

REPUBLIQUE DU SENEGAL

UN PEUPLE – UN BUT – UNE FOI



MINISTERE DES FINANCES ET DU BUDGET

**PROJET DE RÉPONSE AUX URGENCES
CONTINGENTES (CERP)**

**PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES
PRENANTES**

AVRIL 2026

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	2
1. INTRODUCTION.....	5
1.1. Contexte et justification du projet.....	5
1.2. Objectif et contenu du PMPP.....	6
2. DESCRIPTION DU PROJET CERP DU SENEGAL.....	7
2.1. Objectif de développement du Projet (ODP).....	7
2.2. Zone d'intervention et durée du projet.....	7
2.3. Principales activités du Projet.....	7
3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....	7
3.1. Identification des parties prenantes	7
3.1.1. Parties prenantes touchées par le projet	7
3.1.2. Autres parties concernées	8
4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	10
4.1. Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet	10
4.2. Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes.....	10
5. STRATÉGIE PROPOSÉE POUR LES CONSULTATIONS.....	12
5.1. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables	14
5.2. Dispositions spécifiques en cas d'activation du CERP (mobilisation accélérée).....	14
6. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR METTRE EN ŒUVRE LES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	15
6.1. Ressources.....	15
6.2. Fonctions de gestion et responsabilités.....	15
6.3. BUDGET DE LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP.....	17
7. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP).....	19
7.1. Types de plaintes.....	19
7.2. Canaux de transmission des plaintes/réclamations	20
7.3. Dispositions spécifiques du MGP en cas d'activation du CERP (urgence)	20
8. SUIVI ET RAPPORTS.....	24
8.1. Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP.....	24
8.2. Rapport aux groupes de parties prenantes	25
9. CONCLUSION	25

GLOSSAIRE

Employé des fournisseurs principaux : un « employé de fournisseur principal » est un travailleur employé ou recruté par un fournisseur principal chargé d’approvisionner le projet en fournitures et matériaux, et sur lequel le fournisseur principal exerce un contrôle, notamment sur la nature des tâches qu’il effectue, ses conditions de travail et son traitement (CES, Banque mondiale).

Mécanisme de gestion des plaintes : un mécanisme de gestion des plaintes est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile de plaintes et de suggestions d’améliorations à apporter au Projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au Projet. Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le Projet des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce. (NES 10/Banque mondiale, version numérique, page 8, note d’orientation 26.1).

Parties concernées : l’expression « parties concernées » désigne tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le Projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d’intérêt public. Il peut s’agir notamment d’organismes de réglementation, d’autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des Universités, des syndicats, des organisations féminines, d’autres organisations de la société civile et de groupes culturels (NES 10/Banque mondiale, version numérique, page 2, note d’orientation 5.2).

Partie prenante : Selon le CES de la Banque mondiale (NES 10/Banque mondiale, version numérique, page 2) le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui : a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

Parties touchées par le Projet : L’expression « parties touchées par le Projet » désigne les personnes susceptibles d’être affectées par le Projet en raison de ses effets réels ou des risques qu’il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s’agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales (NES 10/Banque mondiale, version numérique, page 2, note d’orientation 5.1).

Personnes défavorisées ou vulnérables : l’expression « défavorisé ou vulnérable » désigne des individus ou des groupes d’individus qui risquent davantage de souffrir des effets du Projet et/ou sont plus limités que d’autres dans leur capacité à profiter des avantages d’un Projet. Ces individus ou ces groupes sont aussi susceptibles d’être exclus du processus général de consultation ou de ne pouvoir y participer pleinement, et peuvent de ce fait avoir besoin de mesures et/ou d’une assistance particulière (CES/Banque mondiale, page 19, note de bas de page 28).

Travailleur contractuel : un « travailleur contractuel » est un travailleur employé ou recruté par un tiers pour effectuer des travaux ou fournir des services se rapportant aux fonctions essentielles du projet, lorsque ce tiers exerce un contrôle sur la nature des tâches, les conditions de travail et le traitement du travailleur du projet. La note n° 4 définit les « fonctions essentielles ». Dans ces circonstances, la relation de travail existe entre le tiers et le travailleur du projet, même lorsque le travailleur du projet exerce en permanence des activités du projet (NES no 2 : Emploi et conditions de travail du Cadre environnemental et social pour les opérations de FPI, page 3, 2018).

Travailleur communautaire : les travailleurs communautaires sont des membres de la communauté employés ou recrutés pour travailler sur le projet. (NES no 2 : Emploi et

conditions de travail du Cadre environnemental et social pour les opérations de FPI, page 3, 2018).

Travailleur direct : un « travailleur direct » est un travailleur avec lequel l’Emprunteur a signé directement un contrat de travail et sur lequel il exerce un contrôle spécifique, notamment sur la nature des tâches qu’il effectue, ses conditions de travail et son traitement. Le travailleur est employé ou recruté par l’Emprunteur, est rémunéré par l’Emprunteur et agit sur les instructions et sous le contrôle quotidien de l’Emprunteur (NES no 2 : Emploi et conditions de travail du Cadre environnemental et social pour les opérations de FPI, page 3, 2018).

Violences Basées sur le Genre (VBG) : expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d’une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d’autres formes de privation de liberté. Ces actes peuvent se produire dans la sphère publique ou privée (Directives du Comité permanent inter-organisations sur la VBG, 2015, p.5).

1. INTRODUCTION

1.1. Contexte et justification du projet

Le Sénégal, à l'instar des pays sahéliens et côtiers d'Afrique de l'Ouest, est confronté à des urgences et risques majeurs liés aux effets du changement climatique, aux dynamiques socio-économiques internes et aux chocs exogènes globaux. Ces facteurs combinés fragilisent progressivement la résilience des communautés locales, les systèmes de production et les infrastructures économiques et sociales du pays.

Au cours des dernières décennies, le Sénégal a enregistré une variabilité climatique accrue, marquée par des épisodes de sécheresse, des précipitations irrégulières et des événements extrêmes de plus en plus fréquents. Cette évolution se traduit par une pression accrue sur les ressources naturelles, notamment les terres agricoles, les ressources en eau et les écosystèmes côtiers. Les phénomènes climatiques extrêmes affectent directement la sécurité alimentaire, les moyens de subsistance des populations rurales et la stabilité socio-économique.

Le Sénégal est particulièrement exposé à plusieurs types de risques majeurs, clairement identifiés dans les stratégies nationales de gestion des risques de catastrophes et d'adaptation au changement climatique : inondations, érosion côtière, sécheresse, dégradation des terres, perte de biodiversité, etc.

