

UNION DES COMORES
Unité – Solidarité –
Développement

Ministère de l’Energie, de l’Eau et
des Hydrocarbures



جمهورية القمر المتحدة
وحدة - تضامن - تنمية

وزارة التخطيط العمراني
والإسكان

العامّة، مكلف شؤون الأراّن

والنقل البرّي وفوق

PROJET DE RESILIENCE DE L’EAU POTABLE A MORONI

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

VERSION PROVISOIRE

26 Mars 2024

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	2
LISTE DES ABREVIATIONS.....	4
1 INTRODUCTION/DESCRIPTION DU PROJET	5
2 OBJECTIVE/DESCRIPTION DU PMPP	5
3 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	6
3.1 Méthodologie	6
3.2 Parties concernées et autres parties intéressées.....	6
3.3 Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables	7
4 PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	8
4.1 Résumé de la participation des parties prenantes à la préparation du projet	8
4.1.1 Résumé des besoins des parties prenantes du projet et des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes	9
4.1.2 Plan de mobilisation des parties prenantes	10
4.1.3 Information des parties prenantes.....	14
5 RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	14
5.1 Ressources.....	14
5.2 Fonctions et responsabilités de la direction.....	14
6 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES	15
6.1 Description du Mécanisme de gestion des plaintes.....	15
6.2 . Mécanisme de recours	15
6.3 MGP lié au cas d'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels (EAS/HS)	16
6.4 MGP des plaintes des travailleurs	16
7 Formation	16
8 SUIVI ET RAPPORTS.....	16
8.1 Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP.....	16
8.2 Rapport aux groupes de parties prenantes.....	16
9 ANNEXES.....	17

Liste des tableaux

Tableau 1. Catégories des groupes de parties prenantes	6
Tableau 2. Les consultations effectuées pendant la préparation	8
Tableau 3. Résumé des principales recommandations	8
Tableau 4. Récapitulatif des besoins spécifiques des parties prenantes	9
Tableau 5, Plan de mobilisation proprement dit.....	11
Tableau 6. Dispositif institutionnel de mise en oeuvre du PMPP	14
Tableau 7. Récapitulatif du MGP	15

LISTE DES ABREVIATIONS

CES	: Cadre Environnemental et Social
CGP	: Comité de Gestion des Plaintes
DGME	: <i>Direction Générale pour l’Energie, les Mines et l’Eau</i>
DGEH	: <i>Direction Générale pour l’Eau, l’Assainissement et</i>
EIES	: Etudes d’Impact Environnemental et social
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
PEES	: Plan d’Engagement Environnemental et Social
PGMO	: Procédures de Gestion de la Main d’Oeuvre
PMPP	: Plan de mobilisation des parties prenantes
UGP	: Unité de Gestion de Projet
SONEDE	: <i>Société Nationale d’Exploitation et de Distribution des Eaux</i>

1 INTRODUCTION/DESCRIPTION DU PROJET

Le Projet de Résilience de l'Eau Potable à Moroni vise à améliorer la qualité des eaux et augmenter le taux d'accès aux services de l'eau potable à Moroni.

Le Projet de Résilience de l'Eau Potable à Moroni comprend les composantes suivantes :

- **Composante 1 : Infrastructures Résilientes pour l'Eau potable à Moroni et ses environs (9.6US\$m).**

Ce projet financerait 1) des équipements au niveau des sources existant ; 2) le remplacement du tuyau de refoulement pour la ville ; 3) la construction d'un nouveau réservoir de stockage et 4) la construction et/ou réhabilitation des branchements et bornes fontaines dans la ville.

- **Composante 2 : Gouvernance, Renforcement de Capacité et Stratégies du Secteur (4.0US\$m).**

Pour améliorer la gouvernance du secteur ainsi que la performance de la SONEDE, cette composante financera une Assistance technique attachée au DGEME/DGEAH, Extension du bâtiment de la DGEME et équipement des bureaux pour la DGEAH et le régulateur et Développement d'une politique et d'une stratégie pour l'assainissement, l'assistance technique pour la SONEDE ; un schéma directeur pour Grand Moroni (y compris la préparation d'une carte géolocalisée du réseau et des branchements et une évaluation d'autres sources futures pour la ville et ses environs) ; campagnes de sensibilisation (sur l'utilisation rationnelle de l'eau, l'importance de traiter l'eau à la maison, l'hygiène, etc.) ; l'acquisition d'un logiciel clientèle pour la SONEDE ; des enquêtes des clients de la SONEDE ; la préparation d'une politique et une stratégie pour l'assainissement et d'autres études stratégiques pour le secteur, y compris pour l'eau potable et l'assainissement.

