux informations relatives à l'environnement que détiennent les autorités publiques, y compris aux informations relatives aux substances et activités dangereuses dans leurs collectivités, et avoir la possibilité de participer aux processus de prise de décision. Les États doivent faciliter et encourager la sensibilisation et la participation du public en mettant les informations à la disposition de celui-ci. Un accès effectif à des actions judiciaires et administratives, notamment des réparations et des recours, doit être assuré.

☐ Convention d'Aarhus sur l'accès à l'information, la participation du public au processus décisionnel et l'accès à la justice en matière d'environnement, et aux Annexes Ire et II, du 25 juin 1998 (M.B. 24.04.2003) modifiée par l'amendement adopté à Almaty le 27 mai 2005 (M.B. 31.07.2009).

L'article 1er de la Convention d'Aarhus – UNECE (1998 Danemark, à Aarhus, entrée en vigueur le 30/10/2001) stipule : « Afin de contribuer à protéger le droit de chacun, dans les générations présentes et futures, de vivre dans un environnement propre à assurer sa santé et son bien-être, chaque partie garantit les droits d'accès à l'information sur l'environnement, de participation du public au processus décisionnel et d'accès à la justice en matière d'environnement conformément aux dispositions de la présente Convention. »

2.2.2. Cadre environnemental et social (CES) de la Banque Mondiale

La Banque Mondiale accorde une importance à la collaboration et à la transparence entre le projet et les parties prenantes. La norme environnementale et sociale n° 10 (NES n°10) du CES est entièrement consacrée à la mobilisation des parties prenantes et information.

La NES n°10 reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte et transparente entre l'Emprunteur (ici le Gouvernement Centrafricain) et les parties prenantes du projet, élément essentiel des bonnes pratiques internationales. Selon cette NES, la mobilisation effective des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets, renforcer l'adhésion aux projets, et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du projet. La NES 10 décrit la mobilisation des parties prenantes comme un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Lorsqu'elle est conçue et mise en œuvre d'une manière appropriée, elle favorise le développement de relations fortes, constructives et ouvertes qui sont importantes pour une bonne gestion des risques et

effets environnementaux et sociaux d'un projet. La mobilisation des parties prenantes est plus efficace lorsqu'elle est engagée au début du processus d'élaboration du projet et fait partie intégrante des décisions prises très tôt dans le cycle du projet ainsi que de l'évaluation, de la gestion et du suivi des risques et effets environnementaux et sociaux du projet.

A cet effet, il est fait obligation aux Emprunteurs de mobiliser les parties prenantes pendant toute la durée de vie du projet, en commençant le plus tôt possible pendant le processus d'élaboration du projet et en suivant un calendrier qui permet des consultations approfondies avec les parties prenantes sur la conception du 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 du projet.

Le Gouvernement centrafricain donnera aux parties prenantes un accès aux informations suivantes le plus tôt possible, ce avant l'évaluation du projet par la Banque, et selon un calendrier qui permet de véritables consultations avec les parties prenantes sur la conception du projet :

- L'objet, la nature et l'envergure du projet ;
- La durée des activités du projet proposé ;
- Les risques et effets potentiels du projet sur les communautés locales, et les mesures proposées pour les atténuer, en mettant en exergue les risques et effets susceptibles d'affecter de manière disproportionnée les groupes vulnérables et défavorisés, et en décrivant les mesures différenciées prises pour les éviter et les minimiser ;
- Le processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes, en soulignant les modalités éventuelles de participation de celles-ci;
- Les dates et lieux des réunions de consultation publiques envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions ;
- Le processus et les voies de dépôt et de règlement des plaints.

2.3. Lien entre la législation nationale et le CES de la Banque Mondiale

La législation centrafricaine fait de la consultation des parties prenantes une obligation, Le code de l'environnement a institué l'audience publique sur l'environnement qui est la consultation de la population sur les questions relatives à l'environnement. La législation nationale adopte une approche ponctuelle et ceci au début du projet alors que la NES 10 de la Banque Mondiale adopte une approche continue tout au long du projet. Dans ce cadre, la NES 10 de la Banque Mondiale sera appliquée pour ce projet.

2.3.1 Principales exigences de la norme n°10

La NES n°10 s'applique à tous les projets financés par la Banque à travers le Financement dédié aux projets d'investissement :

- L'Emprunteur devra mener les échanges avec les parties prenantes concernées, comme étant une partie intégrante de l'évaluation environnementale et sociale du projet et de sa mise en œuvre, tel que décrit dans la NES n°1 ;
- 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 ;
- Les Emprunteurs organiseront des consultations significatives avec l'ensemble des parties prenantes et leurs fourniront des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et en les consultant d'une manière culturellement appropriée, et libre de toute manipulation, ingérence, contrainte et intimidation ;
- Le processus de participation des parties prenantes impliquera les aspects suivants : (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 ;

- 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.*

1.5.2. Exigences de la Banque mondiale

La mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du Projet pour soutenir le développement de relations solides, constructives et réactives qui sont importantes pour une gestion réussie des risques environnementaux et sociaux d'un Projet. Le cadre environnemental et social de la Banque mondiale (CES) comprend la NES n°10 sur « *la mobilisation des parties prenantes et la divulgation d'informations* », qui reconnaît « *l'importance d'un engagement ouvert et transparent avec les parties prenantes du Projet en tant qu'élément essentiel des bonnes pratiques internationales* ». La NES n°10 stipule également qu'un engagement efficace des parties prenantes peut améliorer de manière significative la durabilité environnementale et sociale des Projets, renforcer l'acceptation des Projets et contribuer de manière significative à la réussite de la conception et de la mise en œuvre des Projets.

L'application de ces normes, en mettant l'accent sur l'identification et la gestion des risques environnementaux et sociaux, soutiendra les bénéficiaires dans leur objectif de réduire la pauvreté et d'accroître la prospérité de manière durable au profit de l'environnement et de la population Centrafricaine. Les normes permettront de :

- a. Soutenir les bénéficiaires dans la mise en place de bonnes pratiques internationales en matière de durabilité environnementale et sociale ;
- b. Aider les bénéficiaires à remplir leurs obligations nationales et internationales en matière environnementale et sociale ;
- c. Renforcer la non-discrimination, la transparence, la participation, la responsabilité et la gouvernance ;
- d. Améliorer les résultats des Projets en matière de développement durable grâce à l'engagement continu des parties prenantes.

2. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

L'identification des parties prenantes est un processus continu. De ce fait, toutes nouvelles parties prenantes identifiées à chaque étape du CERP seront systématiquement intégrée dans le processus de mobilisation en fonction de leurs spécificités.

2.1. Cartographie de Parties prenantes de la mise en œuvre du projet

Les parties prenantes du projet désignent l'ensemble des acteurs, organisations, institutions ou groupes sociaux qui participent, influencent ou sont affectés, directement ou indirectement, positivement ou négativement par la conception, la mise en œuvre et les résultats du projet. Elles regroupent à la fois :

- Les parties prenantes intéressées (décideurs Autorités nationales, bailleurs, ONG, agences humanitaires, secteur privé, etc.),
- Les parties prenantes affectées (bénéficiaires directs
- Les individus ou groupes vulnérables.

2.1.1. Parties prenantes intéressées

Les parties prenantes intéressées correspondent à un type d'acteurs, qui, sans être forcément touchés par les effets directs du sinistre sont appelés à s'impliquer dans les actions de celui-ci et manifestent ainsi leur intérêt pour le projet. Ces acteurs sont appelés parties prenantes de la mise en œuvre du projet.

Ils se sentent interpellés par le projet et ses activités et manifestent leur intérêt pour celui-ci pour les principales raisons suivantes :

- Parce qu'ils veulent maintenir de la stabilité sociale, renforcement de leur légitimité et réduire l'impact des crises sur la population affectée ;
- Pour l'amélioration de la résilience des territoires, réduction des tensions sociales locales
- Pour sauvegarder des moyens de subsistance, reconnaissance sociale et culturelle et garantir accès équitable aux aides ;
- Renforcement de leur crédibilité et visibilité et accès à des financements et partenariats
- Répondre à leurs mandats humanitaires, respect des engagements internationaux et renforcement de la coopération avec l'État ;
- Opportunités économiques et amélioration de leur image et responsabilité sociétale
- Solidarité, garantie de l'utilisation efficace des fonds et contribution à la stabilité régionale
- Accès à des contenus d'intérêt public et renforcement de leur rôle sociétal.

La liste et la composition des parties prenantes intéressées par la mise en œuvre du projet est indiquée dans le tableau 2.

Tableau 1 – Synthèse d'analyse des rôles et intérêts des parties prenantes intéressées

Catégorie de parties prenantes	Acteurs clés	Rôles	Intérêts
Institutions publiques nationales	Ministère de l'Administration Territoriale, de la Décentralisation et du Développement Local/Direction de la Protection Civile (DPC)	Organisation générale de la protection civile sur l'ensemble du territoire	- Maintien de la stabilité sociale - Renforcement de leur légitimité - Réduction de l'impact des crises sur la population
	Ministère de l'Economie, du Plan et de la Coopération Internationale (MEPCI) (à travers les UGP- CERP)	Mobilisation des financements et coordination d'ensemble des activités du CERP	- Maintien de la stabilité sociale - Renforcement de leur légitimité - Réduction de l'impact des crises
	Ministère des Finances et du Budget	Mise à disposition des ressources financières destinées à la gestion des risques de catastrophe et sinistrés.	- Maintien de la stabilité sociale - Renforcement de leur légitimité - Réduction de l'impact des crises
	Ministère de la Défense Nationale et de la Reconstruction de l'Armée/Forces de Maintien de l'Ordre/Corps national des sapeurs-pompiers (CNSP)	Contribution à la gestion des risques	- Maintien de la stabilité sociale - Renforcement de leur légitimité - Réduction de l'impact des crises
	Ministère de l'Intérieur chargé de la Sécurité Publique (MISP)	Responsable du maintien de l'ordre public, de la sécurité des personnes et des biens, et de la gestion des frontières.	- Maintien de la stabilité sociale - Renforcement de leur légitimité - Réduction de l'impact des crises

Catégorie de parties prenantes	Acteurs clés	Rôles	Intérêts
	Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural (MADR)	Prise en charge des intrants agricoles, appui en petits matériels agricoles et carburant pour des interventions rapides	- Maintien de la stabilité sociale - Renforcement de leur légitimité - Réduction de l'impact des crises
	Ministère de la Promotion du Genre, de la Protection de la Femme, de la Famille et de l'Enfant (MPGPFFE)	Protection sociale des groupes à vulnérabilité spécifique et solidarité nationale	- Maintien de la stabilité sociale - Renforcement de leur légitimité - Réduction de l'impact des crises
	Ministère de l'Action Humanitaire, de la Solidarité et de la Réconciliation Nationale (MAHSRN)	Coordonne l'aide d'urgence aux sinistrés, aux réfugiés et aux personnes déplacées	- Maintien de la stabilité sociale - Renforcement de leur légitimité - Réduction de l'impact des crises
	Ministère des Travaux Publics et de l'Entretien Routier (MTPER)	Réhabilitation, maintenance et entretien des routes et autres infrastructures	- Maintien de la stabilité sociale ; - Renforcement de leur légitimité ; - Réduction de l'impact des crises.
	Ministère de la Communication et des Médias (MCM)	Elaboration et de la mise en œuvre de la politique de communication du Gouvernement	Transmission des informations officielles entre toutes les parties prenantes
	Ministère de l'Elevage et de la Santé Animale (MESA)	Protège le patrimoine forestier et faunique et régleme l'exploitation du bois.	- Maintien de la stabilité sociale ; - Renforcement de leur légitimité ; - Réduction de l'impact des crises .
	Ministère des Eaux, Forêts, Chasse et Pêche (MEFCP)	- Protège le patrimoine forestier et faunique et régleme l'exploitation du bois.	- Maintien de la stabilité sociale ; - Renforcement de leur légitimité ; - Réduction de l'impact des crises.
	Ministère de l'Urbanisme, de la Réforme Foncière, de la Ville et de l'habitat (MURFVH)	Gestion et entretien des ouvrages de drainage	- Maintien de la stabilité sociale ; - Renforcement de leur légitimité ; Réduction de l'impact des crises
	Ministère de la Santé Publique et de la Population (MSPP)/Service d'Assistance Médicale d'Urgence (SAMU)	Prise en charge sanitaire des populations sinistrées	- Maintien de la stabilité sociale - Renforcement de leur légitimité - Réduction de l'impact des crises

Catégorie de parties prenantes	Acteurs clés	Rôles	Intérêts
	Ministère du Développement de l’Energie et des Ressources Hydrauliques (MDERH)	Accès à l'eau potable et l'assainissement liquide	- Maintien de la stabilité sociale - Renforcement de leur légitimité - Réduction de l’impact des crises
Institutions locales	Autorités administratives (Gouverneurs, préfets, et sous-préfets)	Coordination des mesures de prévention, de préparation, de réponse, et de relèvement	- Amélioration de la résilience des territoires ; - Réduction des tensions sociales locales
	Collectivités Territoriales Décentralisées (Conseil régional ; communes ;	Appui à la mise en œuvre des plans régionaux et locaux de contingence	- Amélioration de la résilience des territoires ; - Réduction des tensions sociales locales
Communautés et leaders sociaux	Populations locales ; Comités de Développement des Villages et de Quartiers (CDV/CDQ) ; Leaders traditionnels et religieux ; Associations de jeunes et de femmes	- Identification des besoins prioritaires ; - Participation active aux actions de prévention et de réponse ; - Transmission des messages de sensibilisation	- Sauvegarde des moyens de subsistance ; - Accès équitable aux aides ; - Reconnaissance sociale et culturelle
Société civile et ONG nationales (OSC)	Organisations communautaires ONG locales	- Mise en œuvre des actions humanitaires de proximité ; - Suivi des populations vulnérables ; et - Plaidoyer auprès des autorités	- Renforcement de leur crédibilité et visibilité - Accès à des financements et partenariats
ONG et agences internationales	PAM, UNICEF, OMS, FAO, UNHCR, OCHA, ONG internationaux (MSF, Save the Children, Croix-Rouge, etc.), CRCA et les clusters humanitaires existants (cluster protection, nutrition, WASH).	- Appui technique et financier ; - Assistance humanitaire directe ; - Coordination avec les partenaires locaux ; - Contribution à l’identification des bénéficiaires, à la sensibilisation communautaire et au Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) - Canaux privilégiés d’engagement dans les zones à accès restreint	- Répondre à leurs mandats humanitaires ; - Respect des engagements internationaux ; - Renforcement de la coopération avec l’État
Secteur privé	Transporteurs et logisticiens	- Fourniture de biens et services logistiques ; - Soutien aux opérations d’urgence (transport, communication ; distribution) ; et	- Opportunités économiques - Amélioration de leur image et responsabilité sociétale

Catégorie de parties prenantes	Acteurs clés	Rôles	Intérêts
		- Appui financier (mécénat, RSE)	
	Banques et microfinances	Transfert de numéraires aux sinistrés	- Opportunités économiques ; - Amélioration de leur image et responsabilité sociétale
	Opérateurs de téléphonie mobile (Orange, Télétel, Moov, etc.)	Transferts monétaires d'urgence à travers le mobile Money	- Opportunités économiques ; - Amélioration de leur image et responsabilité sociétale
Partenaires techniques et financiers (PTF)	Banque mondiale.	- Financement du projet ; - Appui stratégique et technique.	- Garantie de l'utilisation efficace des fonds - Contribution à la stabilité régionale.
Médias	Radios communautaires, Télévisions et presse écrite Médias en ligne et réseaux sociaux	- Diffusion d'informations fiables ; - Sensibilisation des populations ; - Lutte contre les rumeurs et fausses.	- Accès à des contenus d'intérêt public ; - Renforcement de leur rôle sociétal

Ces parties prenantes ont une responsabilité et, dans certains cas, un pouvoir d'influence en raison de leur niveau de participation et d'implication élevé dans le processus de préparation et de formulation du projet, en particulier le secteur privé et les Organisations de la Société Civile (Organisations communautaires- ONG locales). Ces groupes comprennent les entités liées de loin au projet. Elles ont la capacité d'influencer négativement l'atteinte des objectifs du projet quand elles viendront à porter une revendication des populations vis-à-vis du projet. Leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et à s'opposer aux actions du projet. La stratégie est d'établir un dialogue permanent entre ces parties prenantes et le projet. Les informer, les consulter (recueillir leur avis, préoccupations, attentes etc.) avant la réalisation du projet.