À ces risques climatiques s'ajoutent des défis sécuritaires et sociaux (accès aux ressources et aux services sociaux de base, conflits), des crises sanitaires récurrentes (pandémies, épidémies, maladies hydriques) ainsi que des chocs exogènes d'origine internationale qui entraînent des répercussions indirectes significatives sur l'économie sénégalaise et les ménages, à travers :

- la hausse des prix des produits pétroliers et de l'énergie ;
- l'augmentation des coûts des intrants agricoles (engrais, semences) ;
- les perturbations des chaînes d'approvisionnement ;
- l'inflation des prix des denrées de première nécessité (produits importés).

Ces facteurs contribuent à accentuer la vulnérabilité des ménages, en particulier les plus pauvres, et à fragiliser les équilibres macroéconomiques et sociaux. Ils ont également un effet démultiplicateur sur le chômage des jeunes et les flux liés à l'émigration clandestine.

Face à ces défis multiformes, le Gouvernement de la République du Sénégal a renforcé son dispositif institutionnel et stratégique en matière de gestion des risques de catastrophes, d'adaptation au changement climatique et de protection sociale. Toutefois, l'ampleur et la complexité des situations de crises nécessitent la mobilisation de mécanismes flexibles et rapides de financement et d'intervention.

C'est dans ce contexte que le gouvernement de la République du Sénégal a formulé la demande de bénéficier du Projet de Réponse aux Urgences Contingentes (CERP) de la Banque mondiale qui vise à soutenir les gouvernements dans la fourniture de réponses optimales aux urgences. Dans sa perspective d'accompagner les pays vulnérables aux risques de catastrophes, la Banque mondiale a mis en place un nouvel outil de préparation et de réponse aux crises dénommé Option de Réponse Rapide (RRO). Le RRO vise à fournir rapidement des financements à un pays après la survenue d'une crise à partir du portefeuille existant (10 % du solde non-décaissés des IPFs et PforR). Elle offre des possibilités de réduire les compromis entre le financement contingent et le financement du développement, grâce à une utilisation plus efficace des financements approuvés mais non décaissés dans un portefeuille de pays. L'opérationnalisation du RRO se fait à travers le Projet Contingent de Réponse aux Urgences (CERP) qui est un projet d'intervention d'urgence (IPF) préparé en prévision d'une crise.

Le présent CERP est piloté par le Ministère des Finances et du Budget (MFB), qui assure la coordination stratégique intersectorielle et la relation avec la Banque mondiale (BM). L'Unité de Coordination et de Gestion du Projet Cadastre et Sécurisation Foncière (UCG-PROCASEF) est désignée par le MFB comme unité de gestion du projet CERP (UGP-CERP), au regard de son expérience et de ses performances en matière d'exécution des financements de la BM. Le PROCASEF est en parfait alignement avec les orientations du Gouvernement en matière de sécurisation foncière rurale. Les performances de l'UGP dans l'exécution du projet lui ont valu un financement additionnel récemment approuvé, afin d'étendre son domaine d'intervention géographique. L'UGP-CERP sera responsable de la gestion fiduciaire, du suivi technique, de la conformité environnementale et sociale, ainsi que de l'établissement des rapports y afférents.

La réponse aux différentes crises qui pourraient frapper le pays devra être menée conjointement avec d'autres ministères de tutelle et d'autres UGP concernées par des opérations en cours (financées ou non par la BM) — notamment dans la santé, l'agriculture et la protection sociale — qui pourront apporter un appui technique à l'UGP-CERP selon la nature de la crise. Ainsi, le Comité de pilotage du projet (CPP) sera présidé par le Ministère des Finances et du Budget, à travers le Ministre ou son représentant, et comprendra des représentants des parties prenantes suivantes : (i) Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité publique ; (ii) Ministère de l'Économie, du Plan et de la Coopération ; (iii) Ministère de la Famille, de l'Action sociale et des Solidarités ; (iv) Ministère de l'Agriculture, de la Souveraineté alimentaire et de l'Élevage, chargé des Coopératives et de l'Encadrement paysan ; (v) Ministère de l'Urbanisme, des Collectivités territoriales et de l'Aménagement des territoires ; (vi) Ministère de la Santé et de l'Hygiène publique ; (vii) Ministère de l'Emploi et de la Formation professionnelle et technique ; (viii) Ministère de l'Environnement et de la Transition écologique ; (ix) Ministère de l'Hydraulique et de l'Assainissement ; (x) Ministère de l'Énergie, du Pétrole et des Mines ; (xi) Ministère de la Microfinance et de l'Économie sociale et solidaire ; (xii) Ministère des Transports terrestres et aériens ; (xiii) Service national de la Protection civile.

Dans ce contexte marqué par la survenue possible de crises et d'urgences à dynamique rapide, la mobilisation proactive, inclusive et continue des parties prenantes constitue un levier essentiel pour assurer l'acceptabilité sociale, l'efficacité des réponses d'urgence et la redevabilité des interventions publiques. Conformément à la Norme Environnementale et Sociale n°10 (NES10) du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale, le projet s'engage à mettre en œuvre un dispositif adapté de diffusion de l'information, de consultation et de gestion des plaintes, tenant compte des contraintes spécifiques liées aux situations d'urgence.

1.2. Objectif et contenu du PMPP

L'objectif global du présent Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, notamment en ce qui concerne la publication des informations et les consultations tout au long du cycle du projet. Le PMPP décrit succinctement la façon dont l'équipe du projet communiquera avec les parties prenantes et inclut un mécanisme par lequel les populations peuvent exprimer leurs préoccupations, donner leur avis ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité y relative. Le PMPP décrit également de manière détaillée et évolutive la façon dont l'équipe du projet communiquera avec les parties prenantes, organisera les consultations inclusives et assurera la prise en compte effective des préoccupations exprimées tout au long du cycle de vie du projet, y compris en phase d'activation d'urgence.

Le présent PMPP est un document vivant, qui sera actualisé à chaque activation du CERP et à mesure de l'évolution des contextes de crise, conformément aux exigences de la NES10.

2. DESCRIPTION DU PROJET CERP DU SENEGAL

2.1. Objectif de développement du Projet (ODP)

L'objectif de développement (ODP) du projet est de répondre rapidement et efficacement aux crises ou urgences éligibles au Sénégal.

2.2. Zone d'intervention et durée du projet

La zone d'intervention couvre l'ensemble des quatorze régions administratives du Sénégal. Le CERP est conçu pour une durée globale de six (6) ans, avec des activations ponctuelles d'une durée maximale de 12 mois, selon la nature et l'intensité des crises.

