

RÉPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE

Union – Discipline – Travail



MINISTÈRE DE LA SOLIDARITÉ ET DE LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ



PROGRAMME MULTISECTORIEL D'APPUI AU SYSTEME NATIONAL DES FILETS
SOCIAUX COTE D'IVOIRE

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)



RAPPORT PROVISOIRE

Janvier 2022



SOMMAIRE

Liste des tableaux.....	3
Sigles et abréviations.....	3
I. INTRODUCTION-DESCRIPTION DU PROGRAMME.....	4
I.1. Contexte et description du projet.....	4
I.2. objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	5
I.2.1. Objectifs	5
I.2.2. Composantes et activités du projet.....	6
I.2.3. Zones d'intervention du projet	7
I.3. Résumé de l'approche méthodologique appliquée.....	7
II. RESUME DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES	7
II.1. Résumé des principales préoccupations et attentes découlant des consultations	8
III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES	8
IV. MISE EN OUEVRE DU PLAN D'ENGAGEMENT OU DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	10
IV.1. Mobilisation des parties prenantes.....	10
IV.1.1. Objectif.....	10
IV.1.2. Calendrier	13
IV.1.3. Méthodes de mobilisation des parties prenantes.....	13
V. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	16
V.1. Ressources et budget.....	16
V.2. Fonctions et responsabilités de gestion	18
VI. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	18
VI.1. Mise en place des Comités de Gestion des Plaintes (CGP).....	18
VI.2. Rôles du Bureau de Coordination des Programmes Filets Sociaux (BCP-FS)....	Error!
Bookmark not defined.	
VI.3. Traitement des plaintes non sensibles.....	Error! Bookmark not defined.
VI.3.1. Mécanisme proposé.....	Error! Bookmark not defined.
VI.3.2. Plaintes sensibles	Error! Bookmark not defined.
VI.3.3. Comités de traitement de plaintes sensibles	Error! Bookmark not defined.
VI.3.4. Mesures disciplinaires.....	Error! Bookmark not defined.
VII. PRISE EN COMPTE DES QUESTIONS SANITAIRES LIÉES AU COVID-19	ERROR!
BOOKMARK NOT DEFINED.	
VIII. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS	19
VIII.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi ;	19
IX. CONCLUSION.....	19





Liste des tableaux

Tableau 1 : Composantes, sous-composantes et activités du Projet	6
Tableau 2 : Récapitulatif des préoccupations, attentes et suggestions des échantillons de parties prenantes consultées.....	8
Tableau 3 : Mobilisation des parties prenantes concernées	11
Tableau 4. Calendrier prévisionnel de mobilisation des parties prenantes par rapport aux grandes activités	13
Tableau 5. Budget de la mise en œuvre du PMPP (coût de la consultation des sujets et modalités de la formation ; (suivi participatif) évaluation qualitative avec les parties prenantes ; MGP).....	17
Tableau 6 : Equipe de gestion du PMPP au niveau national	18

Sigles et abréviations

AGR	Activités Génératrices de Revenus
APHB	Association des Personnes Handicapées du Bafing
ANADER	Agence Nationale d'Appui au Développement Rural
BAD	Banque Africaine de Développement
BCPFS	Bureau de Coordination du Programme des Filets Sociaux
BM	Banque Mondiale
CES	Cadre Environnemental et Social
EAS	Exploitation et Abus Sexuel
HS	Harcèlement Sexuel
IPF	Financement des Projet d'Investissement
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	Norme Environnementale et Sociale
OCB	Organisation Communautaire de Base
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OSC	Organisation de la Société Civile
PAFS	Programme Multisectoriel d'Appui au Système National des Filets Sociaux
PEES	Plan d'Engagement Environnemental et Social
PforR	Programme for Results
PFSP	Projet Filets Sociaux Productifs
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PND	Plan National de Développement
PTF	Partenaires Techniques et Financiers
PTMP	Programme de Transfert Monétaire Productif
UGP	Unité de Gestion du Projet
VBG	Violence Basée sur le Genre
VIH	Virus de l'Immunodéficience Humaine