- **Composante 3 : Gestion du Projet (1.4US\$m).**

Cette composante financera les experts recrutés pour l'unité de gestion du projet ainsi que les frais de gestion du projet.

- **Composante 4 : CERC (0US\$m).**

Cette composante permettra de réaffecter rapidement les fonds non engagés au titre des crédits et subventions correspondants en cas de crise ou d'urgence éligible. Dans le cadre de ce projet, les situations d'urgence éligibles seraient limitées aux suivantes : (i) les inondations/cyclones causant la destruction, la contamination et limitant l'accès aux services d'eau ; (ii) les sécheresses affectant l'approvisionnement en eau pour la consommation humaine et le bétail ; (iii) les épidémies localisées de maladies transmises par l'eau liées aux inondations/cyclones et aux sécheresses ; et (iv) les impacts des conflits sur l'infrastructure de l'eau.

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

2 OBJECTIVE/DESCRIPTION DU PMPP

L'objectif global du présent PMPP est de définir un programme d'engagement des parties prenantes, y compris la divulgation d'informations au public et la consultation tout au long du cycle du projet. Le PMPP décrit les moyens par lesquels l'équipe de projet communiquera avec les parties prenantes et comprend un

mécanisme par lequel les personnes peuvent exprimer leurs préoccupations, fournir des informations en retour ou déposer des plaintes concernant les activités du projet ou toute autre activité liée au projet.

3 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

3.1 Méthodologie

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

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

3.2 Parties concernées et autres parties intéressées¹

Les parties concernées comprennent les communautés locales, les membres des communautés et d'autres parties susceptibles d'être touchées directement par le projet. Plus précisément, les personnes et les groupes suivants entrent dans cette catégorie : les ménages et familles utilisant l'eau, les usagers de la route dans les zones des travaux, les commerçants qui occupent certaines zones touchées par le projet, les personnes touchées par les déplacements physiques ou économiques.

Les parties prenantes des projets comprennent également des parties autres que les communautés directement touchées, notamment les ONG ou de groupes de la société civile aux niveaux local et national, de propriétaires d'entreprises et de prestataires de services dans la zone du projet, d'autres fonctionnaires]. Les autres parties prenantes intéressées comportent les différentes entités gouvernementale (centrale) et les responsables communales et locales, qui sont soit directement impliquées dans la mise en œuvre du projet, soit contribuer d'une certaine manière à la mise en œuvre du projet.

Tableau 1. Catégories des groupes de parties prenantes

Parties prenantes susceptibles d'être affectées, directement ou indirectement, par la mise en œuvre du projet	Parties prenantes intéressés qui participent à la mise en œuvre du projet	Autres Parties prenantes ayant une influence ou un intérêt sur la mise en œuvre du projet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les foyers ▪ Les communautés locales potentiellement concernées ▪ Les ménages impactés par la construction ou réhabilitation de des différentes conduites d'eau ▪ Les ménages impactés par la réinstallation physique ou économique générée par le projet ; ▪ Associations des commerçants (cas Volovolo) ▪ Les groupes vulnérables défavorisés des localités citées précédemment, notamment les femmes chefs de ménage, les personnes vivant avec un handicap, et les personnes âgées ▪ Les usagers de la route dans les zones de travaux ▪ Les opérateurs privés dans le secteur de l'eau 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministère de l'Energie, de l'Eau et des Hydrocarbures - Direction Générale de l'Energie, de l'Eau et des Mines (DGME) ▪ Société National d'exploitation et de distribution d'eau potable (SONEDE) ▪ Ministère en charge de Finances ▪ Direction Générale de l'Équipement et de l'Aménagement du Territoire (DGEAT) ▪ Direction Générale de la Sécurité Civile ▪ Direction de l'Aménagement du Territoire et de l'Habitat (DATUH) ▪ Direction Générale chargée des Travaux Publics ▪ Direction des Travaux Routiers ▪ Les entreprises spécialisées en BTP et les fournisseurs de biens et de services dont le Projet établira des contrats ▪ Les contrôleurs des travaux de construction ▪ Les opérateurs dans le secteurs énergies renouvelables 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La mairie de Moroni ▪ La mairie de bambao ya mboini ▪ La mairie de bambao ya hari ▪ Les préfectures et les collectivités décentralisées potentiellement concernées ▪ Les associations intervenant dans les actions de protection de l'environnement, et d'autres associations de la société civile travaillant sur les domaines genre, environnement, ou développement durable ▪ Les Associations/ONG opérant dans le secteur eau et assainissement ▪ Fondation Comorienne des Droits de l'Homme (FCDF) ▪ Plateforme Nationale de lutte contre les VBG