Il s'agit de communiquer avec elles et leur délivrer des informations de qualité et les impliquer en augmentant progressivement leur intérêt sur le projet.

• Agences de l'ONU et Organisations Non Gouvernementales (ONG)

Ce sont des agences de l'ONU intervenant au niveau local, régional, national et international dans le domaine de la santé, la protection, l'alimentation, la nutrition, de WASH, l'éducation, etc.) et y compris celles qui seront chargées de mettre en œuvre le projet CERP, une fois que les protocoles d'accord sont signés ou la signature de la lettre d'engagement avec les principales agences de l'ONU.

Elles interviendront dans la gestion des risques, dans la contribution de l'identification des bénéficiaires, dans la sensibilisation communautaire, au mécanisme de gestion des plaintes, dans la formation des techniciens, le suivi de la formation et des sensibilisations, dans le suivi et évaluation.

La participation des Agences de l'ONU et des organisations non gouvernementales (ONG) locales, nationales et internationales sera importante pour la mise en œuvre du PMPP tout au long du cycle de vie du projet CERP. Il peut s'agir d'organisations travaillant directement dans des droits de l'Homme, du changement climatique, de catastrophes naturelles, de crise humanitaire, de l'environnement, du développement durable, ainsi que dans d'autres secteurs connexes.

En général, les ONG nationales se disent spécialisées dans tous les domaines et surtout dans la promotion des groupes vulnérables ou défavorisés mais en réalité la plupart ne sont pas opérationnelles à défaut de moyens ou d'assistance par le Gouvernement ou les Partenaires. Cependant, certaines agences de l'ONU et ONG internationales soutiennent des groupes défavorisés ou marginalisés dans les zones de conflits où l'accès difficile.

Il existe sur le plan national une plateforme des acteurs non étatiques qui regroupe plusieurs réseaux de la société civile. Leur implication en tant que parties prenantes du projet CERP sera cruciale pour jouer un rôle dans la mise en œuvre, en fournissant des ressources et des services essentiels notamment pour aider à identifier les méthodes de consultation appropriées et pour discuter, entre autres, des questions de transferts monétaires, des intrants agricoles, des activités WASH, et de gestion des abris temporaires pertinentes qui touchent ces communautés affectées.

2.1.2. Parties prenantes affectées/bénéficiaires du projet

Ces parties prenantes bénéficiaires d'un projet d'urgence contingente sont les individus ou groupes affectés par une catastrophe (naturelle, sanitaire, technologique ou humaine) et qui sont ciblés pour recevoir un appui immédiat (aide alimentaire, abris, soins, protection, eau, assainissement, etc.), afin de sauvegarder leur vie, préserver leur dignité et favoriser leur relèvement rapide. Dans les projets d'intervention d'urgence, il existe toujours un risque d'exclusion (laisser de côté certaines personnes vulnérables), de corruption (détournement des ressources) ou d'autres abus (favoritisme, discrimination, gaspillage). Pour limiter ces risques, il faut mettre en place des mécanismes clairs, transparents et participatifs dès la planification jusqu'à l'exécution du projet.

Le projet adoptera des critères de sélection clairs et inclusifs pour garantir l'équité dans l'identification des bénéficiaires. Une communication transparente sera assurée auprès des communautés, et des mécanismes de gestion de plaintes et de feedback seront mis en place pour signaler toute irrégularité. Des audits internes/externes et des comités de suivi communautaires renforceront le contrôle du processus. Enfin, tout le personnel et les partenaires seront formés aux principes d'éthique et à la politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption et des abus. La liste indicative de cette catégorie de parties prenantes affectées « bénéficiaires du projet » est donnée dans le tableau 3.

Tableau 2 – Synthèse d'analyse des rôles et intérêts des parties prenantes affectées bénéficiaires du projet

Catégorie de parties prenantes	Acteurs clés	Rôles	Intérêts
Bénéficiaires directs (c.a.d., personnes affectées de manière directe)	Ménages touchés victimes d'inondations, déplacés internes, familles en insécurité alimentaire, hommes et femmes chefs de ménages des communautés touchées Groupes vulnérables: femmes enceintes/allaitantes, enfants de moins de 5 ans, personnes âgées, personnes handicapées, personnes marginalisées, réfugiés, et peuples autochtones.	Receveurs de l'assistance (vivres, santé, eau, abris).	Accès rapide, équitable et sécurisé aux services/ressources.
Autres parties intéressées	Communautés d'accueil : villages voisins, familles hébergeantes.	Facilitateurs, relais d'information.	Stabilité, éviter les tensions sociales, partage équitable des ressources.

Catégorie de parties prenantes	Acteurs clés	Rôles	Intérêts
	Écoles et centres de santé locaux: accueillant plus de population. Leaders communautaires / religieux : garants de l'acceptabilité sociale		
	Populations non directement touchés mais sensibles à la situation (solidarité, dons, bénévolat).	Solidarité et soutien communautaire : héberger des familles sinistrées, offrir des repas, partager des ressources (vêtements, eau, médicaments). Mobilisation financière : participation aux collectes de fonds, dons individuels ou via des associations locales. Bénévolat : engagement dans des activités de secours (distribution, logistique, sensibilisation, nettoyage post-crise). Relais d'information : partager les messages de prévention et d'alerte sur les réseaux sociaux, au sein de leurs réseaux familiaux ou professionnels. Plaidoyer citoyen : pression sur les décideurs politiques ou soutien aux campagnes de solidarité pour une meilleure réponse.	Valeurs humaines : désir d'aider par compassion, empathie et solidarité. Sentiment d'appartenance: renforcer la cohésion sociale et la résilience communautaire. Sécurité indirecte : même s'ils ne sont pas directement touchés, ils veulent réduire le risque de propagation (ex. épidémie, incendie). Reconnaissance sociale : implication perçue comme un acte de citoyenneté responsable et valorisé. Confiance envers les institutions : besoin d'informations claires pour s'assurer que leurs dons/bénévolat sont bien utilisés.

Ces groupes de parties prenantes représentent, les bénéficiaires du projet. Ils ont une responsabilité et un pouvoir élevé de décision en raison de leur niveau de participation et d'implication très élevé dans le processus de préparation et de formulation du projet. Ils ont un réel pouvoir d'influencer positivement ou négativement la mise en œuvre du projet et pourraient utiliser leur fort niveau de pouvoir pour s'opposer aux actions du projet. La stratégie à mettre en place est d'aller plus loin que la simple

communication, et plutôt de chercher à les responsabiliser et à les impliquer dans toutes les phases de préparation et d'exécution projet. Il s'agira au projet de :

- Connaître leurs besoins spécifiques et essayer d'y répondre, si cela n'est pas possible, expliquer les raisons par le biais d'une restitution itérative avec les communautés ;
- Communiquer avec elles et leur délivrer des informations de qualité ;
- Engager tous sens d'exclusion

2.1.3. Individus ou groupes vulnérables

Des recherches documentaires et des expériences de mise en œuvre de projets ont montré que la catégorie des victimes de catastrophes peut inclure des personnes ou des familles vulnérables et/ou marginalisées. Et que, si rien n'est fait, ces catégories de personnes ou de familles risquent de devenir plus vulnérables en raison de leurs caractéristiques, de leur situation sociale ou de l'environnement dans lequel elles sont exposées à la catastrophe.

Les « *personnes ou groupes vulnérables d'un projet réponse d'urgence contingente* » désignent ceux qui sont les plus exposés aux risques et les moins aptes à y faire face ou à s'en remettre par eux-mêmes, qui présentent une fragilité particulière face aux chocs ou aux menaces et qui ont besoin d'une attention prioritaire pour garantir leur sécurité, leur dignité et leur accès équitable à l'aide. Ces groupes sont souvent vulnérables avant la catastrophe, qui n'a fait qu'aggraver leur situation. Ils n'ont pas les moyens de faire entendre leurs préoccupations ou de comprendre l'ampleur des répercussions de la catastrophe et, par conséquent, des efforts particuliers peuvent également être nécessaires pour garantir leur représentation équitable dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.

Tableau 3 – Composition des individus ou groupes vulnérables

Parties prenantes touchées ou affectées	Compositions /sous-groupes
Individus vulnérables	• Enfants, en particulier les orphelins, enfants non accompagnés ou séparés de leur famille. • Personnes âgées, souvent dépendantes ou isolées. • Femmes enceintes et allaitantes, ayant des besoins spécifiques en santé et nutrition. • Personnes en situation de handicap (moteur, sensoriel, intellectuel ou psychologique). • Personnes malades chroniques ou immunodéprimées. • Personnes en situation de pauvreté extrême n'ayant pas accès aux ressources de base. • Personnes survivantes de violences basées sur le genre (VBG) et d'EAS/HS (harcèlement et/ou abus sexuel, victimes de lévirat ou de sororat, d'excision, de mariage précoce, de violence conjugale)
Groupes vulnérables	• Populations déplacées, réfugiées ou sans abri, privées de ressources et de protection. • Familles monoparentales (souvent des femmes seules avec enfants). • Minorités marginalisées (ethniques, religieuses, linguistiques ou sociales) qui subissent des discriminations. • Population autochtones (Ba'aka) et les peuls.
NB : Les pesanteurs sociales notamment religieuses et coutumières sont les contraintes qui pourraient les empêcher de participer au projet et de participer au processus de consultation des parties prenantes. Ainsi pour communiquer avec cette franche de la population il est important de sensibiliser les chefs religieux et coutumiers afin de faire des plaidoyers et exiger l'implication de ces personnes dans tout le processus du projet. Le projet pourra communiquer aussi directement avec les responsables de groupements de ces personnes vulnérables.	

La mobilisation de ces parties prenantes va cibler directement des individus/groupes vulnérables avec l'assistance des associations locales et nationales. Ils apportent une contribution essentielle dans la conception et la formulation du projet grâce à leur niveau très élevé d'implication et de participation au processus de consultation sur le projet.

Tableau 4 – Intérêts et rôles des groupes vulnérables

Groupes vulnérables	Intérêts principaux	Rôles dans le projet	Modalités de participation
Femmes et filles	Accès équitable à l'aide (santé, nutrition, abris), protection contre VBG, relèvement économique	Porte-parole des besoins familiaux, membres des comités de suivi, relais de sensibilisation	Focus groups spécifiques, quotas dans les comités locaux, sessions en langues locales
Enfants et jeunes	Accès à l'éducation et protection, sécurité alimentaire et sanitaire	Relais communautaires (théâtre, radios, réseaux sociaux), mobilisation pour activités communautaires (assainissement, sensibilisation)	Clubs de jeunes, campagnes de sensibilisation, implication via associations de jeunesse
Personnes âgées	Accès aux soins de santé, soutien nutritionnel, inclusion sociale	Médiateurs dans la gestion des conflits, porteurs de savoirs traditionnels	Consultations adaptées, représentation dans les comités de village
Personnes handicapées	Accès inclusif aux services, protection contre l'exclusion et la discrimination	Identification des besoins spécifiques, sensibilisation des communautés sur l'inclusion	Focus groups spécifiques, adaptation des outils de communication (visuels, audio)
Ménages très pauvres / minorités ethniques / Population autochtones/déplacés Consultations	Assistance prioritaire (vivres, abris, services), réintégration sociale et économique	Expression des besoins prioritaires, témoins renforçant la transparence	Consultations communautaires inclusives, priorisation dans l'assistance aux personnes vulnérables

2.2. Synthèse d'analyse des parties prenantes au projet

Tableau 5 – Matrice synthèse d'analyse Influence/Intérêt des parties prenantes

Catégorie	Parties prenantes	Stratégie de mobilisation
Haute influence / Haut intérêt (<i>Acteurs clés à impliquer fortement</i>)	Gouvernement (Différents Ministères impliqués : Administration Territoriale/DPC, Santé, Intérieur, Agriculture, Action sociale), Agence nationale de protection civile- Agences de l'ONU (PAM, OMS, UNICEF, FAO, OCHA), Principaux bailleurs de fonds	- Associer dès la conception du projet - Maintenir un dialogue continu et transparent ; - Intégrer dans les mécanismes de coordination et de prise de décision

Catégorie	Parties prenantes	Stratégie de mobilisation
	(UE, Banque mondiale, BAD)	
Haute influence / Faible intérêt (<i>Acteurs puissants mais peu impliqués, à sensibiliser</i>)	- Secteur privé (transport, télécoms, banques) ; - Médias nationaux influents, - Autorités politiques (Parlement, partis)	- Démontrer les bénéfices directs pour eux (image, RSE, stabilité économique) ; - Inclure dans les partenariats public-privé ; - Utiliser des incitations et des plaidoyers ciblés
Faible influence / Haut intérêt (<i>Acteurs mobilisés mais avec peu de pouvoir</i>)	- Bénéficiaires du projet – communautés locales ; - Leaders traditionnels et religieux ; - Associations de jeunes, femmes, personnes vulnérables ; - ONG locales ;	- Renforcer leurs capacités (formation, financement) ; - Valoriser leur rôle dans l'identification des besoins ; - Assurer leur représentativité dans les instances de consultation
Faible influence / Faible intérêt (<i>Acteurs périphériques à suivre ponctuellement</i>)	- Médias communautaires secondaires ; - Petites entreprises locales sans lien direct ; - Organisations non spécialisées dans l'urgence	- Impliquer de manière sélective lors de campagnes de sensibilisation ; - Informer régulièrement pour maintenir un minimum d'adhésion

3. STRATEGIE DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

L'instauration d'un cadre collaboratif et constructif avec l'ensemble des parties prenantes, qui constitue la clé de voûte pour la réalisation des objectifs escomptés du projet, requiert le maintien d'une communication claire, efficace et continue autour des activités entreprises ou à entreprendre par l'UGP-CERP. Dans ce sens, les activités de communication seront menées selon les modalités suivantes :

- (i) leur prise en charge dans un plan de communication spécifique au Programme
- (ii) leur intégration au niveau du plan de communication global du CERP, et
- (iii) le recours à la communication de proximité résolution des plaintes et sera rapporté périodiquement aux parties prenantes.