2.3. Principales activités du Projet

Les activités du CERP se concentrent sur trois grandes catégories de dépenses à décaissement rapide :

- a. Soutien d'urgence aux moyens de subsistance des ménages ;
- b. Fourniture de biens et services essentiels en situation d'urgence ;
- c. Coordination et gestion opérationnelle des interventions d'urgence.

3. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Les parties prenantes des activités du Projet sont des individus ou des groupes (parties) qui peuvent être affectés par les résultats du Projet (y compris les personnes affectées par la catastrophe et celles potentiellement affectées par le Projet), soit directement, soit indirectement et de manière positive ou négative (parties affectées par le Projet (PAP) ou qui ont un intérêt dans le Projet (autres parties intéressées) ainsi que les individus ou groupes marginalisés ou vulnérables. L'analyse des parties prenantes comprend donc l'identification des groupes de parties prenantes susceptibles d'influencer ou d'être affectés par les composantes proposées, que ce soit de manière positive ou négative, et l'organisation de ces groupes en fonction des impacts potentiels des activités sur eux.

Dans le contexte spécifique du CERP, les parties directement touchées par le projet incluront principalement : (i) les ménages et individus affectés par la crise ou l'urgence ayant déclenché l'activation du CERP ; (ii) les communautés hôtes ; (iii) les travailleurs directs, contractuels et communautaires mobilisés dans le cadre des interventions d'urgence ; et (iv) les groupes vulnérables exposés de manière disproportionnée aux impacts des crises.

La conception et la mise en œuvre des activités du CERP impliqueront plusieurs partenaires de soutien dirigés et coordonnés par le Gouvernement du Sénégal par l'intermédiaire des ministères, départements et agences concernées.

3.1. Identification des parties prenantes

3.1.1. Parties prenantes touchées par le projet

Au regard des activités qui sont envisagées, les parties prenantes directement affectées par le Projet pourraient se composer des travailleurs directs ou indirects, des employés des fournisseurs principaux, des prestataires, des communautés riveraines, les personnes/ groupes affectés par les catastrophes, les associations et ONG, etc. Les travailleurs directs sont les employés du Projet disposant de contrats formels ; les travailleurs indirects sont des agents d'entreprises partenaires du Projet et des agents des entreprises en sous-traitance et les employés des fournisseurs et prestataires locaux.

3.1.2. Autres parties concernées

Les autres parties concernées sont regroupées en (i) acteurs institutionnels nationaux et déconcentrés, (ii) partenaires techniques et humanitaires, (iii) acteurs de la société civile et (iv) partenaires financiers. Elles se composent notamment des :

- Le Ministère des Finances et du Budget ;
- Le Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité publique ;
- Le Ministère de l'Économie, du Plan et de la Coopération ;
- Le Ministère de la Famille, de l'Action Sociale et des Solidarités ;
- Le ministère de l'Agriculture, de la Souveraineté alimentaire et l'Elevage ;
- Le Secrétariat chargé des Coopératives et de l'Encadrement Paysan ;
- Le Ministère de l'Urbanisme, des Collectivités Territoriales et de l'Aménagement des Territoires ;
- Le Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique ;
- Le Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle et Technique ;
- Le Ministère de l'Environnement et de la Transition Ecologique ;
- Le Ministre de l'Hydraulique et de l'Assainissement ;
- Le Ministre de l'Énergie, du Pétrole et des Mines ;
- Le Ministre de la Microfinance et de l'Economie Sociale et Solidaire ;
- Le Ministre des Transports Terrestres et Aériens ;
- Le Ministre de l'Industrie
- Le Service National de la Protection Civile.

A ces acteurs étatiques, s'ajoutent :

- les OSC œuvrant dans le domaine des secours d'urgence
- les prestataires privés ;
- les entreprises contractantes du Projet ;
- les communautés riveraines : autorités coutumières et religieuses, propriétaires terriens, personnes/groupes victimes de catastrophes ;
- les médias ;
- La Banque mondiale.

La description de chacune des principales parties prenantes, de leur rôle et de leurs intérêts est indiquée dans le tableau ci-dessous.

Tableau 1 : Principales parties prenantes leur rôle et leurs intérêts

Partie Prenante	Rôle attendu	Besoins et intérêts en matière d'information
Le Ministère des Finances et du Budget	Assurer la tutelle et la coordination du projet. Préside le comité de pilotage approuve la planification, le budget et les marchés. Pilotage stratégique, orientations et suivi des exigences.	Rapports et exigences, informations techniques (activités) du Projet
Le PROCASEF	Assure la coordination et la gestion technique, fiduciaire, la planification et le suivi-évaluation du projet mais aussi la mise en œuvre des aspects de sauvegarde environnementale et sociale	Rapports et exigences, informations techniques (activités) du Projet

Partie Prenante	Rôle attendu	Besoins et intérêts en matière d'information
Les autres Ministères et services de l'Etat	Participer à la coordination ou au suivi de la mise en œuvre de la réponse d'intervention urgente Veille à la prise en compte questions relatives à leurs domaines d'intervention ou missions Assure à travers leurs services, l'exécution des activités qui les concernent	Rapports et exigences, informations techniques (activités) du Projet
Banque mondiale	Assurer le financement et la supervision et l'évaluation globales du Projet	Rapports et exigences, informations techniques (activités) du Projet
Autorités coutumières et religieuses	Contribuer à la mobilisation sociale, contribuer à la gestion des conflits	Informations techniques (activités) du Projet
Organisations non gouvernementales et Associations	Contribuer à la mise en œuvre des activités (Soutien matériel, humain...) au projet Participation au débat public, et au suivi des dépenses publiques avec le contrôle citoyen	Informations techniques (activités) du Projet
Les médias	Contribuer à l'information et à la mobilisation des parties prenantes	Informations techniques (activités) du Projet
Bénéficiaires	Engagement citoyen Participer aux activités du projet Bénéficiaire des avantages et retombés du projet et peuvent subir les impacts	Informations techniques (activités) du Projet Implication et prise en charge de leurs préoccupations et attentes