I. INTRODUCTION-DESCRIPTION DU PROGRAMME

I.1. Contexte et description du projet

1. Le Système des Filets Sociaux (Programme), consiste en l'octroi, sur trois (03) ans, d'allocations trimestrielles non remboursables d'un montant de 36 000 F CFA (soit 144 000 F CFA par an) aux ménages vulnérables concernés. Le Programme d'Appui au Système des Filets Sociaux (le Programme) initié par le Gouvernement de Côte d'Ivoire est d'assurer une synergie d'actions entre les acteurs intervenant dans la réponse aux problématiques sociales et de créer un écosystème efficient.
2. Les régions de couverture, dans le contexte du Programme d'Appui, sont celles qui présentent un taux élevé de pauvreté selon les données de l'Enquête de niveau de vie de 2018 et qui font face de plus en plus à diverses formes de vulnérabilité et risques sociaux. Il permettra d'une part de mettre en synergie d'actions et de coordonner les aspects liés à l'inclusion sociale inclus dans le PND 2021-2025 et couverts par divers ministères sectoriels et d'autre part de renforcer un système multisectoriel d'inclusion sociale pour en augmenter l'impact sur la réduction de la pauvreté et des inégalités.
3. Le but de ce Programme est de renforcer le Système National de Filets Sociaux pour garantir une plus grande inclusion sociale des populations pauvres et vulnérables sur la période 2021-2025. Il s'agit d'améliorer la résilience socioéconomique des communautés des régions de la Côte d'Ivoire présentant un taux élevé de pauvreté et où les ménages sont exposés à divers risques sociaux, à travers un Système National de Filets Sociaux pour garantir une plus grande inclusion sociale des populations pauvres et vulnérables sur la période concernée.
4. Ce programme d'appui s'articule autour de trois (03) domaines de résultats :
 - a) le renforcement des mécanismes de ciblage des interventions d'inclusion sociale et mutualisation des outils;
 - b) la synergie et la pérennisation des programmes sociaux, extension de leur couverture;
 - c) le renforcement des mécanismes de réponses aux chocs covariants.
5. Ce programme d'Appui au Système des Filets Sociaux est mis en œuvre sous l'autorité du Ministère de la Solidarité et de la Lutte contre la Pauvreté, et en association avec plusieurs partenaires, dont la Caisse Nationale d'Assurance Maladie ; l'Observatoire de la Solidarité et de la Cohésion sociale et le Bureau de Coordination du Projet qui sera mis en place. L'Association Internationale de Développement (l'"Association") a accepté d'assurer le financement du Programme, qui est une opération hybride avec une partie soutenue par l'outil « Programme Pour les Résultats – PPR) et l'autre par l'outil « Financement de Projet d'Investissement » qui soutiendra une composante « assistance technique » (ci-après dénommé « le projet »).
6. La mobilisation des parties prenantes dans ce documents concerne uniquement les acteurs de mise en œuvre des activités liées à l'assistance technique. Ce document Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) concerne, dans le contexte du Programme d'Appui au Système des Filets Sociaux, essentiellement le volet assistance technique indiqué plus haut.



7. Le Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) concerne uniquement les acteurs de mise en œuvre des activités liées au Projet, c'est-à-dire, l'outil « Financement de Projet d'Investissement » qui soutiendra la composante « assistance technique ».
8. Dans le domaine de résultats 1, la composante IPF fournira une assistance technique (par le biais de consultants, de sociétés de conseil et d'organisations d'ateliers connexes) pour :
 - soutenir la définition de la réforme des centres sociaux et le développement des mécanismes de réclamation et des systèmes de paiement, afin d'augmenter les capacités de prestation du système de filets de sécurité.
 - définir un pilote de financement basé sur les résultats (et les manuels de mise en œuvre connexes) à tester dans les centres sociaux et pour rédiger la réforme des centres sociaux.
9. En outre, la composante IPF comprend le mécanisme de règlement de plaintes et le système de paiement sur la base des meilleures pratiques internationales afin de permettre leur utilisation commune par plusieurs programmes sociaux. Des manuels et des outils techniques tels que des plateformes d'information de gestion seront élaborés, des ateliers d'amélioration de l'appropriation et des évaluations de l'utilisation des outils seront organisés.
10. Dans le domaine de résultats 2, la composante IPF fournira également une assistance technique pour soutenir les activités de suivi et d'évaluation du Programme de Transfert Monétaire Productif (PTMP) et les fonctions de gestion afin d'assurer la livraison des résultats clés. La composante IPF financera une évaluation d'impact, une évaluation de l'efficacité et de la fiabilité de la méthodologie de ciblage, des évaluations externes du processus sur deux ans et des enquêtes annuelles de suivi. Aussi, le volet IPF renforcera les capacités de l'équipe de gestion du PTMP via des formations, des voyages d'étude, le recrutement d'experts pour mener des missions techniques spécifiques, etc.
11. Dans le domaine de résultats 3, la composante IPF fournira une assistance technique grâce à l'accès à des experts qui peuvent fournir l'analyse pertinente et des solutions adaptées et des recommandations politiques pour la Côte d'Ivoire. En outre, un appui technique spécifique sera fourni sur l'analyse des risques liés au financement et l'élaboration d'une stratégie.