Stratégie de mobilisation des parties prenantes par catégories d'activités

Grands piliers d'intervention	Catégorie d'activités éligibles	Stratégie d'engagement appropriée
Transferts monétaires d'urgence aux ménages	Transferts monétaires	consultation sur les critères d'éligibilité, mécanisme de réclamation pour les exclusions jugées injustifiées.
Fourniture de biens et services essentiels	Activités WASH :	sensibilisation communautaire sur l'utilisation des stations de traitement mobiles et des latrines.
	Intrants agricoles :	consultation avec les organisations paysannes locales sur les semences appropriées.

	Gestion des abris temporaires	Engagement des populations déplacées dans la gestion des sites.
Coordination et gestion de la réponse d'urgence	Coordination et gestion de la réponse d'urgence	

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

Les premières activités de mobilisation ont été conduites **dans une logique participative et inclusive**, conformément aux exigences de la NES n° 10.

3.1.1. Activités de consultation menées dans le cadre de la préparation du CERP et d'instrument spécifique comme le PMPP.

Les activités de consultation ont couvert :

- La **mise en place de l'équipe technique de préparation du CERP** ;
- Des **concertations internes** au sein de cette équipe ;

Dans le cadre spécifique de la préparation du PMPP, des consultations ont été organisées le 20 et le 21 mai 2026.

Environ 25 participants ont pris part à ces consultations, incluant les experts des UGP du Projet PROVIR intervenant dans l'exécution des mesures d'urgences.

Ces rencontres ont permis de :

- **Recueillir les avis et perception des parties prenantes** : d'après celles-ci, le projet CERP vient à point nommé pour apporter des solutions rapides à des catastrophes naturelles et autres crises humanitaires (sanitaire, conflit, déplacement des populations)
- **Assurer l'implication effective** des parties prenantes clés ;
- **Recueillir leurs préoccupations et recommandations** dans une démarche de co-construction du projet ;
- **Renforcer l'adhésion des acteurs locaux** à la mise en œuvre du CERP en République Centrafricaine.

Les consultations ont été menées sous forme :

- De **discussions de groupes de travail ciblés**.

3.1.2. Enjeux transversaux soulevés

Les consultations menées ont permis de faire émerger un certain nombre d'enjeux transversaux et d'attentes communes exprimées par les parties prenantes. Ces éléments, essentiels pour assurer la pertinence et l'efficacité du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), sont résumés comme suit (voir page 51 pour les mesures générales à mettre en œuvre pour l'UGP CERP):

- **Contexte sécuritaire instable** affectant l'accès à certaines zones dans le couloir de transhumance et par rapport à la réduction/retrait des forces étrangères (MINUSCA) sur le territoire, ce sont les Forces Intérieures (FDS) qui vont effectuer le Maintien de l'Ordre (MO). Cependant, ces FDS constituent elles-mêmes un danger ou une menace pour les bénéficiaires du projet, par la non imprégnation de la mission défensive ; **Faiblesse des ressources logistiques et humaines** pour les interventions rapides ;
- **Défis de coordination interinstitutionnelle** et nécessité d'un cadre de concertation renforcé;
- **Problèmes de gouvernance environnementale et sociale**, notamment sur la validation des instruments et leur mise en œuvre effective;
- **Difficultés d'engager les procédures de passation des marchés en situation d'urgence**, peu fonctionnelle et parfois peu adapté au terrain ;
- Retard d'intervention rapide en cas de catastrophes naturelles ou autres crises humanitaires ;
- Lourdeur/lenteur administrative, tracasseries routières due par les dégradations des routes et l'insécurité dans certaines parties du pays ;
- Difficulté d'approvisionnement en eau, incapacité dans la prise en charge sanitaires, problèmes de Latrines, faiblesse dans la gestion des déchets ;
- Eviter de cantonner les sinistrés dans des édifices publics et communautaires.

Ces enjeux sont des préoccupations soulevés par les parties prenantes lors de la consultation et des mesures ont été mises en place par les parties prenantes eux-mêmes pour résoudre les problèmes et pris en compte dans le PGES (Mesures générales à mettre en œuvre par l'UGP CERP_Page51). Dans le PMPP, ces mesures sont traduites sous-formes des attentes majeures exprimées (ou recommandations) ci-dessous (point 3.1.2)

3.1.2. Attentes majeures exprimées

Attentes majeures exprimées :

- **Amélioration de la coordination** entre les structures intervenant en cas de catastrophe
- **Mise en place de mécanismes souples et opérationnels** pour la gestion des urgences, y compris la prévention, la communication de crise et la gestion ;
- **Meilleure implication des parties prenantes** à tous les niveaux (local, déconcentré, central) dans la planification et la mise en œuvre du projet ;

- Renforcer la capacité de nos Forces de Défense et de la Protection Civile (Sapeur-Pompier) dans le domaine du maintien de l'ordre, le respect du Droit Humain et les situations d'urgence;
- Renforcer la capacité logistique de l'UGP CERP sur la préparation et la gestion des catastrophes;
- Mise en place d'un Comité d'Intervention Inter Institutionnel par le Gouvernement au sein du projet CERP pour l'appuyer dans la mise en œuvre;
- Réserver des sites de cantonnement pour cantonner les sinistrés en cas de catastrophes naturelles ou autres crises humanitaires ;
- Alléger la procédure simplifiée de la passation de marché dans le cas de catastrophes naturelles ou autres crises humanitaires ;
- Élaborer le manuel de procédure passation des marchés pour l'UGP CERP;
- Mettre en place une ligne verte pour le feedback ou rétroaction ;
- Mise en place de dispositions d'Hygiène et d'Assainissement renforcés (mettre des Dispositifs de Lavage des Mains, gestion des déchets par des Bacs à poubelle, installation des Blader pour assurer l'approvisionnement en eau en situation d'urgence).

3.2. Technique de consultation et de divulgation du PMPP

L'Engagement des parties prenantes s'appuiera sur des méthodes adaptées au contexte local, combinant consultations communautaires inclusives, ateliers participatifs, communication de proximité via radios et langues locales, et mise en place de comités communautaires de suivi. Des mécanismes de feedback accessibles (boîtes à suggestions, numéros verts, relais communautaires) permettront aux populations de contribuer activement à la planification et au suivi du projet. Par ailleurs, une coordination étroite sera assurée avec les autorités locales, la Protection civile, les services techniques et les ONG partenaires afin de garantir une réponse concertée, équitable et durable.

Le tableau 7 résume les techniques de consultation et de divulgation proposées à utiliser au cours de la mise en œuvre du PMPP.

Tableau 6 – Résumé des techniques de consultation et de divulgation du PMPP

Technique	Objectif	Parties prenantes ciblées	Fréquence	Responsables
Réunions communautaires	Informier et recueillir les préoccupations directement auprès des populations	Bénéficiaires directs, leaders communautaires	Mensuelle / selon besoin	Équipe projet / Comités locaux
Ateliers participatifs	Analyser les besoins et définir des solutions communes	Autorités locales, ONG, bailleurs, leaders communautaires.	Trimestrielle	Chef de projet / Coordinateur
Radios communautaires	Sensibiliser largement, diffuser	Populations rurales et urbaines	Hebdomadaire / continue	Chargé communication

Technique	Objectif	Parties prenantes ciblées	Fréquence	Responsables
	infos sur activités et critères	(y compris analphabètes)		
Affiches et supports visuels	Transmettre des messages clairs et accessibles	Communautés locales, bénéficiaires analphabètes	Selon étapes clés du projet	Équipe communication
Groupes de discussion ciblés	Approfondir les besoins spécifiques et favoriser l'inclusion	Femmes, jeunes, personnes handicapées, minorités	Trimestrielle	Animateurs sociaux
Mécanismes de plaintes et feedback	Recevoir et traiter les préoccupations, renforcer la redevabilité	Tous les bénéficiaires et parties prenantes	Continu	Responsable suivi évaluation
Réunions de coordination	Assurer le suivi stratégique et la synergie entre acteurs	Gouvernement, autorités locales, ONG, bailleurs	Mensuelle / bimensuelle	Direction ONG / Chef de projet
Rapports publics / bulletins	Divulguer les résultats, renforcer la transparence	Donateurs, autorités, communautés	Trimestrielle / semestrielle	Chef de projet / S&E Responsable
Réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook, X) ; crieurs publics et les mobilisateurs communautaires.	Diffuser rapidement des informations, toucher les jeunes et zones urbaines	Jeunes, communautés urbaines, diaspora, ONG partenaires	Hebdomadaire / en continu	Chargé communication digital
Médias nationaux (radio, TV, presse)	Donner une visibilité nationale, renforcer la transparence et l'adhésion	Opinion publique, gouvernement, bailleurs, société civile	Selon étapes clés du projet	Responsable communication/ Direction ONG

Stratégie de la consultation des bénéficiaires sur les critères de ciblage des transferts monétaires

La consultation des bénéficiaires des transferts monétaires d'urgence sur les critères de ciblage repose sur plusieurs mécanismes et bonnes pratiques identifiés par les organismes humanitaires et les acteurs de protection sociale :

➤ **Participation directe des bénéficiaires :**

Les populations concernées sont impliquées dès la phase préparatoire par des enquêtes auprès des ménages et des discussions de groupe. Cela permet de mieux comprendre les besoins, les vulnérabilités et les priorités de chaque ménage, garantissant que les critères de ciblage reflètent la réalité locale.

➤ **Approche communautaire et inclusion :**

En cas d'activation, le CERP fera appel à des comités locaux ou à des leaders communautaires pour valider ou compléter les informations collectées, tout en s'assurant que la voix des personnes vulnérables, des minorités et des groupes marginalisés est entendue. Ces structures permettent d'intégrer la perspective collective sur la vulnérabilité et sur l'accès équitable aux transferts.

➤ **Systèmes de suivi et de rétroaction :**

Les bénéficiaires peuvent fournir des retours via des mécanismes de suivi établis, tels que des moyens de plainte, des entretiens individuels ou des enquêtes après-distribution. Ces retours permettent d'ajuster les critères de ciblage et de rectifier les erreurs de sélection des bénéficiaires.

➤ **Utilisation de technologies et de plateformes intégrées :**

Des plateformes numériques de suivi des transferts monétaires (CTP – Cash Transfert Programming) permettent de collecter, de centraliser et d'analyser les retours des bénéficiaires. Elles facilitent l'évaluation continue de la pertinence des critères de sélection et la transparence des processus.

➤ **Méthodes de collecte inclusives et mixtes :**

L'information est recueillie de manière à représenter différents segments des ménages (genre, âge, situation socio-économique). La triangulation des données en combinant entretiens individuels, observations sur le terrain et consultations de groupe permet de vérifier que les critères de ciblage répondent réellement aux besoins de populations.

En résumé, la consultation des bénéficiaires sur les critères de ciblage combine l'implication directe des populations, l'utilisation d'outils communautaires et technologiques, et des mécanismes de rétroaction structurés. Cette approche vise à assurer que la sélection des bénéficiaires soit juste, transparente et adaptée aux réalités locales, tout en renforçant l'appropriation locale et la légitimité des programmes de transferts monétaires d'urgence et de fournitures des biens et services essentiels.

Stratégie de la divulgation de l'information aux bénéficiaires pendant la fourniture des biens et services essentiels (distribution)

Dans le cadre de la mise en œuvre du projet CERP, pour s'assurer que les communautés touchées soient adéquatement informées de la distribution des intrants agricoles et des kits hygiéniques, plusieurs stratégies de communication seront généralement mises en œuvre, notamment la sensibilisation préalable, diffusion directe des informations, supports médiatiques et technologiques et la transparence et suivi.

Stratégie de communication	Stratégie de divulgation de l'information
	Réunions communautaires :

Sensibilisation préalable	Les responsables locaux, en partenariat avec les autorités locales , services déconcentrés de l'Etat, organisent des réunions pour présenter le calendrier et les modalités de distribution aux leaders communautaires et représentants de producteurs.
	Comités de distribution : Dans chaque village ou quartier, des comités (souvent composés de chefs locaux, représentants de groupements de producteurs, femmes et jeunes) seront désignés, afin de relayer l'information à l'ensemble de la population bénéficiaire.
Diffusion directe des informations	Remise de bons ou tickets : Chaque ménage sélectionné reçoit un bon ou coupon officiel qui précise les dates de collecte, les types de semences ou kits, et le lieu exact de distribution.
	Encadrement par acteurs locaux : Des agents de terrain, tels que les animateurs agricoles ou sanitaires, sillonnent les villages pour expliquer les conditions d'éligibilité et répondre aux questions des bénéficiaires.
Supports médiatiques et technologiques	Radio communautaire : Les annonces seront diffusées régulièrement sur les stations locales, garantissant que même les zones reculées à faible connectivité (ménages éloignés) soient informées.
	Affiches et pancartes : Des panneaux dans les lieux publics (préfectures, mairies, marchés, centres de santé, écoles) présentent les détails logistiques.
	Messages téléphoniques ou SMS : Dans les zones où la couverture mobile est suffisante, des alertes SMS ciblées peuvent informer les bénéficiaires de la date et du lieu de distribution.
	Rencontres avec les acteurs de terrain :

Transparence et suivi	Avant la campagne, le ministère ou l'organisation en charge explique les critères de distribution et assure la transparence du processus aux représentants locaux.
	Signature d'engagement : Les bénéficiaires peuvent signer un document confirmant leur compréhension et engagement, ce qui renforce la traçabilité et la responsabilité.

En résumé, l'information des communautés se fait via de réunions, supports écrits, médias locaux et suivi par agents de terrain, garantissant à la fois que l'ensemble des bénéficiaires connaissent et calendrier et les modalités de distribution, tout en assurant la transparence et l'équité dans l'accès aux transferts monétaires, intrants agricoles, activités de WASH, kits hygiéniques et gestion des abris temporaires.

3.3. Stratégie proposée pour la consultation et la divulgation de l'information

La diffusion des informations relatives au CERP sera publiée sur les sites Web de la Banque mondiale et du Gouvernement de la République Centrafricaine (RCA) ; et reposera sur une stratégie de communication adaptée au contexte local. Elle combinera : (i) des réunions communautaires en langues locales, présidées par des leaders traditionnels et religieux ; (ii) l'utilisation des radios communautaires et nationales pour atteindre une large population, y compris les zones rurales ; (iii) la production de supports visuels accessibles (affiches, pictogrammes) ; (iv) la diffusion digitale via les réseaux sociaux et WhatsApp pour cibler les jeunes et les zones urbaines ; et (v) des mécanismes de redevabilité (hotline, boîtes à suggestions, séances de restitution) pour garantir la transparence et l'implication active des parties prenantes. Cette approche mixte assurera une communication inclusive, rapide et efficace.