3.3 Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables²

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, les groupes suivants : les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs soignants, les ménages dirigés par des femmes, les organisations représentatives et les leaders de ces groupes susceptibles d'être des partenaires dans la mobilisation des parties prenantes.

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

4 PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

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

Au cours de la préparation du projet, des réunions techniques avec les autorités ministérielles du secteur eau ont été réalisées. Des réunions de consultation publique ont été aussi organisées (Voir le tableau 1 de l'annexe pour plus de détails)

Tableau 2. Les consultations effectuées pendant la préparation

Date des réunions	Lieu	Nombre de participant	Principales questions abordées
23/03/2024	La mairie de Moroni	8	-les préoccupations
25/03/2024	Mairie bambao ya mboini	10	-les ententes
26/03/2024	Marché volovolo	20	-les doléances

Les réunions sont focalisées sur l'information sur le projet et les préparations en cours. A ce stade aucun rapports ni de plans environnementaux et sociaux ont été communiqués, toutefois ces documents feront l'objet d'autres séances plus tard une fois disponible. Les commentaires reçus lors des consultations ont été pris en compte. Un résumé des principales recommandations reçues et intégrées est présenté dans le tableau 3 ci-dessous et dont les détails sont présentés dans le tableau 1 de l'annexe.

Tableau 3. Résumé des principales recommandations

Parties prenantes	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet
<ul style="list-style-type: none"> - Mairie de moroni - Mairie bambao ya harii - Secteur privé : Associations des comercants (:. Volovolo) 	<p>Préoccupations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la disponibilité du service de l'eau de bonne qualité en matière d'hygiène ; - la multiplication des Bornes fontaines et les extension dans des zones non desservie <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la mairie sollicite l'indemnisation des PAPS par le projet - le projet respecte l'art et les normes international - le secteur d'assainissement liquide soit prise en compte dans le projet <p>Doléances :</p> <p>partage de l'information dans les zone d'intervention</p> <ul style="list-style-type: none"> - que séance de sensibilisation soit faite sur les partie concerné touche par le projet - Indemnisation des commerçant dans la zone des travaux 	<p>Les nombres et l'implantation des Bornes fontaines sont encore en phase d'identification</p> <p>Les personnes touchées seront compensées de manière équitable</p> <p>Le projet mutipliera des mécanismes de sensibilisation et d'information</p>

Ces consultations sont encore préliminaires. D'autres activités de consultation sont prévues jusqu'à approbation du projet et le présent PMPP sera mise à jour en conséquence.