I.2. Objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

I.2.1. Objectifs

12. Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP), préparé pour les activités d'assistance techniques décrit les processus d'information, de consultations publiques et la divulgation d'information à mettre en œuvre durant le cycle de vie de la composante IPF du programme. C'est également une réponse aux conditions établies dans la NES10 du Cadre environnemental et social (CES) de la Banque Mondiale.
13. Cet outil de gestion du dialogue permanent entre les acteurs du projet d'assistance technique et ses parties prenantes et vise à assurer l'optimisation, des liens de collaboration.



I.2.2. Composantes et activités du projet

14. Les composantes et activités pertinentes du projet sont décrites dans le Tableau 1.

Tableau 1 : Composantes, sous-composantes et activités du Projet

Composantes	Objectifs de la composante	Sous composante	Objectifs de la sous composantes	Activités ou sous projets
Assistance technique Montant : à déterminer	Elle financera toutes les activités d'assistance technique notamment les consultations, les études, le renforcement des capacités et des compétences, pour un meilleur accès aux données et à l'information, des partenariats de production de connaissances, et un dialogue et une harmonisation des outils.	<ul style="list-style-type: none">– Assistance technique pour le développement des outils: système de paiement,– mécanisme de réclamation, et développement de manuels opérationnels– Evaluation basée sur la performance des Centres sociaux– Accessibilité des données et de l'information– Renforcement des capacités de gestion et de suivi de l'unité de coordination du PTMP	<i>Améliorer le mécanisme de ciblage l'accès à des données et des informations de qualité pour mieux comprendre les dynamiques nationales et régionales complexes de FCV</i>	Elle financera l'/le/les : <ul style="list-style-type: none">– Acquisition de logiciel, outils de collecte de données et de matériel de communication– Equipement des centres sociaux– Acquisition de matériel de travail– Développement de bases de données– Ateliers de renforcement de capacités des ressources humaines pour le pilotage des formations sur les outils et matériel du système ;– Assistance aux ateliers de consultations et d'information– Recrutement de consultants– Formations pour le PTMP– Evaluations basée sur la performance– Etudes

Source : UGP PFSP, novembre 2021



I.2.3. Zones d'intervention du projet

15. Le « Programme Multisectoriel d'Appui au Système National des Filets Sociaux » couvrira toutes les régions du territoire national qui seront identifiés comme potentiellement éligibles aux interventions du programme. Cependant les contours de la zone sera affiné dans le déroulement du programme, qui définira la zone ou les différentes zones ciblées par le projet.