En outre, les informations avant et pendant la mise en œuvre du projet seront mises à disposition par le biais de courts rapports et de réunions avec des traductions dans les langues locales dans les communautés où les activités du projet seront mises en œuvre. Des informations seront également transmises par les stations de radio communautaires locales dans les langues locales.

L'UGP CERP sera responsable du lancement et de la divulgation du PMPP et du MGP afin que la communauté soit informée des canaux pour faire remonter ses plaintes. Ces réunions prendront la forme de groupes de discussion ; toutes les vues et tous les commentaires seront enregistrés. Les autorités locales sont essentielles dans la mobilisation de la communauté, il sera donc important de tenir des réunions avec elles une fois que des problèmes surgiront dans la communauté.

Le PGES, y compris les sections sur le PGMO seront divulgués sur les sites Web de la Banque mondiale, de la Direction Générale de la Protection Civile (DPC), de la Coordination du Projet ainsi que sur le site Web externe de la Banque, tout en répondant aux exigences du Cadre environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale.

Des copies papiers et des résumés exécutifs seront disponibles à la Coordination du Projet, au niveau des régions, des secteurs et sections pour que les parties intéressées puissent y accéder, les examiner et fournir des commentaires, si nécessaire.

Tableau 7 – Programme de mise en œuvre du Plan de mobilisation des Parties Prenantes

Activités principales	Objectif	Parties prenantes	Techniques de communication	Stade du CERP	Responsable chargé de la collecte des informations	Responsable
Consultation des parties prenantes nationales	Recueillir des avis sur la conception du CERP, les risques environnementaux et sociaux, les mesures d'atténuation, les mécanismes de recours.	Représentants des administrations publiques, des partenaires de développement et des ONG	Réunion avec des représentants des organes nationaux	Préparation du CERP	- Les experts de l'UGP-CERP ; - Les partenaires de la mise en œuvre. - Médias.	UGP –CERP
Consultations des parties prenantes aux niveaux des circonscriptions administratives	Recueillir des avis sur la conception du CERP, les risques environnementaux et sociaux, les mesures d'atténuation, les mécanismes de recours.	Autorités administratives et responsables sectoriels	Réunion dans les 07 régions	Préparation du CERP	- Les spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales ; - Les partenaires de la mise en œuvre. - Médias.	UGP -CERP
Atelier de lancement national du CERP	Informier et créer la visibilité	Gouvernement, bailleurs, ONG, médias	Réunion officielle (présentielle ou virtuelle) dans les régions, TV nationale, communiqué officiel	Après l'approbation du projet	- Les représentants des Ministères impliqués ; - Les experts de l'UGP-CERP ; - Les partenaires de la mise en œuvre ; - Médias.	UGP CERP / Ministères
Divulgarion de documents du CERP	Recueillir des avis sur les documents officiels du projet : PGES, PGMO, PEES.	Tous les intéressés au projet	Sites web, médias nationaux et communautaires	Planification du projet	- Site web du MPCI et de la Banque mondiale	UGP – CERP, BM

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes du Projet CERP en République Centrafricaine

Activités principales	Objectif	Parties prenantes	Techniques de communication	Stade du CERP	Responsable chargé de la collecte des informations	Responsable
Réunions de consultations communautaires locales	Identifier besoins et priorités	Bénéficiaires, leaders, femmes, jeunes	Réunions villageoises, focus groups, traduction en langues locales	Pendant la mise en œuvre du CERP	- Spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales ; - Equipe terrain ; - Partenaires de la mise en œuvre ; - Comités locaux.	Équipe terrain / Comités locaux
Diffusion d'informations sur critères et activités	Sensibiliser largement	Populations rurales et urbaines	Radios nationaux, communautaires, affiches illustrées, messages WhatsApp	Pendant la mise en œuvre du CERP	- Sensibilisateurs communautaires ; - Crieurs ; - Médias nationaux et locaux ; - Leaders communautaires	Chargé de communication
Ateliers participatifs régionaux	Co-construire les activités	Autorités locales, ONG, société civile	Ateliers multi-acteurs, présentations PowerPoint, documents de travail	Pendant la mise en œuvre du CERP	- Equipe terrain ; - Partenaires de la mise en œuvre ; - Spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales.	Coordonnateur du CERP
Campagnes régulières d'information	Partager avancement et maintenir l'engagement	Grand public, diaspora, jeunes	Radios communautaires, TV nationale, réseaux sociaux (Facebook, WhatsApp), théâtre communautaire	Pendant la mise en œuvre du CERP	- Equipe terrain - Partenaires de la mise en œuvre ; - Spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales.	Chargé de communication du CERP
Réunions de coordination multi acteurs	Assurer synergie et suivi	Gouvernement, bailleurs, ONG	Réunions techniques, comptes rendus écrits, newsletters électroniques	Planification et mise en œuvre du CERP	- UGP CERP. - Bureau du COPIL	Comité de pilotage

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes du Projet CERP en République Centrafricaine

Activités principales	Objectif	Parties prenantes	Techniques de communication	Stade du CERP	Responsable chargé de la collecte des informations	Responsable
Missions de suivi et de supervision de la mise en œuvre CERP	Fournir et obtenir des informations et un soutien continu sur les performances du CERP.	Parties prenantes au niveau national, au niveau de la région, des secteurs et villages	Réunions techniques et communautaires	Planification et mise en œuvre du CERP	- Equipe terrain ; - Partenaires de la mise en œuvre ; - Spécialiste en Suivi-Evaluation	Responsable suivi évaluation
Collecte de feedback et plaintes	Assurer transparence et redevabilité	Tous les bénéficiaires	Hotline gratuite, boîtes à suggestions, groupes WhatsApp	Mise en œuvre du projet	- Comités locaux de gestion des plaintes ; - Point focal communautaire ; - Partenaires de la mise en œuvre ; - Spécialiste en sauvegardes environnementales et sociales, y compris VBG	Responsable sauvegarde sociale
Sessions de restitution communautaire	Partager résultats intermédiaires	Bénéficiaires, autorités locales	Réunions publiques, affiches de résultats, émissions radios locales	Planification et mise en œuvre du projet	- Partenaires de la mise en œuvre ; - Chargé de communication ; - Spécialiste en Suivi Evaluation.	Responsable suivi évaluation
Atelier de clôture et diffusion des résultats	Évaluer et partager les acquis	Gouvernement, bailleurs, ONG, médias	Atelier national, rapport final, conférence de presse, TV/Radio	Final du projet	- Chargé de communication	Coordonnateur du CERP
Fonctionnement du MGP	Assurer un traitement transparent, rapide et équitable des plaintes et préoccupations	Communautés locales, OSC, autorités locales, bénéficiaires directs	Boîtes à plaintes, ligne téléphonique, réunions communautaires, formulaires écrits	Tout au long du projet (mise en œuvre et exploitation)	- Comités locaux de gestion des plaintes ; - Point focal communautaire ;	Unité de gestion du projet (UGP) + point focal communautaire

Plan de Mobilisation des Parties Prenantes du Projet CERP en République Centrafricaine

Activités principales	Objectif	Parties prenantes	Techniques de communication	Stade du CERP	Responsable chargé de la collecte des informations	Responsable
					- Partenaires de la mise en œuvre ; - Spécialiste en sauvegardes environnementales et sociales, y compris VBG	
Formations des Parties Prenantes	Renforcer la compréhension du projet, des droits, devoirs et du fonctionnement du MGP	Communautés, leaders communautaires, organisations locales, services techniques sectoriels	Ateliers de formation, sessions de sensibilisation, supports visuels (affiches, flyers)	Phase de préparation et début de mise en œuvre	- Equipe du CERP ; - Partenaire de la mise en œuvre ; - Consultants spécialisés.	Équipe projet + consultants spécialisés + autorités locales
Rapports de suivi des consultations	Documenter les échanges, assurer la transparence et adapter le projet selon les retours	Bailleurs (Banque mondiale, partenaires), gouvernement, société civile	Rapports périodiques, plateformes numériques, réunions de restitution	Trimestriellement pendant la mise en œuvre	- Spécialiste en sauvegardes environnementales et sociales ; - Spécialiste en Suivi Evaluation.	Spécialiste E&S (Environnement et Social) de l'UGP + équipe suivi-évaluation

Source : Mission d'élaboration du PMPP, Juin 2026

3.4. Stratégie proposée pour intégrer le point de vue des groupes vulnérables

Les groupes vulnérables sont un segment de la population qui présente des caractéristiques spécifiques qui l'exposent à un risque plus élevé de sombrer dans la pauvreté que d'autres vivants dans des zones ciblées par un projet. Les groupes vulnérables comprennent les femmes rurales en général à cause de leur situation sociale et économique plus vulnérable, les femmes chefs de ménage et sans ou avec faible assistance, les femmes déshéritées de la terre, les personnes âgées dépendantes, les enfants en situation difficile particulièrement ceux sans domicile fixe (Orphelins et Enfants Vulnérables (OEV), les groupes marginalisés qui n'ont pas de droit traditionnel sur le foncier ; les populations étrangères ; les jeunes, notamment les jeunes marginalisés ; les personnes victimes d'EAS/HS, les personnes vivant avec un handicap (physique ou mental), les personnes et les ménages affectés par le VIH /SIDA, les populations autochtones (Ba'aka) et les minorités religieuses et ethniques, notamment les peuls . Le projet adoptera une approche inclusive visant à garantir la participation effective des groupes vulnérables (femmes, enfants, personnes âgées, personnes handicapées, populations autochtones, minorités ethniques et ménages défavorisés). Cette stratégie reposera sur :

1. L'identification claire des groupes vulnérables

- Cartographie participative avec les communautés pour repérer les groupes marginalisés.
- Utilisation de critères objectifs (sexe, âge, handicap, statut socio-économique, localisation).

2. Les consultations inclusives et adaptées

- Organisation de focus groups spécifiques pour femmes, jeunes, personnes handicapées.
- Réunions en langues locales avec traduction, pour éviter l'exclusion linguistique.
- Tenue des réunions à des horaires et lieux accessibles (ex. éviter heures de marché pour les femmes).

3. La représentation dans les comités locaux

- Réserver des quotas de représentation pour femmes, jeunes, personnes vulnérables dans les comités de suivi.
- Impliquer des associations locales de défense des droits (handicapés, femmes, jeunes).

4. Canaux de communication adaptés

- Supports visuels (pictogrammes, affiches) pour les populations analphabètes.
- Utilisation de radios communautaires et leaders locaux comme relais d'information.

5. Mécanismes de plaintes accessibles

- Dispositifs simples et discrets (boîtes à suggestions, hotline en langues locales, relais communautaires de confiance).
- Traitement rapide et transparent des plaintes pour renforcer la confiance.

6. Suivi-évaluation sensible à l'inclusion

- Collecte de données ventilées par sexe, âge, handicap (approche désagrégée).
- Enquêtes de satisfaction ciblant particulièrement les groupes vulnérables.

7. Renforcement des capacités

- Former le personnel du projet et les leaders communautaires sur la non-discrimination et la protection des groupes vulnérables.

- Sensibiliser les communautés pour réduire les stigmates.

3.5. Calendrier prévisionnel de mobilisation des parties prenantes

La période d'activation du CERP sera de 12 mois, la date de fin étant stipulée dans la notification d'activation du CERP de la Banque Mondiale (BM) et prise en compte dans le plan de mise en œuvre joint au CERP. La période d'activation du CERP débute à la date de la lettre de notification. Toutes les activités seront achevées à la date de fin. Une période de grâce de quatre mois après la date de fin de l'activation du CERP permet de documenter les dépenses, d'effectuer les paiements pour les activités achevées dans les 12 mois et de s'acquitter d'autres exigences administratives.

La divulgation d'informations et les consultations sont particulièrement pertinentes tout au long des premières étapes du projet, mais également tout au long du cycle du projet. Les activités au titre de chaque composante comprendront des consultations supplémentaires avant leur démarrage, pour assurer une bonne sélection des bénéficiaires, la transparence et la responsabilité sur les modalités du projet, et permettre aux voix de la communauté de former la base de la conception concrète de chaque intervention ; les consultations se poursuivront tout au long du cycle du projet.

3.6. Examen des commentaires

Les commentaires collectés émanant des parties prenantes que ce soit sous forme d'écrit, par téléphone, par courriel ou par tout autre canal de communication à leur portée seront acheminés à l'UGP-CERP pour analyse et traitement. Puis procéder à la formulation des réponses dans les meilleurs délais qui seront envoyées aux parties prenantes concernées suivant la méthode la plus accessible à ces dernières (téléphone, WhatsApp, radios communautaires, grilleurs publics etc.).

Tous les commentaires parvenus à l'UGP-CERP seront enregistrés dans un registre des parties prenantes. Les réponses formulées devraient être approuvées par le Coordonnateur de l'UGP-CERP avant de les communiquer et retourner auprès de la partie prenante concernée. Les plaintes et autres doléances seront traitées par le MGP. Le projet profitera du MGP de différents Projets de la Banque mondiale pour canaliser les doléances concernant au projet à l'UGP-CERP (voir chapitre traitant le MGP).

3.7. Phases ultérieures du projet

Tel qu'il est indiqué dans la NES n°10, le Projet est tenu d'informer pendant toute sa durée de vie, de manière adaptée à la culture locale et accessible toutes les parties prenantes touchées et les autres parties prenantes concernées, sur l'évolution, la performance environnementale et sociale, la mise en œuvre des mesures d'atténuation et la mise à disposition d'un mécanisme de gestion des plaintes. Pendant toute la période de mise en œuvre du Projet et de son suivi et évaluation, toutes les parties prenantes seront informées de l'avancement des activités. Les parties prenantes du projet seront tenues informées au fur et à mesure du développement du projet, y compris des rapports sur la performance environnementale et sociale du projet et de la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes.

La mise à jour du PMPP devrait aussi garantir l'intégration des préoccupations des Personnes affectées par le Projet (PAP) et autres Parties Prenantes dans la conception du projet et les instruments E&S. Le projet fera un rapport trimestriellement aux parties prenantes pendant la mise en œuvre du PMPP.

Les rapports produits par le Projet seront diffusés à travers le site web ou dans la page Facebook. Une version abrégée sera mise à disposition du public au niveau de chaque site d'implémentation du projet.