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

Différentes méthodes d'engagement sont proposées et couvrent les différents besoins des parties prenantes, comme indiqué ci-dessous : ii) des réunions/discussions de groupes de discussion, iii) des consultations communautaires, iv) des réunions formelles, v) des entretiens individuels

Tableau 4. Récapitulatif des besoins spécifiques des parties prenantes

Groupe des parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification préférés (e-mail, téléphone, radio, lettre, autres)	Besoins spécifiques
Structure de pilotage et de coordination du projet	<ul style="list-style-type: none"> CP et UCP 	<ul style="list-style-type: none"> Langue française 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par courriel, téléphone, site Web, réseaux sociaux, lettre 	<ul style="list-style-type: none"> Réunion par visio-conférence (compte tenu des gestes barrières)
Ministères impliqués, STD, Collectivités territoriales, Mairie	Personnels permanents de l'administration	<ul style="list-style-type: none"> Langue comorienne Langue française 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par courriel, site Web, réseaux sociaux, téléphone, lettre, note de service 	<ul style="list-style-type: none"> Réunion formelle Atelier Implication dans tous les processus
Population, Ménages (Bénéficiaires directs du projet)	<ul style="list-style-type: none"> Varie suivant la localisation 	<ul style="list-style-type: none"> Langue comorienne 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par radio, affichage et explication orale 	<ul style="list-style-type: none"> Messages illustrés Transparence sur la mise en œuvre du projet
Femmes	<ul style="list-style-type: none"> Membre d'une Association formelle ou non 	<ul style="list-style-type: none"> Langue comorienne 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par radio, affichage et explication orale Focus group 	<ul style="list-style-type: none"> Messages illustrés Actions IEC
Commerçants impactés par le projet	<ul style="list-style-type: none"> Catégorie varié 	<ul style="list-style-type: none"> Langue comorienne Langue française 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par radio et presse Lettre 	<ul style="list-style-type: none"> Focus group Réunions à organisés en dehors des horaires de travail
Prestataires de Services	<ul style="list-style-type: none"> Fournisseurs de biens Nombre à définir ultérieurement 	<ul style="list-style-type: none"> Langue comorienne Langue française 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par courriel et presses 	<ul style="list-style-type: none"> Information et formation sur les NES de la Banque applicable Intégration des clauses E&S dans les contrats
Groupes vulnérables et défavorisés des localités cibles	<ul style="list-style-type: none"> Nombre à définir ultérieurement au démarrage effectif des activités du Projet 	<ul style="list-style-type: none"> Langue comorienne 	<ul style="list-style-type: none"> Informations expliquées oralement Entretien individuel 	<ul style="list-style-type: none"> Messages illustrés Actions IEC Communication porte à porte surtout pour les handicapés qui ne peuvent pas participer aux réunions
Organisations de la société civile (Organisations,	<ul style="list-style-type: none"> Groupement 	<ul style="list-style-type: none"> Langue comorienne 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par courriel, par lettre 	<ul style="list-style-type: none"> Actions de sensibilisation Rapport périodique

Groupe des parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification préférés (e-mail, téléphone, radio, lettre, autres)	Besoins spécifiques
ONGs et Associations locales, nationales et internationales) qui œuvrent pour le climat, le développement et/ou défendent des intérêts des communautés		<ul style="list-style-type: none"> Langue française 		
Autres ONG, OSC	<ul style="list-style-type: none"> A définir ultérieurement 	<ul style="list-style-type: none"> Langue comorienne Langue française 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par courriel, téléphone, réseaux sociaux, lettre 	<ul style="list-style-type: none"> Participation à des ateliers
Notables / Leaders communautaires / Chefs de village Politiciens/Elus	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> Langue comorienne 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par radio, lettre, presse, affichage et explication orale 	<ul style="list-style-type: none"> Messages illustrés Réunion Besoin d'être informé sur l'évolution du projet
Médias	<ul style="list-style-type: none"> Journalistes (presses, télévision) Sources d'information 	<ul style="list-style-type: none"> Langue comorienne Langue française 	<ul style="list-style-type: none"> Informations transmises par écrit, et entrevues 	<ul style="list-style-type: none"> Information et formation sur le projet et ses activités ainsi que les processus de sa mise en œuvre

4.1.2 Plan de mobilisation des parties prenantes

A ce stade de préparation du Projet, toutes les activités techniques et de mobilisation correspondantes ne sont pas encore totalement définies pour les composantes techniques. Toutefois, le Projet prévoit des activités de communication, d'information, de mobilisation, de sensibilisation et de renforcement de capacités. Ces dernières, qui pourront être affinées tout au long du Projet, seront mises en place en cohérence avec les activités techniques de chaque composante et selon calendrier à élaborer au démarrage du Projet par l'UGP