Individus ou groupes défavorisés et vulnérables : Le Projet devrait avoir un impact positif sur les membres bénéficiaires des communautés cibles. Cependant, il est toujours possible que des individus, des familles et des communautés soient affectés négativement par les activités du programme. Ces personnes peuvent faire partie des membres bénéficiaires ou non bénéficiaires des communautés cibles. Les femmes et les enfants, les jeunes, les personnes âgées, les personnes déplacées internes, les handicapés et les malades chroniques sont souvent les plus vulnérables en raison de leur accès limité à l'information dû à des barrières physiques, sociales, culturelles et structurelles au sein des communautés. Ces catégories de personnes seront particulièrement ciblées et recevront des informations adéquates pour comprendre la nature des activités du CERP et ses impacts positifs et négatifs potentiels. Elles recevront également des informations sur la manière d'accéder au mécanisme de règlement des griefs du Projet chaque fois que le besoin s'en fera sentir. Les membres de la communauté qui sont âgés peuvent rencontrer des difficultés à se déplacer pour accéder aux lieux où se déroulent les activités du programme, comme les réunions. Il sera envisagé d'organiser des réunions à des distances raisonnables pour ces personnes. Un autre défi envisagé est le niveau élevé d'analphabétisme dans certaines des communautés cibles, qui rendra difficile pour les bénéficiaires de lire et de comprendre les informations écrites relatives au Projet. Des méthodes appropriées telles que les réunions publiques, les médias visuels (affiches, panneaux d'affichage,

vidéos communautaires) seront utilisés pour atteindre ces groupes de personnes. Les problèmes d'audition (dus à l'âge ou à la naissance) de certains bénéficiaires pourraient nécessiter l'utilisation d'aides en langue des signes dans les outils de sensibilisation et de visibilité, ainsi que de systèmes de sonorisation ou de mégaphones, en particulier lorsque les réunions attirent de grandes foules.

4. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

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

Les premières activités de mobilisation sont conduites dans une logique participative et inclusive, conformément aux exigences de la NES no 10.

Elles impliquent les parties prenantes institutionnelles concernées par la préparation du projet, les organisations de la société civile (OSC) et les agences humanitaires.

Ces rencontres ont pour buts de :

- Assurer l'implication effective des parties prenantes clés ;
- Recueillir leurs préoccupations et recommandations dans une démarche de coconstruction du projet ;
- Renforcer l'adhésion des acteurs locaux à la mise en œuvre du CERP.

Les consultations sont menées sous forme :

- d'entretiens individuels ;
- de discussions de groupes ciblés ;
- et de réunions plénières pour la validation des messages clés.

Les différentes réunions préparatoires permettront :

- d'intégrer les recommandations formulées par les acteurs dans les documents-cadres de sauvegarde environnementale et sociale ;
- de renforcer la cohérence entre les documents de planification environnementale et sociale du projet.

Compte tenu du caractère préventif du CERP, les activités de mobilisation conduites à ce stade se sont principalement concentrées sur les parties prenantes institutionnelles, les OSC et les agences humanitaires nationales. Les consultations spécifiques avec les populations affectées seront organisées lors de chaque activation du CERP, en fonction de la nature et de la localisation de la crise, et feront l'objet d'une mise à jour spécifique du présent PMPP.

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

Le plan de mobilisation des parties prenantes ci-dessous décrit le processus et les méthodes de mobilisation, y compris l'enchaînement des actions à mener, les sujets de consultation et les parties prenantes ciblées. La Banque mondiale et l'Emprunteur ne tolèrent pas les représailles et les mesures de rétorsion à l'encontre des parties prenantes aux projets qui partagent leurs points de vue sur les projets financés par l'institution. Le tableau ci-après présente la stratégie proposée pour la diffusion des informations

Les activités de communication ci-après sont proposées pour accompagner la mise en œuvre du projet. Compte tenu de la nature contingente du projet, les objectifs de couverture et de portée des activités de mobilisation seront suivis à l'aide d'indicateurs mesurables après mise en œuvre, plutôt que par des estimations ex-ante.

Tableau 2 : Tableau récapitulatif

Stade du projet	Informations à communiquer	Canaux / méthodes	Calendrier (fréquence)	Parties prenantes ciblées	Indicateurs / preuves	Responsabilités
Préparation	Information initiale sur le CERP : objectifs, composantes possibles, principes NES, MGP, contacts.	Ateliers / réunions d'information (niveau national et régional) ; radios locales ; affichage (mairies/lieux publics).	Avant activation et mise à jour annuelle (ou si changement majeur).	Institutions, collectivités territoriales, OSC/ONG, médias, communautés.	Listes de présence ; comptes rendus ; supports diffusés ; preuves de diffusion radio/affichage.	UGP-CERP (Spécialiste communication & E&S)
Exécution	Organisation des réunions et information sur les activités/mesures E&S et le MGP.	Notifications directes ; affichage dans les mairies ; relais communautaires/OSC.	Au démarrage des activités, puis au moins trimestriel (ou selon l'activation).	Populations affectées/bénéficiaires, autorités locales, communautés hôtes.	PV de réunions ; photos/affiches ; registre de diffusion ; statistiques MGP (agrégées).	UGP-CERP + points focaux locaux
	Sensibilisation sur : critères d'éligibilité, modalités d'assistance, prévention fraude/corruption, EAS/HS, et non-représailles.	Radios locales ; séances ciblées ; porte-à-porte (si approprié) ; téléphone/SMS.	Hebdomadaire au début de l'activation, puis mensuel.	Bénéficiaires potentiels, groupes vulnérables, leaders communautaires.	Scripts/messages validés ; preuves de diffusion ; nombre de sessions et participants (désagrégé).	Spécialiste communication + Spécialiste social/E&S
	Renforcement des capacités des points focaux (mobilisation, sauvegardes E&S, MGP, EAS/HS, confidentialité).	Sessions de formation ; coaching terrain ; partage d'outils (guides, registres).	Dans les 3 mois suivant l'activation, puis recyclage au besoin.	Points focaux régionaux/locaux, autorités locales, OSC partenaires.	Modules/agenda ; listes de présence ; rapports de formation ; évaluations rapides.	UGP-CERP (sauvegardes & communication)

5. STRATÉGIE PROPOSÉE POUR LES CONSULTATIONS

Les méthodes de consultation des parties prenantes seront adaptées aux cibles visées. Elles consistent en des :

- Entrevues individuelles

Les entrevues individuelles permettent de comprendre les besoins et les préoccupations des parties prenantes. Cela peut être particulièrement utile pour les personnes qui ont des besoins spécifiques qui ne sont pas facilement accessibles dans les groupes de discussion.

- Groupes de discussion

Les groupes de discussion permettent d'obtenir des commentaires et des réactions de la part d'un groupe de population. Les participants peuvent échanger leurs idées et leurs expériences, et cela peut aider à identifier les points communs et les différences entre les membres du groupe.

- Observations participantes

Les observations participantes impliquent de vivre et de travailler avec les populations pour mieux comprendre leurs besoins et leurs préoccupations. Cela peut aider à comprendre les défis quotidiens auxquels peuvent être confrontées en cas de crise/Urgence.