4. RESPONSABILITÉS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

4.1. Description des modalités de coordination et de mise en œuvre

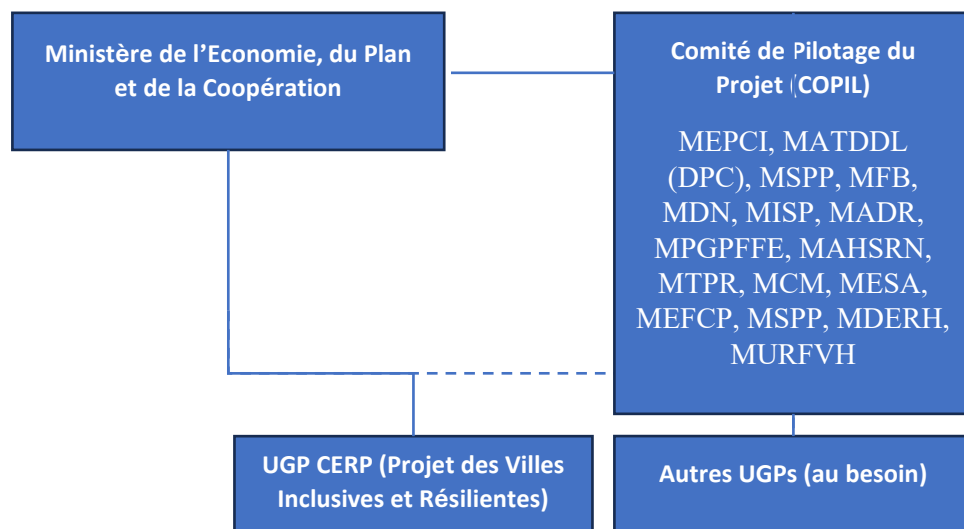
Le projet est piloté par le Ministère de l'Economie, du Plan et de la Coopération Internationale (MEPCI), qui assure la coordination stratégique intersectorielle et la relation avec la Banque. Pour la mise en œuvre fiduciaire et technique, le Gouvernement s'appuiera à ce moment sur des UGP performante:

- **UGP CERP** (Unité de Gestion du CERP), dont la responsabilité a date est endossée par l'UGP du PROVIR.

L'UGP- CERP est responsable de la passation des marchés, de la gestion financière, de la conformité E&S, du suivi et des rapports pour les activités mises en œuvre. D'autres UGP sectorielles peuvent être mobilisées selon la nature de la crise. La coordination technique et opérationnelle s'appuie sur un Groupe de Travail du MEPCI, jouant le rôle de secrétariat du CERP, en articulation étroite avec la DPC-MATDDL (plateforme nationale RRC/gestion des catastrophes) et les ministères sectoriels.

Un Comité de Pilotage (COPIL), présidé par le MEPCI, assure la supervision stratégique, l'approbation des PAU et des budgets, l'arbitrage et la coordination interministérielle. Il inclut des représentants de haut niveau de MEPCI, MATDDL (DPC), MSPP, MFB, MDN, MISP, MADR, MPGPFFE, MAHSRN, MTPR, MCM, MESA, MEFCP, MSPP, MDERH, MURFVH et tous les autres ministères pertinents ; ainsi que, le cas échéant, des partenaires clés. Il se réunit au moins deux fois par an, et plus fréquemment en période d'activation.

Figure 3 : Modalité de mise en œuvre



Le COPIL sera présidé par le Secrétaire Général du MEPCI. La vice-présidence sera assurée par la Direction Générale de la Protection Civile tandis que l'Unité de Gestion du Projet des Villes Inclusives et Résilientes en République Centrafricaine assurera le secrétariat technique du COPIL, en facilitant la coordination et la communication entre les parties prenantes concernées. Voir la figure 2.

4.2. Fonctions et responsabilités de gestion

La mise en œuvre du PMPP exige la mobilisation de ressources humaines dont les responsabilités sont décrites ci-après.

4.2.1. Organisation et dotation

La mise en œuvre en contexte d'urgence requiert une équipe resserrée, expérimentée et réactive au sein des UGP-PROVIR/CERP comprenant :

- Le coordonnateur ;
- Le(s) spécialiste(s) en passation des marchés ;
- Le(s) spécialiste(s) en gestion financière ;
- Le(s) spécialiste en suivi-évaluation et gestion des connaissances ;
- Le(s) spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale ;
- L'auditeur interne (AI) ;

Chaque profil est détaillé ci-dessous.

Coordonnateur

Responsable de la mise en œuvre opérationnelle du CERP, il/elle devra sans être exhaustif :

- Superviser toutes les activités liées à l'activation et à la mise en œuvre du CERP;
- Coordonner les relations avec les ministères sectoriels et les partenaires ;
- Préparer les notes de demande d'activation du CERP et assurer la coordination technique de leur instruction ;
- Faire approuver les Plans d'Action d'Urgence (PAU) et budgets par le Comité de Pilotage (COPIL) ;
- Veiller au respect des procédures de la Banque mondiale et du manuel de mise en œuvre ;
- Superviser la passation des marchés et la gestion des ressources ;
- S'assurer de la qualité des rapports transmis à la Banque mondiale (techniques, financiers, E&S, etc.) ;
- Organiser les réunions du COPIL, assurer la coordination interinstitutionnelle ;
- Veiller à la mise en œuvre des recommandations issues des audits, supervisions, et revues.

Spécialistes en passation des marchés

Ils/elles devront sans être exhaustif :

- Élaborer et mettre à jour le Plan de Passation des Marchés (PPM) spécifique à chaque activation du CERP ;
- Mettre en œuvre les procédures accélérées prévues au paragraphe 12 de la politique de la Banque mondiale ;

- Préparer les Dossiers d'Appel d'Offres (DAO), rapports d'analyse, et assurer leur transmission via STEP pour ANO ;
- Suivre les contrats de fournitures et services lancés dans le cadre du CERP ;
- Tenir un classement rigoureux de tous les dossiers pour les audits ou revues ex-post ;
- Produire les rapports de passation requis.

Spécialistes en gestion financière

Ils/elles devront sans être exhaustif :

- Préparer le budget des activations spécifiques du CERP en lien avec les activités approuvées ;
- Veiller à la disponibilité rapide des fonds, préparer les demandes de retrait via le système de la Banque mondiale (Client Connection) ;
- Assurer la tenue rigoureuse de la comptabilité du projet (selon les normes IDA) ;
- Préparer les rapports financiers périodiques (IFRs) et les états financiers annuels ;
- Suivre la trésorerie et l'état d'exécution budgétaire ;
- Faciliter les audits financiers et mettre en œuvre leurs recommandations.

Spécialiste en suivi-évaluation et gestion des connaissances

Il/elle devra :

- Mettre en place un système léger de suivi des activités et des indicateurs clés du CERP ;
- Collecter les données de mise en œuvre et préparer les rapports périodiques de suivi ;
- Contribuer à l'évaluation post-activation et à la capitalisation des bonnes pratiques ;
- S'assurer que les résultats attendus des activations sont mesurés et documentés ;
- Gérer le tableau de bord de suivi rapide du CERP et alimenter les outils partagés avec la Banque mondiale

Spécialistes en sauvegarde environnementale et sociale

Ils/elles devront sans être exhaustif :

- Veiller à l'application du Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) pour chaque activation ;
- Effectuer les screening environnementaux des activités prévues avant leur mise en œuvre ;
- Suivre les indicateurs environnementaux et les rapports requis (y compris les incidents) ;
- Contribuer à la gestion des plaintes environnementales et à la formation des acteurs sur les exigences E&S ;
- Rédiger les sections E&S des rapports périodiques à soumettre ;
- Superviser le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du CERP et veiller à sa bonne accessibilité ;
- S'assurer de la prise en compte des risques sociaux, du genre, des VBG/EAS/HS, de la mobilisation des parties prenantes ;
- Mettre en œuvre les activités de communication, sensibilisation et inclusion sociale prévues dans le PMPP ;
- Suivre et documenter les plaintes, incidents et réponses apportées ;
- Contribuer aux rapports E&S du projet et à la conformité sociale des activités.

Auditeur Interne

Il/elle devra sans être exhaustif :

- Évaluer la conformité des procédures mises en place avec les normes du bailleur, les règlements nationaux et les procédures internes du projet ;
- Examiner l'efficacité des dispositifs de contrôle interne pour s'assurer qu'ils permettent de prévenir les erreurs, les fraudes, et les irrégularités ;
- Réaliser des audits périodiques en cas d'activation du CERP ;
- Formuler des recommandations pour améliorer les contrôles internes ou l'efficacité des opérations ;
- Vérifier l'utilisation des fonds (rapport coût/efficacité, traçabilité des dépenses, justification des décaissements, etc.) ;
- Produire des rapports d'audit internes à l'attention du management et du comité de pilotage du projet ;
- Assurer le suivi de la mise en œuvre des recommandations issues des audits internes et externes ;
- Évaluer les dispositifs de gestion des risques liés au contexte d'urgence (sécurité, volatilité des prix, accès difficile, etc.).

Appuis temporaires (logistique, IT, opérations terrain) selon besoins.

4.2.2. Renforcement des capacités

Dans le cadre de la mise en œuvre du CERP, un renforcement de capacité sera mis en place et comprendra :

- Des formations initiales et rafraîchissements périodiques (marchés d'urgence, GF, CERP, ESF/EAS/HS, MGP, STEP).
- Des exercices de simulation d'activation (présaison des inondations, par exemple).
- Des appuis techniques ponctuels avec la Banque mondiale et partenaires selon les besoins exprimés.

4.2.3. Gestion de la performance

La gestion de la performance de l'UGP sera établit sur la base :

- Des plans de travail et objectifs clairs par activation; indicateurs de performance (délais de passation, taux de décaissement, conformité E&S, satisfaction MGP).
- De revues périodiques; mesures correctives; documentation des leçons apprises.

4.2.4. Mesures de sauvegarde des ressources humaines

Les principales mesures liées aux ressources humaines comprennent :

- Le code de conduite signé par tout le personnel et prestataires ; clauses spécifiques EAS/HS dans les contrats.
- Les dispositifs de sécurité du personnel lors d'opérations terrain; assurance et protocole d'évacuation si pertinent.

5. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

Le mécanisme de gestion des plaintes est une pratique consistant à recevoir, traiter et répondre aux griefs des bénéficiaires / parties prenantes de manière systématisée. En République Centrafricaine , plusieurs projets financés par la Banque mondiale (dans les secteurs de la santé, de la protection sociale, de l'éducation, de la résilience climatique et des infrastructures) disposent déjà de mécanismes de gestion des plaintes fonctionnels. Le projet de réponse d'urgence contingence s'appuiera sur les dispositifs existants du Projet des Villes Inclusives et Résilientes

en République Centrafricaine disposant déjà d'un mécanisme de gestion des plaintes fonctionnel, désigné comme UGP CERP. Il s'agit de capitaliser sur leurs structures communautaires, leurs procédures de traitement et leur expérience pratique dans la réception et la résolution des doléances.

Concrètement, le projet utilisera :

- Les **structures au niveau des localités** déjà formés dans le cadre d'autres projets financés par la Banque mondiale pour assurer la collecte des plaintes au niveau local.
- Les **hotlines et registres numériques** existants, afin d'assurer une centralisation et un suivi harmonisé des plaintes.
- Les **procédures de traitement et d'escalade** déjà validées par la Banque mondiale, pour garantir une gestion efficace, transparente et conforme aux standards internationaux.

Ce choix permettra d'éviter la duplication des mécanismes, de **renforcer la cohérence interprojets**, et d'**assurer une réponse plus rapide et plus crédible** aux doléances des parties prenantes.

5.1. Justification, objectifs et principes directeurs du Mécanisme de Gestion des Plaintes

5.1.1. Justification du MGP

Le mécanisme de gestion de plaintes est une condition nécessaire dans tous les projets financés par la BM. Il est un élément essentiel de la redevabilité de toute entité à l'égard de ses bénéficiaires et des parties prenantes.

5.1.2. Objectif du MGP

L'objectif principal est de s'assurer que les préoccupations et plaintes venant des communautés ou autres bénéficiaires soient écoutées, rapidement analysées et traitées dans le but d'en détecter les causes, de prendre des actions correctives et / ou préventives, et d'éviter une aggravation potentielle qui va au-delà du contrôle du projet.

5.1.3. Principes directeurs du MGP

Les principes directeurs du MGP sont consignés dans le tableau 11.

Tableau 9 – Principes fondamentaux d'un mécanisme fonctionnel et participatif

Principes	Mesure d'application	Indicateur
Subsidiarité	Traiter toute plainte, si possible, au plus près de l'endroit où elle a été émise (ou ne traiter la plainte à un niveau supérieur que si ce traitement ne peut être fait à l'échelon inférieur).	Nombre de plaintes reçues
Sécurité	Protéger l'anonymat des plaignants si nécessaire, Assurer la confidentialité nécessaire en cas de plaintes de nature sensibles, Limiter le nombre des gens ayant accès aux informations sensibles	Pas de représailles suite aux dénonciations
Accessibilité et mise en contexte	Diffuser largement le mécanisme aux groupes cibles, en surmontant les barrières linguistiques, géographiques, intellectuelles, financières, Expliquer clairement les procédures de dépôt de plainte, Diversifier les possibilités de dépôt de plaintes, Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès...	Variété des sources des plaintes ; Taux des plaintes éligibles.
Prévisibilité	Réagir promptement à tous les plaignants, Présenter un processus de traitement clair, avec des délais pour chaque étape	Délai moyen de traitement, Taux de réponse

Principes	Mesure d'application	Indicateur
Impartialité	Veiller à l'impartialité des personnes qui participent aux enquêtes Assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée	Récusation des membres de l'équipe de gestion des plaintes
Transparence	Renseigner les parties concernées sur l'évolution et les résultats du traitement	
Équitabilité	Traiter chaque plainte de manière équitable, conformément aux procédures décrites dans le document du MGP et dans les meilleurs délais pour renforcer la confiance des gens vis-à-vis du projet	Nombre de plaintes traitées par type de PAP

5.2. Typologie des plaintes

Au regard de la nature des activités qui seront menées durant la préparation et la mise en œuvre du Projet CERP certaines préoccupations, plaintes, réclamations, doléances ou suggestions pourraient être formulées par certaines parties prenantes. Les plaintes potentielles identifiées peuvent être réparties en plaintes sensibles et plaintes ordinaires.

5.2.1. Plaintes ordinaires potentielles

Les plaintes ordinaires sont celles susceptibles d'être liées au processus de préparation et de mise en œuvre du projet. On peut retenir entre autres :

- Le favoritisme et/ou exclusion dans le traitement des personnes touchées par la crise, le renforcement des capacités et dans les interventions d'urgence contingente ;
- La faible légitimité des représentants des populations devant participer aux instances prévues dans le cadre du projet ;
- Retard ou non-distribution des aides ou intrants ;
- La faible implication des populations locales dans la préparation du projet ;
- Les omissions dans l'identification des personnes touchées en cas d'urgence et dans l'évaluation de leurs biens ;
- Le désaccord dans l'identification des personnes touchées ;
- Les cas de conflits d'intérêt venant des acteurs du projet ;
- Le manque de transparence dans la gestion du fonds en cas d'urgence ;
- Le manque de transparence et d'équité dans le recrutement et la gestion du personnel du projet ;
- La remise en cause l'assistance apporté aux populations affectées par le projet ;
- Les abus de pouvoir.