Tableau 5, Plan de mobilisation proprement dit

Étape du projet	Date/période approximatives	Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthode de mobilisation	Responsables
PHASE DE PREPARATION DU PROJET					
Consultation pour Préparations des documents Techniques	Avant la validation du projet	Toutes les PP (représentants)	<ul style="list-style-type: none"> • Informations sur le Projet, ses composantes et les potentielles activités identifiées, les zones d'interventions • Information des populations sur les opportunités dont elles bénéficieront du projet • Discussion sur les risques, impacts et mesures 	Réunions plénières	UGP, Ministère de tutelle
Consultation pour Préparations des documents cadre Environnemental et sociales	Avant la validation du projet	Toutes les PP (représentants)	<ul style="list-style-type: none"> • Informations sur le Projet, ses composantes et les potentielles activités identifiées, les zones d'interventions • Discussion sur les risques, impacts et mesures environnementales et sociales • Partage et discussion sur les rapports/Plans Environnemental(ux) et social (ux) 	Réunions plénières Sollicitation de commentaires via site web	UGP, Ministère de tutelle
		Communautés locales/groupes vulnérables		Réunions communautaires ; discussions avec des groupes cibles	
PHASE DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET					
Lancement officiel du Projet	Dès recrutement du staff principal	Toutes les PP (représentants)	<ul style="list-style-type: none"> • Informations sur le Projet, ses composantes et les activités retenues • Information des populations sur les opportunités dont elles bénéficieront du projet 	Réunions plénières	UGP, Ministère de tutelle
Phase de Renforcement des capacité des	Au démarrage et durant la mise en œuvre du Projet	UGP et Ministères impliqués	<ul style="list-style-type: none"> • Instruments cadres (PEES, PGMO, MGP, PMPP, Cadre de Réinstallation/Plans de Réinstallations, EIES/PGES) • Planification participative, suivi et évaluation 	Journées bloquées	UGP

Étape du projet	Date/période approximatives	Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthode de mobilisation	Responsables
travailleurs du projet	Au moins une fois par an (mais voir plan de renforcement de capacité du projet)		<ul style="list-style-type: none"> Opérationnalisation et maintenance des infrastructures 		
Développement des documents spécifiques Environnemental et sociales	Au mois trois à six mois avant le lancement de l'activité concerné	Toutes les PP (représentants)	<ul style="list-style-type: none"> Informations sur le sous-projets concerné, les d'activités à mettre en oeuvre, les zones d'interventions, Discussion sur les risques, impacts et mesures environnementales et sociales 	Réunions plénières Sollicitation de commentaires via site web, Média	UGP, Ministère de tutelle
		Communautés locales/groupes vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> Partage et discussion sur les rapports/Plans Environnemental(ux) et social (ux) provisoires 	Réunions communautaires ; discussions avec des groupes cibles	
Sensibilisation sur le mécanisme de gestion des plaintes (MGP)	Tout au long de la mise en œuvre du Projet	Toutes les PP	<ul style="list-style-type: none"> Objectifs du MGP Types de plaintes, mode de traitement Fonctionnement du MGP Feedback loop / Redevabilité 	Réunions d'information Emissions radio	UGP, Responsable communication
Suivi de la gestion des plaintes et des doléances	<ul style="list-style-type: none"> Tout au long de la mise en œuvre du Projet 	<ul style="list-style-type: none"> UGP, SLC 	<ul style="list-style-type: none"> Nature des plaintes, types de réponse, niveau de satisfaction des plaignants 	Réunions techniques Correspondance directe	UGP
Suivi de l'avancement du Projet	<ul style="list-style-type: none"> Tout au long de la mise en œuvre du Projet 	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les PP 	<ul style="list-style-type: none"> Activités réalisées ou en cours Indicateurs de suivi Résultats obtenus 	Réunions techniques régulières Réunions plénières	UGP, Ministère de tutelle, Autorités locales
PHASE D'ÉVALUATION DE LA MISE EN OEUVRE					
Evaluation globale du Projet : <ul style="list-style-type: none"> à mi-parcours 	<ul style="list-style-type: none"> A mi-parcours Avant la fin du Projet 	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les PP 	<ul style="list-style-type: none"> Sous-projets / Activités Indicateurs de suivi Résultats obtenus 	Activités d'enquêtes bénéficiaires	UGP, Ministère de tutelle