I.3. Résumé de l'approche méthodologique appliquée

16. L'approche méthodologique adoptée dans le cadre de l'élaboration du présent PMPP a été basée sur une approche participative, impliquant l'ensemble des acteurs gouvernementaux impliqué et consultants, les bénéficiaires et d'autres parties prenantes. Les activités concernées se focalisent notamment sur la formation, avec une emphase sur les acteurs gouvernementaux, et l'évaluation. Celle-ci comprendra aussi bien l'évaluation quantitative que l'évaluation qualitative. Donc, pour la dernière, des outils comme les questionnaires visant des intervenants clés ou des focus-groupes avec les bénéficiaires concernés par le Projet. L'étude a privilégié cette démarche participative selon la NES 10 qui permet d'intégrer au fur et à mesure les avis et arguments des différentes parties prenantes et est articulée autour de cinq (5) étapes méthodologiques essentielles :
17. **Identification des parties prenantes** : Cette activité a été réalisée à partir de la recherche documentaire (PAD du PFSP, PND, SNPS, document de conception du PAFS, PEES non encore validé) et des consultations avec les agences du gouvernement pertinentes. Cet exercice préalable a permis de disposer des informations utiles sur le projet et de s'approprier correctement de ses objectifs et des enjeux qu'il soulève en tant que projet ;
18. **Planifier la consultation et la diffusion de l'information sur le projet** : Cela sera réalisé avec l'appui du le Bureau de Coordination du Projet qui transmettra des courriers d'information et du calendrier de collecte de données aux préfets des régions et sur la base de la stratégie de communication du programme ;
19. **Consultation des parties prenantes** : les rencontres avec les acteurs concernés cités plus haut, par sa mise en œuvre des activités d'assistance techniques, auront pour objectif, d'intégrer les préoccupations (impacts potentiels), les avis et les recommandations de ces différents acteurs à la prise de décision, dans la mesure du possible.
20. **Analyse des parties prenantes** : les données à collecter lors des rencontres avec les acteurs concernés, permettront de faire une analyse des parties prenantes en ressortant leurs besoins et préoccupations spécifiques.
21. **Elaboration du PMPP** : Les analyses qui seront effectuées, les consultations, et la recherche bibliographique permettront de finaliser le présent PMPP.

II. RESUME DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES

22. Il s'agira dans ce paragraphe d'élaborer un résumé des activités de mobilisation des parties prenantes produit pour la préparation du projet, pour mettre en relief l'approche participative de l'organisation des différentes rencontres ainsi que les échanges avec le



groupe de travail des ministères techniques du niveau central et déconcentré et les experts de la Banque mondiale.

II.1. Résumé des principales préoccupations et attentes découlant des consultations

23. Ce tableau suivant résume à ce stade de la consultation les préoccupations, attentes et suggestions recueillies au niveau du Bureau de Coordination du Projet.

Tableau 2 : Récapitulatif des préoccupations, attentes et suggestions des échantillons de parties prenantes consultées

Parties Prenantes impliquées dans cette composante à consulter	Préoccupations	Attentes /Suggestions
L'ensemble des acteurs gouvernementaux impliqué et consultants, les bénéficiaires et d'autres parties prenantes ; Bureau de Coordination du Projet	<ul style="list-style-type: none">– participation effective de tous les acteurs– Financement du programme– communication	Poursuivre la sensibilisation des programmes sociaux en vue du renforcement de la multisectorialité

Source : UGP-FPS, novembre 2021

III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

24. Ce PMPP concerne la composante IPF du programme, précisément l'assistance technique dont les activités ont été présentées plus haut ; la mise en œuvre de ces activités représente des impacts sociaux très limités. Les principaux acteurs sont :

25. **L'ensemble des acteurs gouvernementaux** (PMTP, centres sociaux) impliqué sera concerné par l'activité de formation et d'évaluation ;

26. **Bureau de Coordination du Projet** sera présent également dans les activités de formation (renforcement de capacités et de compétences : ateliers de renforcement de capacités des ressources humaines pour le pilotage des formations sur les outils et matériel du système) et d'évaluation :

- **Les consultants** (CAC et autres consultants spécifiques) qui pilotent le processus de développement de bases de données, de renforcement des capacités et des compétences, des partenariats de production de connaissances, et une harmonisation des outils ;
- **Les bénéficiaires** (femmes, jeunes et groupes vulnérables) de l'ensemble du programme multisectoriel qui participeront aux ateliers de consultations et d'information, aux formations et aux évaluations.

¹ L'Évaluation des Systèmes de Gestion Environnementale et Sociale (ESSES) pour la mise en œuvre du Programme pour Résultats (PPR) du « Programme Multisectoriel d'Appui au Système National des Filets Sociaux – PMASNFS » prévoit l'organisation d'une session une fois par an avec les acteurs du programme visant à sensibiliser et informer sur les enjeux environnementaux et sociaux des activités structurelles du Programme, et renforcer de manière régulière l'engagement citoyen.



27. **Et d'autres parties prenantes** : ONG et autorités coutumières ou organisations communautaires, organisations de femmes et des jeunes qui auront une part active dans la mise en œuvre de l'évaluation



IV. MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ENGAGEMENT OU DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

IV.1. Mobilisation des parties prenantes

IV.1.1. Objectif

28. Le plan de mobilisation est établi afin d'atteindre les objectifs de mobilisation et d'engagement des parties prenantes pour la durabilité sociale et la réussite du projet. Il est adapté aux intérêts, aux niveaux d'engagement et de consultation de chaque partie prenante. La nature, la portée et la fréquence de la consultation sont proportionnelles aux activités et impacts potentiellement mineurs de ces activités dans le cadre du projet.