5.2.2. Plaintes sensibles potentielles

On peut retenir entre autres :

- Aux cas de corruption, de concussion ou de fraude ;
- Aux cas de violence basée sur le genre (VBG) comme l'exploitation et l'abus sexuels (EAS) ou le harcèlement sexuel (HS) ;
- À l'embauche de mineur-e-s lors des activités ;
- Au non-respect des us et coutumes des communautés locales ;
- À la dégradation du patrimoine culturel et culturel des communautés locales ;
- Aux atteintes multiformes aux Personnes vulnérables ;
- Aux cas d'incidents et d'accidents impliquant blessure ou mort (hommes et animaux).

5.4. Composition et rôles des membres des Organes du MGP

En vue d'assurer une gestion de proximité des plaintes, le MGP s'appuiera sur un organigramme à trois (03) niveaux à savoir le comité de base, le niveau intermédiaire et le niveau supérieur.

5.4.1. Le comité de base ou comité local de gestion des plaintes

C'est l'instance initiale de gestion des plaintes mise en place dans chaque village ou quartier qui sera impacté par une crise. Au regard du caractère imprévisible et inattendu de la survenue des catastrophes, il est préconisé la mise en place du comité de gestion en cas de crise dans chaque village ou quartier concerné.

Les membres du comité sont désignés en Assemblée générale. Auparavant, les agents terrain du projet procèdent à l'explication du rôle, de la composition et des critères de désignation. Chaque partie prenante à ce comité (coutumiers, société civile, etc.) désigne son représentant suivant le principe du consensus et sous la supervision des agents terrain.

La composition de chaque comité est la suivante :

- un (01) représentant des chefs coutumiers ;
- un (01) représentant par communauté religieuse ;
- un(e) (01) représentant(e) des bénéficiaires ;
- une (01) représentante des groupes des femmes ;
- une (01) représentante des groupes de jeunes ;
- un(e) (01) représentant (e) de la société civile ;
- un (01) représentant du CDV/CDQ.

Il faut souligner que la structuration de ce comité de base est standard. Son rôle est de :

- Recevoir, enregistrer et remettre un accusé réception des plaintes et/ou réclamations ;
- Informer l'agent de terrain 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 ;
- Établir les PV ou rapports de session ;
- Transférer les plaintes non résolues au niveau intermédiaire.

Le comité de base peut faire appel à l'appui des autres personnes ressources dans le cadre du traitement des plaintes portées à sa connaissance. Il s'agit du/des :

- Président de la délégation spéciale de la commune ;
- Chef de village ;
- Services techniques ;
- Toute autre personne pouvant constituer une personne ressource d'appui.

Les membres du comité tout comme les personnes ressources sollicitées interviennent à titre de bénévolat dans l'intérêt du village concerné. Cette information devrait leur être portée dès le début du processus tant par l'UGP lors des activités d'implantation du projet, que par les points focaux au moment de leur prise de contact avec les personnes ressources du village et pendant les premières assemblées générales villageoises.

5.4.2. Le comité communal de gestion des plaintes

Dans chaque commune concernée par les réponses d'Urgence Contingence, un comité communal de gestion des plaintes sera mis en place en cas d'urgence. Le Comité communal sera composé comme suit :

- Le Maire qui en assure la présidence ou son représentant ;
- Un rapporteur (le SG de la Mairie ou son représentant) ;
- Un (01) représentant des services techniques de la Mairie ;
- Le chef de groupe coutumier de la localité ou son représentant ;
- Un représentant de la direction régionale en charge de l'action humanitaire.

Le comité communal de gestion des plaintes aura pour missions :

- Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ;
- Informer l'UGP 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 issue à l'amiable de la plainte ;
- 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 ;
- 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 ;
- Apporter tout appui nécessaire pour la bonne mise en œuvre du MGP ;
- Assurer la visibilité et la communication autour des actions de plaintes ;
- Établir les PV ou rapports de session ;
- etc.

Si les plaintes requièrent des investigations sur le terrain, des sorties de vérifications sont organisées par des membres désignés par le Président, en fonction de leur domaine de compétence. A l'issue de ces vérifications, le comité communal dresse un compte-rendu de la situation, avec des propositions de solutions, qu'il soumet à l'UGP pour avis. Au cas où la plainte présente des aspects techniques qui requièrent l'intervention d'un membre de l'équipe du projet, les dispositions sont prises par le projet pour l'intervention des personnes dont l'expertise est requise. Le délai maximal de traitement des plaintes par le comité communal ne doit pas excéder 10 jours à compter de la date de réception. Pour les plaintes ne nécessitant pas d'investigation supplémentaire, la notification de la résolution est partagée dans les deux (02) semaines suivant la date de réception. Pour celles nécessitant une investigation, la résolution sera engagée dans un délai maximal de quatre (04) semaines à partir de la date de réception de la plainte au niveau du comité communal.

5.4.3. Le comité national de gestion des plaintes

Au plan national, les membres du comité sont les suivants :

- Le coordonnateur du CERP qui en assure la présidence ;
- Le spécialiste en environnement du projet
- Le spécialiste social du projet,
- Un (01) représentant du service des ressources humaines ;
- Un (01) représentant du chargé de la communication du CERP ;
- Un (01) représentant de la Direction de la Protection Civile ;
- Deux (02) représentants des agences d'exécution.

Le Comité national de gestion des plaintes aura pour rôles de :

- Suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau communal et local ;
- 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 ;
- Contribuer à la gestion des plaintes liées à l'opérationnalisation des contrats de performances ;
- 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.

Les plaintes peuvent être directement adressées niveau national (UGP), dont les contacts des membres seront communiqués au niveau local et communal. Le niveau national se réunit lorsqu'une plainte est enregistrée. La plainte peut également être directement adressée à tout membre du comité national. Le Président du comité national peut alors faire appel aux personnes ressources nécessaires, y compris celles qui n'interviennent pas dans le mécanisme, pour le règlement de la plainte.

En dehors du mécanisme interne, les personnes touchées par le projet pourront avoir recours aux mécanismes étatiques de règlement de litige (mécanismes locaux, autorités administratives, justice, etc.) pour soumettre leurs doléances. Dans ce cas, le projet doit leur garantir un accompagnement, notamment en fournissant des conseils.

5.5. Procédures de traitement des plaintes

5.5.1. Etape 1 : Collecte / Réception des plaintes ordinaires

La collecte et la réception des plaintes se feront essentiellement par les Comités Locaux de Gestion des Plaintes (CLGP) dans chaque zone d'activation du Projet CERP, à savoir : les chefs de quartiers/villages des communautés, CLGP, et l'Unité de Gestion du Projet (UGP) seront des lieux de collecte et de réception. Le plaignant dépose dans un premier temps au niveau des chefs de quartiers/villages qui transmettent la plainte avec décharge aux comités locaux de gestion des plaintes. Dans un second temps, le plaignant peut déposer sa plainte directement à la Coordination Nationale (UGP/PROVIR/CERP).

Il y aura un CLGP installé dans chaque zone d'activation du projet. Ce CLGP sera composé de neuf (09) membres à savoir :

Un (01) président et son vice ;

Un (01) rapporteur et son adjoint ;

Deux (02) mobilisateurs ;

Trois (03) conseillers.

Sa mission est d'assurer un rôle de courroie de transmission pour la vulgarisation des messages sur le projet CERP, de sensibiliser les populations sur le MGP qui est mis en place, de réceptionner, documenter et traiter toutes les différentes plaintes ordinaires reçues, proposer et mettre en œuvre les solutions appropriées, consensuelles et justes en réponses aux plaintes soulevées et informer directement l'UGP à travers ses Experts en sauvegardes.

Toutefois, la réception des plaintes n'est pas exclusive aux sites physiques. D'autres voies et moyens de réception (dépôt de plaintes) sont envisagés. Il s'agit en l'occurrence de :

- Réunion de sensibilisation sur les activités du Projet et du MGP ;

Canaux pouvant être utilisés pour des plaintes anonymes sont :

- Courrier physique officiel ou non officiel ;
- **Appel téléphonique ou SMS** : un numéro vert sera créé (110) mis à la disposition des bénéficiaires ou des communautés pour transmettre des plaintes. Ce numéro sera communiqué y compris les coordonnées du personnel en charge du MGP à l'UGP/PROVIR CERP par voie d'affichage dans toutes les zones, auprès des partenaires et lieux stratégiques de mise en œuvre du Projet :
 - Boîtes à suggestions et/ou à plaintes au domicile des chefs des quartiers dans les différentes zones du projet ;

- Verbalement ;
- Lettre manuscrite du plaignant adressée au Coordonnateur National.

Collecte / Réception des plaintes VBG/EAS/HS

La collecte et la réception des plaintes VBG/EAS/HS se feront au niveau des points focaux identifiés dans les zones du Projet. Les Chefs de services du Ministère de la Promotion du Genre, de la Protection de la Femme, de la Famille et de l'Enfant (MPGPFFE) en raison de leur mission de prévention et de réponse aux cas de VBG/EAS/HS ;

Ainsi qu'au niveau de l'ONG spécialisée en VBG/EAS/HS. D'autres canaux spécifiques seront identifiés au travers de l'ONG spécialisées en VBG/EAS/HS, afin de permettre que les survivants ne soient ni entendus ni vus par d'autres personnes. Les plaintes liées aux VBG/ EAS/HS peuvent être signalées en vue d'une collecte comme toutes autres plaintes liées au projet CERP, en utilisant les canaux et principes susmentionnés. Cependant, afin de répondre au principe de confidentialité, un numéro vert (110) sera opérationnel. Toutes les personnes susmentionnées en charge de la réception des plaintes VBG/EAS/HS utiliseront la fiche de réception d'information de base (cf. annexe) et pourront ainsi procéder à l'enregistrement et au référencement des plaintes. Les noms des personnes responsables de la réception des plaintes VBG/EAS/HS seront clairement affichés dans les zones du projet et tout le personnel ainsi que les ouvriers sauront comment les joindre.

5.5.2. Etape 2 : Tri et transmission des plaintes ordinaires

Toutes les plaintes ordinaires reçues seront transmises aux comités locaux et ensuite aux Points Focaux de l'UGP. Ces derniers effectueront un tri rapide pour vérifier la nature de la plainte et son éligibilité. Deux options se présente à cet effet :

1. **Plainte irrecevable** : Si la plainte ou la dénonciation n'a aucun rapport avec les activités du projet CERP, les points focaux dans les zones d'activation du projet informent le plaignant de la voie à suivre en lui indiquant les comités locaux compétents qui sont en mesure de traiter sa plainte. La plainte sera toutefois enregistrée et une fiche signée avec le plaignant pour clôturer la plainte (voir annexe pour modèle des fiches des plaintes recevable et irrecevable).

Plainte recevable : Si les plaintes concernent les activités du PROVIR, les comités locaux doivent procéder au tri et à l'enregistrement dans un registre des plaintes mis à cet effet. Ils classifient ensuite les plaintes selon leur degré de gravité et pourront régler sur le champ toutes celles jugées modérées selon une procédure accélérée. Le comité local informera le point focal de l'UGP, Spécialiste en Sauvegarde sociale et/ou Spécialiste en Sauvegarde Environnementale, pour assister en cas de besoin.

Si les plaintes ne sont pas résolues à ce niveau, il informera le Coordonnateur National. Les plaintes des communautés bénéficiaires liés aux travailleurs du projet seront également transmises par courrier physique et/ou par téléphone (SMS, email, ligne verte ...) ainsi que verbale du chef de quartier au Comité Local de Gestion des Plaintes et du président de CLGP à la Coordination Nationale.

Tri et transmission des plaintes VBG/EAS/HS

Toutes les plaintes VBG/EAS/HS seront transmises sans délais au point focal dans les différentes zones et au point focal au sein de l'ONG en charge des VBG/EAS/HS. Ce dernier, avec le consentement du/de la survivant/e, (cf. fiche de consentement) informera immédiatement la Spécialiste en Sauvegarde en VBG/EAS/HS ou le Coordonnateur National du projet CERP sur l'existence de la plainte pour action.

5.5.3. Etape 3 : Accusé de réception et information pour plainte ordinaire

Le dépôt de la plainte donnera impérativement lieu à une communication au plaignant sur la procédure qui devra s'appliquer à sa plainte et le temps nécessaire pour le traitement de celle-ci. A cet effet, le comité local de gestion des plaintes se chargera dans l'immédiat de délivrer au plaignant un ***récépissé de dépôt ou un accusé de réception***

de sa plainte. Le comité local de gestion des plaintes informera ensuite la Coordination Nationale de la présence des plaintes.

➤ **Enregistrement**

Une plainte peut être anonyme ou formelle, elle sera toujours reçue et examinée. Si quelqu'un est analphabète, il pourra se faire accompagner d'un membre de sa famille ou s'exprimer en langue locale et le comité (CLGP) enregistrera sa plainte. Si quelqu'un ne veut pas se présenter physiquement pour déposer sa plainte, elle pourra la déposer dans les boîtes à suggestions au domicile du Chef.

Le Comité Local de Gestion des Plaintes va ainsi récupérer la plainte, l'enregistrer dans le registre des plaintes et informer l'UGP PROVIR-CERP. Le comité local informera également les plaignants sur l'avancement de leur dossier en l'occurrence sur l'identité de la personne devant traiter la plainte, les étapes à suivre, et les délais y afférents.

➤ **Accusé de réception et information des plaignant (e)s VBG/EAS/HS**

Après réception d'une plainte, le point focal VBG au niveau de zone donnera immédiatement (autant que possible) un accusé de réception au/à la survivant/e. Cet accusé de réception contiendra des informations sur le rôle et les responsabilités de l'ONG en charge des VBG/EAS/HS et responsable de l'accompagnement des survivant/e.s ainsi que le circuit de référencement.

5.5.4. Etape 4 : Vérification, Enquête et Action des plaintes ordinaires

Toute plainte sensible jugée recevable fait l'objet d'une vérification et analyse approfondie. Selon la gravité de la plainte, l'enquête sera effectuée par l'équipe de vérification agent du projet (Assistant en sauvegarde sociale), point focal de la MOUS, le cas échéant un membre du comité local, et le point focal de l'UGP (Spécialiste en Sauvegarde Sociale) est le leader de cette équipe et le responsable de vérification de toutes les plaintes sensibles qui sera mis au niveau régional et national.

1. Descente sur le site de la plainte pour observer la situation sur le terrain et rencontrer le(s) plaignant(s) ;
2. Lors de cette descente ou après selon les possibilités, discuter avec le(s) plaignant(s) pour recueillir ses(leurs) propositions de solutions, discuter avec lui (eux) sur les différentes modalités de résolution de la plainte, lui (leur) faire des propositions concrètes et recueillir ses (leurs) préférences ;
3. Retenir une solution équilibrée afin de résoudre la plainte avec le (les) plaignant (s) ;
4. Transmettre la solution retenue au point focal de l'UGP qui sollicitera le Coordinateur National du PROVIR-CERP pour validation du rapport d'enquête et approbation de la solution proposée.