Étape du projet	Date/période approximatives	Parties prenantes visées	Objet de la consultation/du message	Méthode de mobilisation	Responsables
<ul style="list-style-type: none"> avant la fin du Projet 				Consultations en séance plénière / individuelles des acteurs Enquêtes	

4.1.3 Information des parties prenantes

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

5 RESSOURCES ET RESPONSABILITES POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

5.1 Ressources

L'Unité de Gestion du projet (UGP) sera chargé(e) des activités de mobilisation des parties prenantes.

Le budget du PMPP est de 186 000 USD et est inclus dans la composante 3 du projet.

Activités	Quantité	Coût unitaire (en USD)	Coût total (en USD)s
1) Ateliers de sensibilisation, et de consultation auprès des parties prenantes	03	10 000	30 000
2) Elaboration plan de communication	01	5 000	5 000
3) Renforcement de capacité des parties prenantes	03	10 000	30 000
4) Mise en œuvre du MGP (développement des outils, formation des PP, mise en place du numéro vert)	Fft	20 000	20 000
5) Suivi de la mobilisation des PP	04	5 000	20 000
6) Edition et diffusion des rapports sur la mobilisation du PMPP	500	100	50 000
S/Total			155 000
Imprévis (10%)			31 000
TOTAL			186 000

5.2 Fonctions et responsabilités de la direction

Les entités chargées de mener à bien les activités de mobilisation des parties prenantes sont l'UGP et CGP.

Tableau 6. Dispositif institutionnel de mise en œuvre du PMPP

Entités	Rôle dans la mise en œuvre du PMPP
UGP	- Coordination générale des actions - Traitement des plaintes au niveau central
Comité de Gestion de plaintes (CGP) au niveau local (Quartier)	- Réception des plaintes au niveau local ; - Traitement des plaintes au niveau local ; - Transmission des plaintes à referer
Mairie de Moroni	- Interaction continue les "commerçant"

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront documentées par le biais de :

- Rapport de mise en activités spécifiés ;
- Rapport de gestion de plaintes

6 MECANISME DE GESTION DES PLAINTES

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

6.1 Description du Mécanisme de gestion des plaintes

Complétez le tableau ci-dessous. Les exemples sont énumérés ci-dessous à titre d'illustration ; n'incluez que les exemples qui s'appliquent.

Tableau 7. Récapitulatif du MGP

Étape	Description du processus	Délai	Responsabilité
Structure de mise en œuvre du Mécanisme de gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> - UGP : Au niveau central - CGP au niveau du Quartier 		UGP : Au niveau central CGP au niveau du Quartier
Réception des plaintes	<p>Les plaintes peuvent être déposées par les canaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettre aux points focaux chargés des plaintes dans les établissements locaux • Formulaire de plainte à déposer par l'un des canaux susmentionnés • Les personnes qui se présentent sans rendez-vous peuvent déposer une plainte dans un registre de doléances dans un établissement ou dans une boîte à suggestions] 		Responsable E&S du projet
Tri, traitement	Toute plainte reçue est transmise à UGP, enregistrée dans Régistre de Plaintes	Dès réception de la plainte	Points focaux locaux pour les plaintes
Remerciements et suivi	Le plaignant reçoit un accusé de réception de la plainte par l'UGP, ou le CGP Local correspondante	Dans les deux jours suivant la réception	Points focaux locaux pour les plaintes
Vérification, investigation, action	L'enquête sur la plainte est menée par CGP au sein de l'UGP, ou CGPP Local Un projet de résolution est formulé par UGP et communiqué au plaignant par CGP	Dans les dix jours ouvrables	(Au niveau central) Comité des plaintes composé de Responsable Environnemental et Social et d'un responsable technique
Suivi et évaluation	Les données relatives aux plaintes sont collectées auprès CGP tous les mois .	Tous les mois	UGP
Retour d'information	Les commentaires des plaignants concernant leur satisfaction à l'égard du gestion des plaintes sont recueillis au niveau du bureau de CGP	Tous les mois	UGP

6.2 . Mécanisme de recours

Le Mécanisme de gestion 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 sera informé de son droit de former un recours en droit.