Il est important de choisir la méthode de consultation la plus appropriée en fonction des besoins et des préoccupations spécifiques des populations. Il est également important de respecter les normes éthiques et de ne pas mettre en danger les participants ou leur vie privée.

Le tableau 3 présente la stratégie d'information et de communication avec les parties prenantes

Tableau 3 : Stratégie d'information et de communication avec les parties prenantes

Stade du projet	Thèmes / informations clés	Méthodes / canaux	Calendrier	Parties prenantes ciblées	Responsabilités
Phase de préparation du Projet					
Préparation des conditions préalables (avant activation)	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration/validation des instruments E&S : PEES, PMPP, (PGES/ESMP si requis) Mise à niveau du MGP (dont circuit VBG/EAS/HS) et outils de communication 	<ul style="list-style-type: none"> Réunions techniques (Gouvernement – Banque mondiale) Ateliers d'information/validation avec parties prenantes Entretiens / focus groups ciblés ; correspondances 	Pendant la préparation (avant évaluation)	<ul style="list-style-type: none"> Institutions (MFB et ministères sectoriels) Collectivités territoriales OSC/ONG, partenaires techniques 	<ul style="list-style-type: none"> UGP-CERP / PROCASEF MFB (tutelle)
	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation sociale / analyse des risques & impacts (dont EAS/HS) Mesures d'atténuation et modalités de mise en œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> Concertations/consultations (réunions limitées) Entretiens téléphoniques si accès contraint Réunions élargies si contexte favorable 	Pendant la préparation	<ul style="list-style-type: none"> Personnes touchées (si identifiables) Autorités locales et services techniques OSC/ONG 	<ul style="list-style-type: none"> UGP-CERP (sauvegardes) Services techniques / OSC relais
Phase de mise en œuvre du Projet (activation)					
Démarrage et exécution des activités	<ul style="list-style-type: none"> Information/consultation sur risques & impacts et mesures E&S Critères d'éligibilité, modalités d'assistance, prévention fraude/corruption MGP : canaux, délais, non-représailles, SEA/SH 	<ul style="list-style-type: none"> Enquêtes rapides / retours Réunions publiques/ateliers (si sûrs) ; focus groups Radios, affichage, relais communautaires, téléphone/SMS 	<ul style="list-style-type: none"> J0–J7 : information essentielle 1er mois : consultations rapides Puis : mensuel/trimestriel selon contexte 	<ul style="list-style-type: none"> Populations affectées / bénéficiaires Communautés hôtes Autorités locales, services techniques, OSC Groupes vulnérables 	<ul style="list-style-type: none"> Coordonnateur UGP-CERP Spécialistes sauvegardes & communication Points focaux / relais locaux

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

Les consultations avec les communautés seront organisées sur une base participative et inclusive. Une assistance particulière sera fournie au besoin aux bénéficiaires doublement vulnérables des régions éloignées ou inaccessibles pour leur permettre d'assister aux réunions publiques organisées par le projet notamment la délocalisation des lieux de rencontre dans leur localité d'origine.

Au cas où la situation de vulnérabilité peut entraîner la réticence ou l'incapacité physique des personnes à participer à des réunions communautaires à grande échelle, le projet organisera des discussions séparées en petits groupes dans un lieu facilement accessible. Pour faciliter les contacts, certaines des options permettant d'atteindre les groupes vulnérables sont suggérées ci-dessous :

- identifier les leaders des groupes vulnérables et marginalisés, les associations et fédérations concernées afin que ces derniers puissent relayer l'information à la base ;
- impliquer les leaders de la communauté, les organisations de la société civile et les ONG à toutes les phases de la mise en œuvre du projet ;
- organiser des entretiens individuels et des focus groupes avec les groupes vulnérables ;
- faciliter l'accès de ces personnes au mécanisme de gestion des plaintes mis en place par le projet.

En cas de contraintes sécuritaires, sanitaires ou logistiques, les modalités de consultation pourront être adaptées (consultations à distance, représentants communautaires, consultations téléphoniques), tout en garantissant le respect des principes d'inclusion, de confidentialité et de participation volontaire, conformément à la NES10.

5.2. Dispositions spécifiques en cas d'activation du CERP (mobilisation accélérée)

En cas d'activation officielle du CERP, l'UGP-CERP mettra en œuvre une mobilisation des parties prenantes adaptée au contexte d'urgence, conformément aux principes de la NES10 : communication précoce, inclusive et continue, consultation proportionnée aux risques et impacts, et redevabilité via un dispositif de retour d'information et un MGP accessible. Les modalités, la couverture géographique et les parties prenantes prioritaires seront ajustées selon la nature de la crise, les contraintes sécuritaires/sanitaires et l'accessibilité des zones affectées.

Dès le déclenchement de l'activation, l'UGP-CERP assurera (i) la divulgation d'informations essentielles sur l'intervention d'urgence (objectifs, critères d'éligibilité, zones et canaux d'assistance, risques/mesures E&S, MGP), (ii) des consultations rapides (réunions ciblées, entretiens, relais communautaires, médias locaux, téléphone/SMS, selon le contexte) et (iii) l'organisation d'une boucle de rétroaction (« vous avez dit / nous avons fait ») pour informer les parties prenantes des décisions prises suite à leurs retours. Une mise à jour spécifique du présent PMPP pourra être préparée et validée dans les premiers mois de l'activation, conformément au Plan opérationnel de réponse à la crise.

Pour garantir une **divulgation efficace** et vérifiable en situation d'urgence, l'UGP-CERP appliquera les modalités minimales suivantes :

- **Délais** : publication des informations essentielles **dans les 7 jours** suivant l'activation (J0-J7), puis mises à jour à chaque évolution significative (zones ciblées, critères, calendrier, modalités d'assistance).
- **Contenu minimal** : (i) objectifs et périmètre de l'intervention, (ii) zones d'intervention et activités prévues, (iii) critères d'éligibilité et modalités d'accès à

l'assistance, (iv) risques/mesures E&S pertinentes (dont mesures « ne pas nuire »), (v) MGP (canaux, délais, non-représailles) et circuit VBG/EAS/HS, (vi) points de contact officiels.