29. Les objectifs spécifiques de la mobilisation, sont de :

- Appropriation des acteurs, notamment des acteurs étatiques et au niveau local de mise en œuvre du projet ;
- Etablissement de mécanismes d'interactions avec les parties prenantes en vue de partager, en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information pertinente sur le projet et ses activités.
- La mobilisation des parties prenantes concernées par les activités se fera par le Bureau de Coordination du Projet Filet Sociaux ou les responsables sauvegardes et Techniques.

IV.2. Mise en œuvre du Plan

30. Le plan décrit le calendrier et les modalités de la consultation des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, les informations à communiquer aux parties concernées par le projet, et la méthodologie de communication avec les parties prenantes pendant la préparation et la mise en œuvre des activités du projet.



Tableau 3 : Mobilisation des parties prenantes concernées

Grandes activités	Sujets de mobilisation	Méthode de mobilisation	Parties prenantes concernées
Lancement officiel du Projet	Informations sur le Projet ² , ses composantes	Réunion de communication Atelier de lancement	Ministères impliqués,
Lancement opérationnel et technique du Projet	Introduction sur le projet, activités et aspects techniques du projet	Réunions de travail	Ministères impliqués, Régions, Services Techniques Décentralisé, Mairie, Conseil Régionaux, les leaders communautaires, ONG
Ces deux premières étapes font parties intégrantes du PforR et ne sont pas prise en charge dans les activités du IPF.			
Renforcement de capacités des ressources humaines pour le pilotage des formations sur les outils et matériel du système.	Les thèmes seront définis en rapport avec les parties prenantes concernées	Courriers, mails, radio locales, appels du griots, dialogue direct (par mail, rapportage). Réunions	Ministères impliqués, Services Décentralisé, Mairie, Conseil Régionaux,
Assistance aux ateliers de consultations et d'information	Les TDR seront définis en rapport avec les parties prenantes concernées.	Groupes focaux Dialogue direct auprès des bénéficiaires Evaluation rapide des ateliers pour avoir un aperçu de l'avis des participants	Les CAC, les bénéficiaires du projet, les organisations communautaires
Evaluation (externe et interne) participative basée sur la performance de mise en œuvre du projet.	Satisfaction des acteurs concernés	Réunions de consultations individuelles des acteurs gouvernementaux, ONG et représentants des bénéficiaires le cas échéant Groupes focaux avec les bénéficiaires	Services techniques et administratifs ; Bénéficiaires, ONG ; organisations communautaires Cabinet ou expert indépendant pour l'évaluation externe
Renforcement de capacité des acteurs directs (Formations pour le PTMP) de mise en œuvre	Planification participative, suivi et évaluation et maintenance/entretien des infrastructures	Réunions techniques, Ateliers	BCPFS, Préfectures, Mairies, Conseils Régional, DR Sociaux et CAC.

² Dans le contexte du PMPP, « le Projet » fait référence à la composante IPF.



Grandes activités	Sujets de mobilisation	Méthode de mobilisation	Parties prenantes concernées
Études et développement de bases de données	Recherches et dispositions de données	Réunions techniques et de consultation	BCP-FS, partenaire techniques étatiques
Acquisition de logiciel, outils de collecte de données et de matériel de communication Equipement des centres sociaux Acquisition de matériel de travail	Appel d'offres	Presses, radios locales	BCP-FS, prestataires locaux ou au niveau national.



IV.2.1. Calendrier

31. Le projet est prévu pour une durée de 5 ans. Comme il n'y a pas d'informations actuelles disponibles concernant les échéanciers du projet, cette section sera mise à jour une fois la conception du projet finalisée. Le PMPP fera l'objet d'une consultation et sera diffusé et publié par UGP avant l'évaluation finale du projet.
32. Le tableau suivant fournit les informations relatives aux calendriers répertoriant les phases du projet, les décisions majeures et les dates butoirs pour la soumission de commentaires.