6.3 MGP lié au cas d'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels (EAS/HS)

Le projet mettra en place d'autres mesures pour le traitement des plaintes sensibles et confidentielles, y compris celles liées à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels (EAS/HS), conformément à la Note de bonnes pratiques du CES de la Banque mondiale sur l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels. Les détails en ce sens seront développés en annexe du Plan d'action EAS/HS du projet.

6.4 MGP des plaintes des travailleurs

Un mécanisme de Gestion des plaintes des travailleurs, sera établi pour les travailleurs directs de l'UGP. Chaque entité travaillant pour le projet sera tenue aussi de dispositif de traitement des plaintes des travailleurs. Chaque travailleur peut y recourir. Le détail relatif à ce mécanisme est détaillé dans le document de procédures de gestion de la main d'œuvre (PGMO).

7 FORMATION

Les besoins en formation du personnel/des consultants de l'UGP, des maîtres d'œuvre et des consultants chargés de la supervision seront collectées une fois qu'ils soient recrutés et à intégrer dans le Plan de renforcement de capacité du projet.

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 réinstallation 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 et de s'assurer que l'objectif principal du projet soit atteint, et que les parties prenantes participent de manière à la fois inclusive et participative à tous les processus.

Dans cette optique, les actions de suivi/évaluation tournent autour du suivi, de la surveillance et de l'évaluation. Elles seront assumées par le spécialiste environnemental et social et le responsable en communication.

Le projet développera un système de spot check ou d'activité de "feed back des parties prenantes" pour permettre le suivi des actions. Cet outil sera développé plus tard durant la première année du projet. Des activités de disséminations ou de discussions des résultats sont prévus dans le projet.

8.2 Rapport aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera périodiquement révisé et mis à jour, le cas échéant, pendant la mise en œuvre du projet. Les synthèses et rapports internes sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront rassemblés par le personnel responsable et transmis à la direction générale du projet.

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

9 ANNEXES

Annexe. 1 Résumé des réunions de consultations

Partie prenante (groupe ou individu)	Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action(s) de suivi/Prochaines étapes	Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi
Mairie de moroni	23/03/2024	<p>Préoccupations :</p> <ul style="list-style-type: none"> -la disponibilité du service -de l'eau de bonne qualité en matière d'hygiène -la multiplication des BF et les extensions dans des zones non desservie <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> -la mairie sollicite l'indemnisation des PAPS par le projet - le projet respecte l'art et les normes international -le secteur d'assainissement liquide soit prise en compte dans le projet <p>Doléances :</p> <ul style="list-style-type: none"> -partage de l'information dans la zone d'intervention - que séance de sensibilisation soit faite sur les partie concerné touche par le projet <p>-</p>	Nous constatons que vos préoccupations et vos recommandations font partis des objectifs vise par le projet et on verra avec la faisabilité du projet		
Mairie de bambao ya harii	25/03/2024	<p>Préoccupations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la disponibilité du service -de l'eau de bonne qualité en matière d'hygiène -la multiplication des BF et les extensions dans des zones non desservie <p>Recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none"> -la mairie sollicite l'indemnisation des PAPS par le projet 	L'indemnisation est déjà étudié dans le cadre du projet		

Partie prenante (groupe ou individu)	Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action(s) de suivi/Prochaines étapes	Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi
		<ul style="list-style-type: none"> - le projet respecte l'art et les normes international -le secteur d'assainissement liquide soit prise en compte dans le projet <p>Doléances :</p> <ul style="list-style-type: none"> -au moment des travaux que les mains d'œuvre soit recruté dans nos localités respectives - que les travaux dure dans un bref délai 			
Secteur privé : Associations des commerçants (ex. Volovolo)	26/03/2024	<p>Préoccupations :</p> <ul style="list-style-type: none"> -la manière de travailler mutuellement avec les travaux <p>Recommandations :</p> <p>L'environnement soit sain et non risqué aux usagers au cours des travaux</p> <p>Doléances :</p> <p>Indemnisation des commerçants durant la durée des travaux</p>	Les questions d'indemnisation sont déjà considérées dans le cadre du projet		
Représentant de la mairie					