- **Langues et formats accessibles** : messages en français et, selon les zones, en langues nationales ; supports adaptés aux personnes analphabètes (audio/visuels) et, si pertinent, dispositifs d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.
- **Canaux et lieux de diffusion** : radios communautaires, autorités administratives/locales, leaders communautaires et religieux, OSC/ONG, mégaphones, affichage public (mairies, services déconcentrés, centres de santé/écoles, lieux de regroupement), réunions ciblées, téléphone/SMS et plateforme numérique du projet lorsque disponibles.
- **Inclusion des groupes vulnérables** : formats adaptés (messages audio/visuels, langues locales), consultations en petits groupes ou à domicile si nécessaire, et recours à des facilitateurs/interprètes (y compris langue des signes, si applicable).
- **Approche « ne pas nuire »** : prise en compte des risques sécuritaires/sanitaires, gestion des foules, confidentialité et consentement, notamment pour les plaintes sensibles (VBG/EAS/HS).
- **Traçabilité** : archivage des preuves de divulgation (communiqués, scripts radio, photos d'affichage, captures d'écran) et consignation des activités de mobilisation (dates, lieux, participants, sujets, principaux retours) dans les rapports E&S, de mobilisation et de suivi du MGP.

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

6.1. Ressources

- L'UGP mobilisera les ressources financières nécessaires, suffisantes et planifiées dès le démarrage du projet pour garantir une mise en œuvre efficace du PMPP. Ces ressources couvriront, entre autres :
- La vulgarisation et la large diffusion du PMPP dans les zones d'intervention du projet ;
- Le renforcement des capacités des parties prenantes clés, y compris les points focaux locaux, les comités de suivi communautaire, et les OSC partenaires ;
- Le développement, la production et la diffusion de supports de communication adaptés (affiches, brochures, documents audio-visuels multilingues, etc.) ;
- La mise en œuvre de la communication inclusive, notamment envers les groupes vulnérables ;
- L'opérationnalisation du mécanisme de gestion des plaintes (MGP), incluant les dispositifs de traitement spécifique des cas de VBG/EAS/HS ;
- Le suivi-évaluation régulier de la mise en œuvre du PMPP, avec des indicateurs de performance désagrégés.

6.2. Fonctions de gestion et responsabilités

L'UGP intégrera les activités de mobilisation des parties prenantes dans le document du projet, incluant tous les plans y afférents et le manuel de procédures du projet. Les principaux responsables de la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) sont les spécialistes en sauvegarde sociale et environnementale de l'UGP, le spécialiste en communication et le spécialiste en suivi-évaluation ; quant au Coordonnateur du projet, il en

garantira l'exécution. L'équipe du projet sera appuyée par les entités de mise en œuvre et des points focaux au niveau des Comité de Pilotage du Projet CERP.

Les informations seront transmises au spécialiste des questions environnementales et sociales à travers un processus fonctionnel établi avec les autres acteurs à la base. Cette transmission se fera sous forme écrite sur la base de registres, sur le numéro vert et ou autres fiches établies et acceptés de tous.

6.3. BUDGET DE LA MISE EN ŒUVRE DU PMPP

Le budget de mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes est intégré dans le coût global du projet. Les activités détaillées sont présentées dans le tableau 4.

Tableau 4 : Chronogramme et budget de mise en œuvre du PMPP

Rubrique	Activité	Responsable	Délai / Périodicité	Quantité	Coût unitaire (FCFA)	Coût total (FCFA)
Divulgence du PMPP	Atelier national de partage du PMPP avec les parties prenantes	UGP-CERP	Dès l'approbation du PMPP	1	2 000 000	2 000 000
Renforcement des capacités	Formation des autorités administratives, services techniques et collectivités territoriales (médiation, gestion des enjeux des parties prenantes)	UGP-CERP	Dès l'approbation du PMPP	14 régions	1 000 000	14 000 000
Communication – planification	Élaboration du plan global de communication	UGP-CERP	Dès l'approbation du PMPP	1	5 000 000	5 000 000
Communication – supports	Conception des supports de communication (affiches, brochures, supports audio-visuels)	UGP-CERP	Après validation du plan de communication	1 lot	2 000 000	2 000 000
Communication institutionnelle	Diffusion d'informations via radios, télévisions et presse écrite	UGP-CERP	Pendant la durée du projet, en particulier lors des activations	14 régions	2 000 000	28 000 000
Accessibilité & digital	Mise en place d'une plateforme d'information (site web, réseaux sociaux, messagerie)	UGP-CERP	Dès l'approbation du PMPP	1	2 000 000	2 000 000
MGP – outils	Conception d'outils spécifiques pour le MGP (formulaires, supports VBG/EAS/HS)	UGP-CERP	Dès l'approbation du PMPP	Forfait	4 000 000	4 000 000
Suivi du PMPP	Production et publication des rapports trimestriels de suivi du PMPP	UGP-CERP	Trimestriel	4 / an	500 000	2 000 000

Sous-total – coûts pré-activation : 59 000 000 FCFA

Tableau 5: Coûts conditionnels (liés à l'activation du CERP)

Activité	Responsable	Périodicité	Modalité budgétaire
Séances de communication ciblées avec collectivités territoriales et groupes vulnérables	UGP-CERP	Tous les 3 mois pendant l'activation	Budget d'urgence spécifique
Consultations communautaires avec populations affectées	UGP-CERP	Mensuel pendant l'activation	Budget d'urgence spécifique

Activité	Responsable	Périodicité	Modalité budgétaire
Mise à jour du PMPP spécifique à la crise	UGP-CERP	À chaque activation	Budget d'urgence spécifique
Évaluation finale du PMPP post-activation	UGP-CERP	Fin de l'activation	Budget d'urgence spécifique

Ces coûts ne sont engagés qu'en cas d'activation officielle du CERP et seront précisés dans le Plan opérationnel de réponse à la crise. Les coûts liés aux activités de mobilisation conditionnelles à l'activation du CERP seront précisés et approuvés dans le cadre du plan opérationnel d'urgence correspondant à chaque crise, conformément aux procédures financières et fiduciaires applicables.

7. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

Pour une gestion transparente et équitable des plaintes, le CERP mettra en place un système dont la finalité est de renforcer la transparence et la redevabilité ainsi que l'appropriation par les parties prenantes au projet. Ce système se basera sur le MGP existant au niveau du PROCASEF.

En phase d'activation du CERP, le traitement initial des plaintes sera assuré au niveau opérationnel par l'UGP-CERP, à travers les points focaux désignés, afin de garantir la célérité requise en situation d'urgence. Les plaintes sensibles ou non résolues au niveau opérationnel seront transmises au Comité national de gestion des plaintes pour arbitrage.

7.1. Types de plaintes

Au regard de la nature des activités qui seront menées durant la préparation et la mise en œuvre du 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.

a. 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.

b. Plaintes sensibles potentielles

- 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 travaux ;
- au non-respect des us et coutumes des communautés locales ;
- à la dégradation du patrimoine culturel et cultuel des communautés locales ;
- aux atteintes multiformes aux Personnes vulnérables ;
- aux cas d'incidents et d'accidents impliquant blessure ou mort (hommes et animaux).