Le délai d'analyse et de recherche d'une solution dépend de la gravité et de la complexité technique de la plainte ainsi que des mécanismes de médiation existants.

Il est recommandé à l'équipe de vérification au niveau des zones d'essayer au maximum de résoudre les plaintes à leur niveau dans un délai de 10 à 15 jours. Pour ce faire, ils devront impliquer dans le processus tous les acteurs administrativement compétents (Sous-Préfet, Directeur Régional de l'Urbanisme, Maire, Président du Comité de Concertation Villageois selon le cas (y compris l'ONG recrutée pour les plaintes VBG/EAS/HS).

Le délai fixé pour le traitement d'une plainte en général est de 30 jours calendaires (un mois) à partir de la date de l'accusé de réception.

Vérification, Enquête et Action des plaintes VBG/EAS/HS

L'équipe de vérification des plaintes VBG/EAS/HS, constituée du Spécialiste en VBG/EAS/HS, de l'ONG spécialisée en VBG/EAS/HS, du Point Focal VBG MPGFFPE prendra toute action nécessaire afin d'engager la résolution de la plainte et surtout la prise en charge du/de la survivant/e. Ici, le CERP travaillera en fonction des besoins avec différentes structures de prise en charge identifiées au préalable. Il faut noter que le référencement aux services d'aide sera effectué en toute urgence selon le besoin du/de la survivant.e dès que la plainte est signalée. La vérification des plaintes seront basés sur les Termes de référence (TdR) validés par la Banque.

5.5.5. Etape 5 : Suivi/ Evaluation des plaintes ordinaires

➤ Le suivi des plaintes

Le suivi des plaintes dans un premier temps est permanent (de 5 à 30 jours) et sera assuré par l'assistant en sauvegarde sociale au niveau régional. Dans un second temps, de manière périodique lors de la mission de supervision de l'UGP et sera assuré par les Spécialistes en sauvegardes Sociale et VBG. Pour chaque plainte sensible dès la vérification, le suivi sera effectué avec l'implication du plaignant afin de trouver une solution de commun accord et tranché la plainte à l'amiable. Pour suivre ces plaintes, le MGP prévoit quelques outils de collecte des données ci-après et qui sont mis en annexe :

- Fiche d'incident des plaintes ordinaires et des plaintes VBG/EAS/HS ;
- Fiche de conclusion d'enquête de vérification.

➤ Le suivi du Mécanisme de Gestion des Plaintes

Le suivi de la mise en œuvre du MGP est trimestriel par les différents acteurs du Projet lors de la mission de supervision de la Banque. Ceci permettra de voir comment les différentes plaintes ont été résolues. Par ailleurs au niveau régional, le spécialiste en sauvegarde sociale pourra être responsable de suivi pour les plaintes, pour s'assurer que toutes les provisions sont en place pour la solution proposée, et ensuite faire le rapport au point focal (Spécialiste en sauvegarde sociale) de l'UGP dans un délai de 21 jours.

Pour mieux appréhender la performance de ce mécanisme, quelques indicateurs de suivi seront collectés et évalués :

- Pourcentage (%) de plaintes parvenues par :
 - Courrier physique officiel ou non officiel ;
 - Appel téléphonique ;
 - Boîtes à suggestions et/ou à plaintes ;
 - Verbalement ;
 - Lettre manuscrite du plaignant ;
 - Réunion de sensibilisation.
- Pourcentage (%) de plaintes reçues et résolues ;
- Pourcentage (%) de plaintes résolues dans le délai prévu par le MGP ;
- Pourcentage (%) de plaintes non résolues ;
- Pourcentage (%) de plaintes ayant fait l'objet des recours à la justice ;
- Pourcentage (%) de plaignant.e.s VBG/EAS/HS ayant été réfères aux services de prise en charge ;
- Temps requis pour résoudre les plaintes (ventilé par différents types de plaintes) ;
- Pourcentage de plaignants satisfaits de la réponse et du règlement des plaintes ;
- Pourcentage (%) de plaintes traitées ;
- Pourcentage de bénéficiaires du projet (estimation) ayant accès au MGP ;
- Nombre des canaux d'entrées accessible aux femmes et aux filles identifiées dans les zones du projet ;
- Nombre des canaux d'entrées accessible aux personnes vulnérables, aux réfugiés, populations autochtones, déplacés internes.

Pour mieux permettre la lecture de ces indicateurs, un rapport de suivi mensuel par zone sera établi sous forme de grille des plaintes par l'Assistant en charge du suivi du MGP. Par ailleurs, le Spécialiste en sauvegarde Sociale fera la consolidation de tous ces rapports et les transmettra à la Banque mondiale pour information via le Coordonnateur National. Le point focal MGP de l'UGP assurera une base de données électronique des plaintes.

Les délais de réponse pour les différentes étapes du MGP doivent être le plus court possible afin de rendre le Projet réactif vis-à-vis d'une situation de conflit et maintenir ainsi la paix sociale. Néanmoins, des situations graves ou complexe nécessiteront des analyses approfondies avec parfois la mise en place de structures de médiation.

Par ailleurs, chaque mois, les comités locaux au niveau des zones feront un bilan de toutes les plaintes traitées à leur niveau, assorties éventuellement des solutions apportées ou pas et les transmettent à l'UGP afin d'en constituer une base de données pour un meilleur suivi et évaluation.

Les rapports mensuels sur les plaintes et les commentaires reçus comporteront les éléments ci-dessous :

- Le Nombre de plaintes et commentaires reçus ;
- Les Problèmes soulevés par les plaignants ;
- Les causes des plaintes ;
- La justification des mesures correctives ;
- Les réparations effectivement accordées ;
- Les recommandations ou les stratégies pour prévenir ou limiter les récidives.

➤ **Suivi et Evaluation des Plaintes VBG/EAS/HS**

Le suivi des plaintes VBG/EAS/HS sera également permanent et se fera par le Spécialiste en Sauvegardes VBG/EAS/HS assisté des Spécialistes en Sauvegardes Environnementale et Sociale en charge du suivi du MGP et de l'ONG spécialisée en VBG/EAS/HS. Par ailleurs, chaque mois, l'ONG fera un bilan de toutes les plaintes gérées à son niveau, assorties éventuellement des solutions apportées ou pas ainsi que de toutes les structures de prise en charge engagées dans la prise en charge du/de la survivant/e. L'ONG transmettra au Spécialiste en VBG/EAS/HS ces informations afin d'en constituer une base de données pour un meilleur suivi et évaluation. Les rapports mensuels sur les plaintes VBG/EAS/HS et les commentaires reçus comporteront les mêmes éléments que les plaintes ordinaires.

5.5.6. Etape 6 : Prise de résolution et feedback au plaignant pour plainte ordinaire

Le plaignant sera informé de la solution proposée par rapport à sa plainte par le président du Comité Local de Gestion des Plaintes, par le point focal de l'UGP au niveau régional (l'assistant en sauvegarde sociale), ou par les Spécialistes en Sauvegardes Sociale et/ou VBG par la voie téléphonique/ email etc. Ces derniers lui donneront également des informations sur la manière dont la plainte a été résolue, et des indications sur comment faire un recours de la décision prise en cas de besoin.

Prise de résolution et feedback pour les plaintes VBG/EAS/HS

La Spécialiste en VBG/EAS/HS ou l'ONG spécialisée en VBG tiendra le/la survivant/e informé/e sur la progression de la gestion de leur plainte et de la solution proposée ainsi que sur la sécurité en particulier lorsque des sanctions sont envisagées. L'ONG spécialisée en VBG restera en contact permanent avec le/la survivant/e et pourra lui donner des informations à tous moments sur les services de prise en charge.

5.5.7. Etape 7 : Clôture de la plainte ordinaire

La clôture du dossier intervient après la vérification de la mise en œuvre d'une résolution concevable pour tous et l'élaboration du rapport final. Il est demandé aux parties (le plaignant, l'entreprise, le sous- traitant, le projet ...) de fournir un retour d'information sur leur degré de satisfaction à l'égard du processus de traitement de la plainte et du résultat à travers la signature du procès-verbal (PV). Même en l'absence d'un consensus. La décision prise pour chaque plainte est archivée au niveau de la Coordination régionale et nationale plus précisément au niveau des spécialistes en sauvegardes. Ces documents seront maintenus confidentiels malgré la publication sur le type de plaintes reçues, les mesures prises et les résultats obtenus. Ce système d'archivage sera composé de deux modules, un module sur les plaintes reçues et un module sur le traitement des plaintes.

Ce système donnera accès aux informations sur :

- Les plaintes reçues ;
- Les solutions trouvées ;

- Les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions et
- Les tendances observées dans les plaintes au fil du temps.

Un système d'archivage physique et électronique pour le classement des plaintes sera mis en place au sein du projet CERP plus précisément au niveau des spécialistes en sauvegardes. Il permettra aux Spécialistes en sauvegardes en charge du suivi des plaintes de documenter, d'archiver et de faire un classement par genre, par composante, par ville ou zone, par sujet des plaintes. Ces tendances permettront d'adopter des résolutions/recommandations indispensables à une amélioration de la mise en œuvre et de la réussite du Projet.

Clôture de la plainte VBG/EAS/HS

L'opportunité de la clôture d'une plainte VBG se fera en pleine entente entre le/la survivant/e, la Spécialiste en VBG/EAS/HS ou l'ONG spécialisée en VBG/EAS/HS du PROVIR. Il sera question de reparcourir la fiche de consentement (cf. annexe) et la faire signer par les parties prenantes et surtout le/la survivant/e.

5.6. Délai de traitement des plaintes

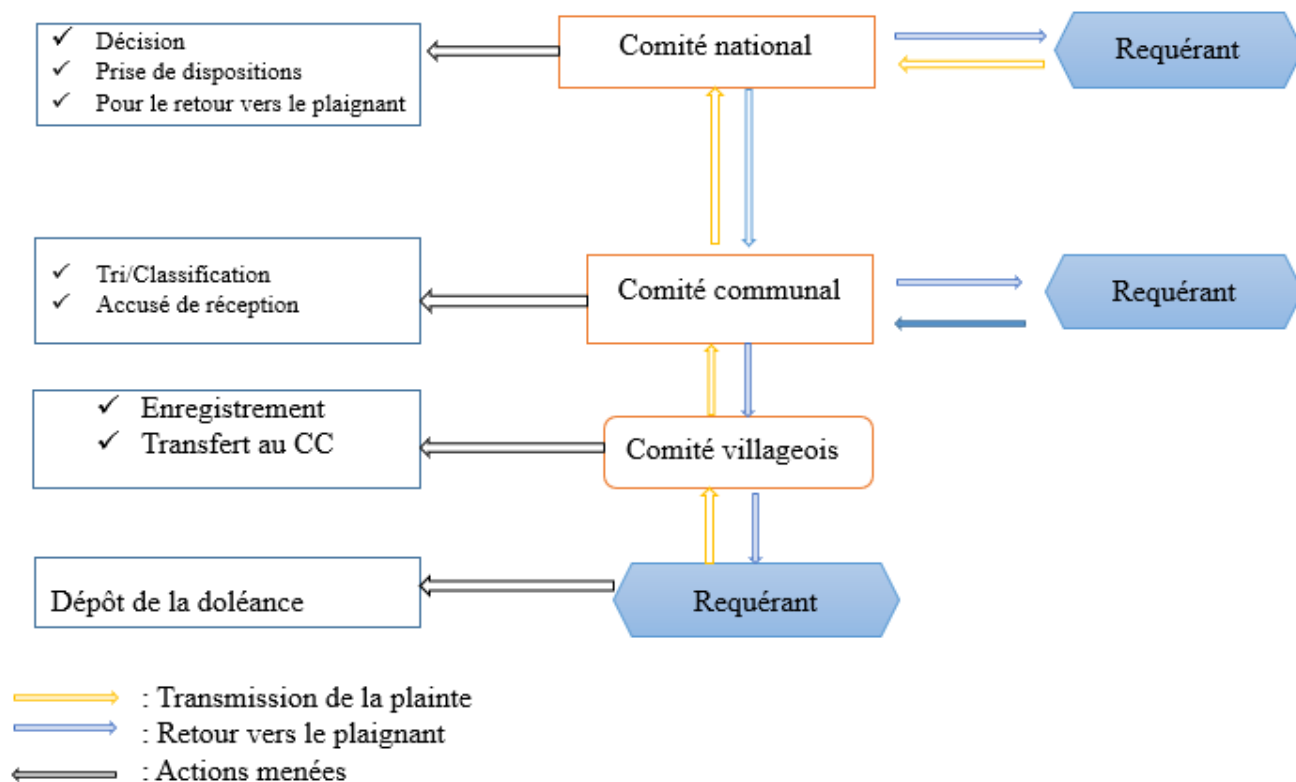
Le tableau ci-dessous présente les délais maximums recommandés pour chaque étape et les responsables, y compris ceux en lien avec les violences basées sur le Genre (VBG), Exploitation et Abus Sexuel et Harcèlement Sexuel.

N°	Etapes	Délais	Responsables
01	Réception, enregistrement et transmission, référencement des survivant.e.s VBG/EAS/HS	Immédiat/Sans délai	Spécialiste Sociale du projet ; Spécialistes en Environnement du projet ; Comité Local de Gestion des Plaintes (CLGP) dans les zones ; VBG/EAS/HS ; Spécialiste en VBG/EAS/HS ; Point Focal VBG/EAS/HS dans les zones du projet et Points Focaux Régionaux/DR du MPGFFPE.
02	Evaluation et attribution des rôles et tâches	5 jours ouvrables	UGP (SES/VBG/EAS/HS) ; Comité local de Gestion des Plaintes (CLGP) dans les zones ; VBG/EAS/HS ; Point Focal VBG/EAS dans les zones.
03	Accusé-réception		
04	Enquête	Entre 10 et 15 jours	UGP / SES du projet ; VBG ; Spécialiste en VBG/EAS/HS ; ONG-VBG/EAS/HS ; Point focal MPGFFPE
05	Prise en charge survivant.e	En fonction des besoins	Structure de prise en charge identifiée
06	Réponse	5 jours ouvrables	UGP (SES, VBG et Coordonnateur National)

07	Recours	En cours 20 jours	UGP (SES et Coordonnateur National ; Points Focaux Régionaux dans les zones du projet ; VBG/EAS/HS ; Spécialiste en VBG/EAS/HS ; ONG-VBG/EAS/HS.
08	Suivi	Entre 5 et 30 jours	UGP (SSES), CLGP VBG/EAS/HS ; UGP (SSES/VBG), ONG-VBG/EAS.
09	Clôture et archivage	2 jours	CLGP, SSES et VBG.

La structuration des organes du présent MGP se présente selon les niveaux et la classification de leurs rôles et missions. Les figure 2 et 3 présentent respectivement les organigrammes du Mécanisme de gestion des griefs.