Annexe. 2. FORMULAIRE DE PLAINTES

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

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

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

Signature : _____

Date : _____

Annexe. 3. FICHE DE SYNTHÈSE ET DE RÉOLUTION DE PLAINTES

N° de la plainte :	
Nom et prénom	
Contact Merci d'indiquer votre préférence de correspondance	<input type="checkbox"/> Par téléphone : <input type="checkbox"/> Oralement <input type="checkbox"/> Par E-mail <input type="checkbox"/> Page Facebook <input type="checkbox"/> En personne
Description de la résolution de la plainte :	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Date de résolution :	
Pièce justificative (si pertinent) :	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
Signature du plaignant :	
Date :	
Nom et fonction des membres de comités responsable de la résolution :	Nom et représentation du membre du comité : Signature : Nom et représentation du membre du comité : Signature :

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

De la période du _____ au _____

CRGPI 2

N°	Enregistrement de la plainte					Analyse, résolution et suivi de la plainte						Recours en justice	
	Date	Plaignant (Nom, prénom, coordonnées)	Mode de dépôt	Brève descripti on de la plainte	Date du transfert au CRPI2	Date d'analys e de la plainte par le CRGPI2	Résolution de la plainte	Brève description de la résolution	Date informati on du plaignant de la résolution	Mise en place de la résoluti on	Date de suivi de mise en œuvre	O	N

De la période du _____ au _____

CCGPI 3

N°	Enregistrement de la plainte					Analyse, résolution et suivi de la plainte							Recours en justice	
	Date	Plaignant (Nom, prénom, coordonnées)	Mode de dépôt	Brève description de la plainte	Date du transfert au CCGPI3	Date d'analyse de la plainte par le CCGPI3	Résolution de la plainte	Brève description de la résolution	Date information du plaignant de la résolution	Mise en place de la résolution	Date de suivi de mise en œuvre	O	N	

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

-
- **Parties concernées** : Personnes, groupes et autres entités de la zone d'influence du projet qui sont directement influencés (réellement ou potentiellement) par le projet et/ou qui ont été identifiés comme étant les plus susceptibles de subir des changements liés au projet, et qui doivent être étroitement associés à l'identification des impacts et de leur importance, ainsi qu'à la prise de décision concernant les mesures d'atténuation et de gestion.
 - **Autres parties intéressées** : Individus/groupes/entités qui ne subissent peut-être pas des impacts directs du projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le projet et/ou qui pourraient affecter le projet et le processus de sa mise en œuvre d'une manière ou d'une autre.
 - **Groupes vulnérables** : Les personnes susceptibles d'être touchées de manière disproportionnée ou encore plus défavorisées par le(s) projet(s) par rapport à d'autres groupes en raison de leur statut vulnérable, et qui peuvent nécessiter des efforts d'engagement particuliers pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.
 - Il est important de noter que les projets ont parfois plusieurs composantes avec des groupes de parties prenantes très différents pour chacune d'entre elles. Ces différentes parties prenantes doivent être prises en compte lors de la préparation du Plan de mobilisation des parties prenantes.
- ² Il est particulièrement important de comprendre si les impacts du projet peuvent toucher de manière disproportionnée les personnes ou les groupes défavorisés ou vulnérables, qui n'ont souvent pas la possibilité d'exprimer leurs préoccupations ou de comprendre les effets d'un projet, et de veiller à ce que la sensibilisation et l'engagement des parties prenantes soient adaptés pour prendre en compte les sensibilités, les préoccupations et les spécificités culturelles de ces groupes ou personnes, et pour garantir une compréhension totale des activités et des avantages du projet. L'engagement auprès des groupes et des personnes vulnérables nécessite souvent l'application de mesures et d'une assistance spécifiques visant à faciliter leur participation à la prise de décisions liées au projet, de sorte que leur sensibilisation et leur contribution au processus global soient proportionnelles à celles des autres parties prenantes.