- c. **Traitement spécifique des plaintes VBG/EAS/HS** : les plaintes liées à la VBG, y compris l'Exploitation et les Abus sexuels (EAS) et le Harcèlement sexuel (HS), feront l'objet d'un circuit **confidentiel** et **centré sur la survivante**. Elles seront reçues par des canaux sûrs (point focal formé, ligne dédiée si disponible, réception en personne dans un espace discret), enregistrées de manière **anonymisée** (sans données nominatives), et orientées vers des **services de prise en charge** (médical, psychosocial, juridique) selon le consentement de la survivante. Aucun examen/conciliation communautaire ne sera requis ; les délais et responsabilités seront précisés dans le manuel opérationnel, conformément aux bonnes pratiques de la Banque mondiale.

d. **MGP des travailleurs**

Un mécanisme distinct de gestion des plaintes des travailleurs sera mis en place, conformément à la NES2, et décrit dans le Manuel de procédures opérationnelles du projet. Ce mécanisme sera accessible à tous les travailleurs directs, contractuels et communautaires, et garantira la confidentialité et la protection contre les représailles.

7.2. **Canaux de transmission des plaintes/réclamations**

Dans le respect du principe d'accessibilité et afin de garantir une mise en contexte appropriée, plusieurs modalités de dépôt des plaintes sont proposées. Ainsi, différents points de recueil seront disponibles :

- dépôt physique et verbal au niveau des villages, des communes et de l'unité de gestion du projet (UGP) ;
- transmission par courrier formel ou courrier électronique ;
- appel téléphonique ou plainte verbale auprès du centre d'appel ;
- envoi d'un SMS à un numéro vert dédié ;
- recours au site internet du projet.

7.3. **Dispositions spécifiques du MGP en cas d'activation du CERP (urgence)**

Lors de l'activation du CERP, le MGP est mis en œuvre selon une approche **accélérée** et **adaptée au contexte** afin de garantir l'accessibilité, la rapidité de traitement et la redevabilité, tout en respectant les principes de la NES10 (équité, transparence, confidentialité, absence de représailles et inclusion des groupes vulnérables). Les modalités opérationnelles détaillées (rôles, formulaires, registres et circuits de transmission) seront précisées/actualisées dans le manuel opérationnel et le plan opérationnel de réponse à la crise.

- **Accusé de réception rapide** : toute plainte recevable fait l'objet d'un accusé de réception (oral, SMS, appel ou écrit, selon le canal) dans un délai indicatif de **48 heures** après réception.
- **Triage et priorisation** : les plaintes sont classées dès l'enregistrement (i) urgentes/sécurité, (ii) sensibles (corruption, VBG/EAS/HS, exploitation/abus, violence, menaces), (iii) ordinaires (ciblage, distribution, accès aux services, qualité des prestations). Les plaintes urgentes sont traitées en priorité et peuvent déclencher des mesures immédiates de réduction des risques.

- **Délais de résolution proportionnés** : l'objectif est de proposer une réponse/solution dans un délai indicatif de **10 jours ouvrables** pour les plaintes ordinaires, sous réserve des contraintes d'accès et de sécurité ; les cas complexes font l'objet d'une information au plaignant sur les raisons du délai et la date prévisionnelle de clôture.
- **Accessibilité en zones à accès contraint** : recours à des points focaux mobiles, relais communautaires/OSC, collecte par téléphone/SMS, et enregistrement verbal (avec assistance) pour les personnes analphabètes, à mobilité réduite ou en situation de handicap.
- **Confidentialité et protection des données** : les données personnelles sont minimisées, conservées de manière sécurisée (registres et base de données à accès restreint) et partagées uniquement selon le principe du « besoin d'en connaître ». Les plaintes peuvent être déposées de façon **anonyme**.
- **Protection contre les représailles** : le projet interdit toute intimidation ou mesure de rétorsion liée à l'utilisation du MGP ; toute allégation de représailles est traitée comme plainte sensible et fait l'objet d'un suivi renforcé.
- **Traitement VBG/EAS/HS (SEA/SH)** : les plaintes VBG/EAS/HS suivent un circuit **séparé, confidentiel et centré sur la survivante**, avec enregistrement **anonymisé** et référencement vers des services spécialisés, sur la base du consentement. Aucun détail permettant d'identifier la survivante n'est consigné dans le registre général.
- **Recours et escalade** : en cas de non-résolution au niveau opérationnel, la plainte est transmise au comité compétent pour arbitrage ; le plaignant est informé des voies de recours disponibles (administratives et judiciaires). Les parties prenantes peuvent également soumettre une plainte auprès des mécanismes de traitement des griefs de la Banque mondiale.

Tableau 6 : Processus de gestion des plaintes (adapté au CERP)

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Mise en place / activation du dispositif MGP	Dès l'activation du CERP, l'UGP-CERP désigne/active les points focaux MGP (national et déconcentrés si applicable), met à disposition les canaux de réception (présentiel, téléphone/SMS, courrier, formulaire en ligne) et informe le public. Les cas non résolus au niveau opérationnel et les cas sensibles sont escaladés au Comité national de gestion des plaintes.	Immédiat (0-7 jours)	UGP-CERP (Coordonnateur, spécialiste E&S, spécialiste communication) ; points focaux MGP
Réception, enregistrement et triage	Toute plainte reçue est enregistrée (y compris plaintes verbales, avec assistance si besoin), puis classée : (i) urgente/sécurité, (ii) sensible (corruption, menaces, etc.), (iii) ordinaire (ciblage, distribution, accès, qualité). Les données personnelles sont minimisées et l'accès aux registres est restreint.	≤ 48 h	Points focaux MGP ; spécialiste E&S UGP-CERP
Accusé de réception	Le plaignant reçoit un accusé de réception (oral/SMS/téléphone/écrit selon le canal et le niveau d'instruction), avec numéro de suivi et information sur les délais et voies de recours.	≤ 48 h	Points focaux MGP
Vérification / investigation et proposition de résolution	Analyse du dossier, vérification des faits et proposition de solution. Les plaintes urgentes peuvent déclencher des mesures immédiates de réduction des risques. Les plaintes sensibles et/ou non résolues au niveau opérationnel sont transmises au Comité national pour arbitrage.	≤ 10 jours ouvrables (ordinaire)	UGP-CERP (spécialiste E&S / points focaux) ; Comité national (cas sensibles/recours)
Décision, communication et clôture	La décision est communiquée au plaignant (téléphone/SMS/écrit). La plainte est clôturée après acceptation de la solution ou après épuisement des voies internes ; le plaignant est informé des voies de recours (administratives/judiciaires et mécanismes de la Banque mondiale).	Au fil du traitement	Points focaux MGP ; UGP-CERP ; Comité national (recours)
Traitement VBG/EAS/HS (EAS/HS)	Circuit séparé et confidentiel, centré sur la survivante : réception via canaux sûrs, enregistrement anonymisé, référencement vers services spécialisés sur base du consentement. Aucune information nominative n'est consignée dans le registre général.	Immédiat (selon besoin)	Point focal EAS/HS formé ; UGP-CERP (sauvegardes) ; prestataires de services