Figure 5 : Organigramme du Mécanisme de gestion des griefs



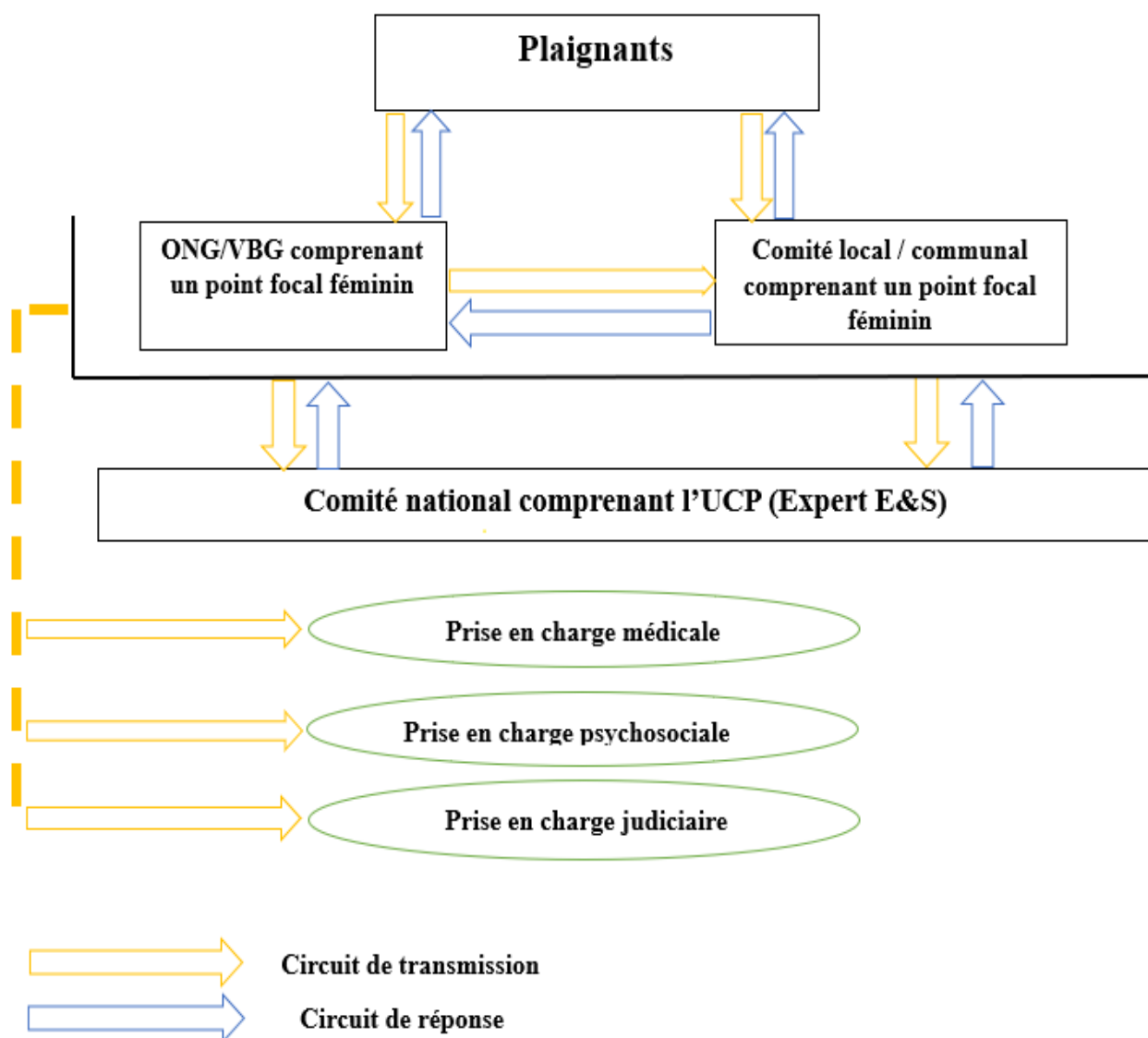


Figure 6 : Organigramme du Mécanisme de gestion des plaintes EAS/HS

Cet organigramme souligne la nécessité d'apporter un traitement spécifique pour les plaintes EAS/HS. Il ne s'agit néanmoins pas de créer deux MGP séparés, mais de s'assurer que la gestion des plaintes EAS/HS se fasse de manière appropriée et qu'elle soit fondée sur une approche centrée sur les survivant/es.

N.B : Les survivant/es peuvent avoir accès à des services de prise en charge médicale, psychosociale et juridique si elles/ils le souhaitent.

La Banque sera informée par le Comité national de toute plainte formulée et de la résolution de cette plainte.

5.7. Rapportage et communication sur les plaintes

L'objectif de l'évaluation à travers le reporting est de vérifier si les principes et valeurs véhiculés par le mécanisme sont respectés, à savoir :

- Accessibilité et inclusion ;
- Utilisation d'un registre de plaintes pour faire le suivi et améliorer le mécanisme ;
- Transparent et absence de représailles ; et
- Information proactive.

Il sera tenu régulièrement des consultations spécifiques et séparément avec les femmes et les filles pendant toute la durée du projet CERP pour vérifier la sécurité et l'accessibilité des informations. L'évaluation vise également à s'assurer que les informations associées aux plaintes sont utilisées pour apporter les correctifs aux problèmes effectifs ou potentiels rencontrés au fil des interventions du projet. Les données du mécanisme de gestion des plaintes peuvent servir à déterminer si la préoccupation est liée à un endroit ou à un groupe particulier qui réclame l'attention de l'entreprise, ou s'il s'agit d'un problème systémique ou plus vaste. A l'aide des données recueillies dans le *registre des plaintes, les fiches de suivi et les fiches de clôture*, un rapport de suivi trimestriel sera réalisé pour faire ressortir les grandes tendances.

Des statistiques mensuelles sur les plaintes seront produites par l'UGP, comme suit :

- Nombre de réclamations reçues au cours du mois ;
- Nombre de plaintes résolues et dans quels délais ;
- Nombre de réclamations en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ; et raison du suspens ;
- Nombre de séances de médiation dans les comités et pour quel nombre de plaintes
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP/CERP à l'aide de divers mécanismes ;
- Nombre de plaintes sur la non-confidentialité du mécanisme ;
- Temps de réponse respecté après réception de la plainte et nombre de plaintes résolues dans un temps plus long et pourquoi ;
- Plaintes résolues en % du nombre reçues ;
- Nombre de solutions mises en œuvre sur nombre de solutions objet de PV durant le mois écoulé ;
- Nombre de plaintes non résolues et pourquoi ;
- Nombre et pourcentage de plaintes EAS/HS ayant été référées aux services de prise en charge.

5.8. Archivage de l'information

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UGP, pour le classement des plaintes. Toutes les pièces justificatives établies dans le processus de règlement seront consignées dans chaque dossier constitué au nom des plaignants. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur: i) les plaintes reçues et les dates de réception de la plainte ii) les solutions trouvées et les dates iii) résolution acceptée ou non, iv) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

6. SUIVI-EVALUATION ET ÉTABLISSEMENT DES RAPPORTS

6.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi ;

L'UGP garantit la participation des parties prenantes aux activités de suivi du projet CERP ou des impacts qui lui sont associés pour éviter les malentendus qui pourraient survenir au cours de son exécution et maintenir une perception positive. Le suivi implique la collecte de données, l'évaluation du niveau de mobilisation des parties prenantes et l'utilisation des enseignements tirés de la collecte de données pour ajuster les stratégies et les tactiques en vue d'un engagement efficace avec les parties prenantes. Ces tâches relèvent de la responsabilité de l'unité d'exécution du Projet.

Dans le cadre du Projet, les parties prenantes (notamment les populations riveraines, les bénéficiaires, les autorités locales) participeront aux programmes de suivi et d'atténuation des impacts du projet, notamment ceux contenus dans les instruments de sauvegardes (PMPP, PGES et PGMO) via des campagnes de sensibilisation et d'information organisées par les entreprises et le Projet.

Ces parties prenantes feront partie de comités locaux de suivi au sein desquels les entreprises et l'Unité de Gestion du Projet (UGP) :

- Restitueront l'état d'avancement des activités du projet ;
- Feront l'état de mise en œuvre des mesures de sauvegardes y compris la situation de gestion des plaintes ;
- Exposeront sur les difficultés rencontrées et échangeront sur les pistes de résolutions et d'amélioration avec les parties prenantes ;
- Échangeront avec les parties prenantes sur les préoccupations et attentes des populations locales ;
- Définiront les perspectives d'amélioration avec les parties prenantes
- Vérifieront les impacts socioéconomiques et environnementaux du projet
- Vérifieront la conformité et l'efficacité du PMPP et l'application des normes recommandées, l'engagement des parties prenantes et la mise en œuvre du MGP.

Les activités de ces comités seront notifiées dans les rapports de suivi du projet.

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

1. Nombre de publications couvrant le projet dans les médias
2. Nombre d'activités de dissémination sur le MGP ;
3. Nombre de formations réalisées pour les Parties prenantes ;
4. % de personnes formées sur le MGP ;
5. % de personnes sensibilisées sur le MGP, y compris sa composante EAS / HS, par rapport au nombre de parties prenantes ;
6. % de femmes et de jeunes formées sur le MGP, y compris sa composante EAS / HS ;
7. Nombre de plaintes reçues par chaque instance du MGP ;
8. Nombre de réclamations ouvertes au cours du mois ;
9. Nombre de réclamations en suspens à la fin de chaque mois ;

10. Nombre de plaintes recevables/irrecevables ;
11. Nombre de séances de médiation tenues dans chacune des instances du MGP ;
12. Nombre de femmes et des jeunes ayant introduit des réclamations auprès des structures chargées des plaintes ;
13. Le niveau de formation des agents ;
14. Le nombre de formations axées sur le MGP ;
15. Délai moyen de réponse à compter de la réception de la plainte ;
16. Durée moyenne de résolution de la plainte selon les niveaux (village, section, secteur);
17. Nombre de plaintes résolues par rapport au nombre de plaintes reçues ;
18. Nombre de plaintes non réglées selon les niveaux ;
19. Nombre de recours en justice après non-satisfaction de la plainte ;
20. Nombre de solution (décision rendue) objet de PV ;
21. Nombre de solution mise en œuvre. Le PMPP sera mis à jour semestriellement pendant la phase de construction et annuellement pendant la phase d'exploitation.

6.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes dans les formes et selon les calendriers établis dans les sections précédentes. Les rapports établis à cet effet s'appuieront sur les mêmes sources de communication que celles prévues pour les notifications aux différents acteurs concernés. L'existence du mécanisme de gestion des plaintes sera rappelée de façon systématique aux parties prenantes.

6.3. Renforcement des capacités

Le renforcement des capacités des points focaux et des comités locaux de gestion des plaintes (CLGP), sectoriel, régional et central est nécessaire pour permettre une meilleure efficacité du MGP.

Par conséquent, le Projet formera les CLGP à chaque niveau conformément à ses besoins (Local, sectoriel et régional) comprenant :

1. Tenue d'un journal de bord pour s'assurer que les plaignants reçoivent une fiche de dépôt comprenant :
 - Le numéro de référence de sa plainte ;
 - La date de dépôt de la réclamation ;
 - La personne (niveau) qui a reçu la réclamation et/ou la réclamation est imputée pour examen.
2. Installation des points focaux et élaboration d'un répertoire renfermant toutes les informations utiles ;
3. Formation des parties prenantes aussi bien au niveau central qu'au niveau local sur les plaintes sensibles ;

Dans le cadre de la formation, il est nécessaire de prévoir des outils, tel qu'un guide résumant les procédures du MGP et l'acquisition et distribution de kits (registre, modèle de PV, carnets, fiche d'évaluation, documentation, stylos, etc.).

En outre les activités de renforcement de capacités dans les domaines suivants devront être considérées :

- Méthodologies de participation inclusives qui prennent en compte la dimension genre (femmes), des personnes handicapées et des personnes à faibles revenus ;

- Évaluation qualitative de l'engagement social dans la mise en œuvre du projet ;
- Santé et sécurité pour les travailleurs et pour les communautés ;
- Préparation et intervention en cas d'urgence ;
- Atténuation des risques d'EAS / HS ;
- Gestion de projet (Comptabilité, gestion financière, suivi évaluation) ;
- Cohésion sociale et recherche de la paix ;
- Protection de l'environnement ;
- Prévention des risques d'EAS/HS et VCE ;
- Législation du travail en matière en République Centrafricaine ;
- Gestion de plaintes effective et transparent

6.4. Rapports

Les rapports périodiques d'exécution suivants seront préparés par l'UGP uniquement durant la période d'activation :

- Un rapport mensuel de suivi interne des activités de consultation de 5 pages maximum, pouvant être intégré dans le rapport mensuel de suivi environnemental et social, sur la base d'un plan type à préparer en début d'exécution, et incluant les indicateurs ci-dessus sous forme de tableau ;
- Un rapport trimestriel de suivi interne des activités de consultation de 10 pages maximum, consolidant les informations données dans les rapports mensuels et en présentant une analyse en termes d'efficacité des actions entreprises, d'enseignements à tirer, et d'actions correctives éventuelles.

6.5. Fonctions et responsabilités de l'UGP CERP

Des dispositions institutionnelles, des systèmes et des ressources adéquats seront mis en place pour contrôler la mise en œuvre du PMPP. Les principales responsabilités en matière de suivi incomberont à l'Unité de Gestion du Projet – CERP. Elles seront dirigées par le spécialiste social de l'UGP - CERP. Le Coordinateur du Projet – CERP sera responsable de la mise en œuvre du PMPP, ainsi que du suivi et des inspections visant à vérifier le respect de ce plan.

Le plan de suivi et d'évaluation du Projet comprendra des indicateurs de suivi permettant de mesurer les performances du programme d'éducation et de formation tout au long de la vie du projet.

L'Unité de Gestion du Projet – CERP rassemblera tous les rapports, ainsi que ses propres conclusions, et inclura une section E&S dans le rapport d'avancement du Projet. Le Projet suivra un cycle de rapports trimestriels. Ces rapports trimestriels seront ensuite partagés avec toutes les parties prenantes, comme défini dans le présent PMPP.

7. CONCLUSION

Le Plan de mobilisation des Parties Prenantes constitue l'un des outils indispensables du volet social de la mise en œuvre des projets. Le présent document est élaboré dans le cadre de la soumission du Projet au financement de la Banque mondiale. Le document a été élaboré respectant une approche participative globale. Il s'agit d'un document souple et pratique qui va évoluer au cours de la mise en œuvre du projet pour prendre en compte les besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes dont les actions vont apporter une plus-value à la mise en œuvre et à l'atteinte des objectifs du projet. Ce sont entre autres : i) l'inclusivité sociale dans les zones du projet,

ii) le fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes et sa diffusion aux populations locales, bénéficiaires et aux autorités locales iii) ainsi que l'application de la stratégie de mobilisation.