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Suivi, reporting et amélioration	Consolidation des données (agrégées pour SEA/SH), suivi des délais, analyse des tendances et actions correctives. Communication périodique aux parties prenantes sur l'utilisation du MGP (résultats agrégés) et renforcement continu de l'accès en zones éloignées/à accès contraint.	Mensuel / trimestriel (selon activation)	UGP-CERP (S&E, sauvegardes) ; Comité national (supervision)
Renforcement des capacités (acteurs MGP)	Formation / recyclage sur : confidentialité et protection des données, traitement des plaintes, gestion des plaintes sensibles, SEA/SH, et outils de collecte/reporting.	Dans les 3 mois suivant l'activation (puis au besoin)	UGP-CERP ; MFB ; PROCASEF (si applicable)

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

Pour ces cas de figure, le projet mettra en place d'autres mesures pour le traitement des plaintes sensibles et confidentielles, y compris celles liées à l'exploitation, aux abus et aux harcèlements sexuels, conformément à la Note de bonnes pratiques du CES de la Banque mondiale sur l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels. Cette procédure sera élaborée dans le Manuel opérationnel du projet.

Le mécanisme de règlement des plaintes des travailleurs, sera développé dans le Manuel de procédure opérationnel du projet. Tous les travailleurs peuvent y recourir. Ce mécanisme devra être décrit en détail dans les procédures de gestion du travail.

8. SUIVI ET RAPPORTS

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

Le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des activités du projet et des impacts qui lui sont associés visent à s'assurer, d'une part, que les mesures d'atténuation et les actions de proposées sont mises en œuvre tel que prévu et dans le temps opportun, et d'autre part, que les résultats attendus sont atteints. Le suivi et l'évaluation permettent également d'enclencher des mesures correctives appropriées lorsqu'on rencontre des difficultés.

Dans cette optique, les actions de suivi/évaluation tournent autour du suivi, de la surveillance et de l'évaluation. Elles seront assumées par le spécialiste en sauvegarde sociale et le spécialiste en communication de la maîtrise d'ouvrage déléguée, en collaboration avec un comité chargé du suivi et de l'évaluation, à mettre en place avant le démarrage des activités du projet. Ce comité sera composé du MFB, des partenaires de mise en œuvre et des acteurs de la société civile. Les indicateurs suivants seront utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités de mobilisation des parties prenantes :

- Nombre de parties prenantes mobilisées, **désagrégé** par type de partie prenante (parties touchées/autres parties concernées), région, sexe, tranche d'âge et situation de handicap (si applicable) ;
- Nombre de réunions/consultations (par format) tenues, et nombre de participants, **désagrégé** par région, sexe, tranche d'âge et situation de handicap ;
- Nombre de supports d'information produits/diffusés (par canal) et estimation de portée, en particulier pour les zones éloignées/à accès contraint ;
- Nombre de suggestions/recommandations reçues (par canal) et taux de prise en compte (réponse apportée/mesure intégrée) ;
- MGP : nombre total de plaintes reçues, accusées et clôturées dans les délais ; **part des plaintes sensibles** traitées via circuit confidentiel ;
- MGP VBG/EAS/HS : nombre de plaintes reçues et orientées (données **agrégées** uniquement), délais de référencement et disponibilité des services (sans information nominative) ;
- Satisfaction des parties prenantes (dont groupes vulnérables) vis-à-vis du processus de mobilisation et du traitement des plaintes, via enquêtes rapides/retours structurés.

8.2. Rapport aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera et mis à jour au besoin, pendant la mise en œuvre du programme. Les rapports semestriels de synthèses et les rapports internes sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront rassemblés par le personnel responsable et transmis à la direction générale du projet. Les rapports annuels de suivi environnemental et social fourniront un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité du projet à y répondre de manière diligente et efficace. Les informations sur les activités d'engagement public entreprises par le projet au cours de l'année peuvent être transmises aux parties prenantes de différentes manières.

9. CONCLUSION

Le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) a été élaboré pour accompagner efficacement la mise en œuvre du Projet de Réponse d'Urgence Contingente du Sénégal (CERP). Il vise à garantir une participation inclusive, continue, structurée et transparente de l'ensemble des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, dans un contexte national marqué par des vulnérabilités climatiques, humanitaires et institutionnelles importantes. Ce plan identifie les principales parties prenantes et prenant en compte le rôle stratégique des collectivités territoriales, des Organisations de la Société Civile (OSC), des partenaires humanitaires, ainsi que des groupes vulnérables (femmes, personnes âgées, jeunes chefs de ménage, personnes vivant avec un handicap, etc.), en leur garantissant des mécanismes d'expression, de participation et de prise en compte effective dans les décisions et actions du projet.

Une stratégie de diffusion de l'information adaptée à chaque phase du projet et à chaque type d'acteur a été définie. Elle s'appuie sur une combinaison de réunions communautaires, de matériels d'information accessibles, de médias locaux (radios, télévisions), de plateformes numériques interactives, de réseaux sociaux, et du site web du projet, dans un souci de transparence, d'accessibilité et d'impact.

Un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) opérationnel et sécurisé sera mis en œuvre, incluant la gestion des plaintes sensibles liées aux VBG EAS/HS. Il fera l'objet d'une large campagne de sensibilisation et sera accessible à tous les niveaux.

Enfin, la réussite du PMPP reposera sur un système robuste de suivi-évaluation, basé sur :

- des indicateurs de performance spécifiques ;
- des rapports périodiques partagés avec toutes les parties prenantes ;
- des consultations régulières et des revues participatives ;
- une implication constante des groupes vulnérables et des instances déconcentrées ;
- ainsi que des évaluations indépendantes, menées en collaboration avec la Banque mondiale.

Il est fortement recommandé d'assurer la mise en œuvre rigoureuse et continue du présent Plan, afin de garantir une appropriation effective du projet par les parties prenantes, une bonne gouvernance sociale, ainsi qu'une amélioration durable de la résilience des communautés face aux crises.