Tableau 4. Calendrier prévisionnel de mobilisation des parties prenantes par rapport aux grandes activités

Grandes activités	Calendrier/Echéance de début
Lancement officiel du Projet	Un (1) mois après la mise en place du financement
Lancement opérationnel et technique du Projet	Un (1) mois après la mise en place du financement
Renforcement de capacités des ressources humaines pour le pilotage des formations sur les outils et matériel du système	3 à 6 mois après Lancement opérationnel et technique du Projet ;
Assistance aux ateliers de consultations et d'information	1 semaine après l'identifications des acteurs concernés
Evaluation participative interne basée sur la performance de la mise en œuvre du projet.	Tous les six (6) mois pendant la durée du projet
Evaluation externe basée sur la performance de la mise en œuvre du projet	Tous les ans pendant la durée du projet
Renforcement de capacité des acteurs directs (Formations pour le PTMP) de mise en œuvre	6 mois après Lancement opérationnel et technique du Projet
Études et développement de bases de données	6 mois après Lancement opérationnel et technique du Projet
Acquisition de logiciel, outils de collecte de données et de matériel pour les consultations itératives et la communication	6 mois après la mise en place du financement
Equipement des centres sociaux	
Acquisition de matériel de travail	

Source : UGP-FPS, novembre 2021

IV.2.2. Méthodes de mobilisation des parties prenantes

33. L'approche inclusive sera utilisée pour la mobilisation des parties prenantes concernées, pour recueillir des informations auprès d'elles, les consulter et diffuser des informations sur la mise en œuvre des activités. Il faut noter que chaque catégorie de partie prenante concerné aura besoin de méthodologies type pour les mobiliser. Celles-ci comprennent les focus groupes, les ateliers, les entretiens, , la radio, la télévision, les communiqués de presse les appels de griots, et les courriers.
34. Une évaluation participative, les avis des parties prenantes mais aussi des ONG et des bénéficiaires seront pris en compte à l'issue des échanges, formations et d'autres ateliers.



En outre, une évaluation externe participative menée par un cabinet ou expert indépendant est également prévue.

35. Dans le contexte de la COVID-19, la stratégie de consultation des parties prenantes sera élaborée en tenant compte des orientations du Gouvernement et de la Banque mondiale dans le cadre de la situation de pandémie du COVID-19 en utilisant les médias sociaux, moyens virtuels et d'autres formes appropriées de diffusion. Les lignes directrices pour la réalisation des consultations prendront en compte les éléments suivants :

- Éviter les rassemblements publics de plus de 20 personnes (selon la restriction du moment), y compris les auditions publiques, les ateliers et les réunions communautaires ;
- Si de petites réunions sont autorisées, des consultations en petits groupes de discussion seront menées. Si cela n'est pas autorisé, tous les efforts raisonnables seront pris pour organiser en fonction des catégories de parties prenantes, et du thème des réunions par le biais de canaux en ligne, y compris webex, zoom, skype, etc.;
- Diversifier les moyens de communication et s'appuyer davantage sur les médias sociaux et les canaux en ligne. Lorsque cela est possible et approprié, créer des plateformes en ligne et des groupes de discussion dédiés appropriés à cet effet, en fonction du type et de la catégorie de parties prenantes ;
- Le protocole provisoire suivant, qui devra être actualisé et amélioré selon l'évolution et l'impact de la COVID-19 en Côte d'Ivoire, doit être adopté lorsque certaines conditions ne permettent pas l'organisation de consultations présentiels ou d'activités qui nécessitent la mobilisation et la participation d'un nombre important de personnes.
- Les communautés qui vont potentiellement bénéficier du projet sont déjà vulnérables. Entre autres, elles dépendent fortement de l'économie informelle, occupent des zones exposées aux risques climatiques, et ont un accès limité ou inexistant aux technologies de la communication. Les activités d'engagement de parties prenantes ne doivent pas les placer dans une position encore plus fragile. La situation est encore plus délicate pour les femmes, comme l'ont montré des études récentes.
- Ainsi, une personne qualifiée dans le BCP-FS, comme le Spécialiste Environnemental et Social, devrait être désignée comme point de contact pour traiter les questions relatives à la COVID-19. Le spécialiste peut être responsable de coordonner la préparation du site et s'assurer que les mesures prises sont communiquées aux travailleurs, à ceux qui entrent sur le site et à la communauté locale. Cette personne appuiera le BCP-FS également dans la conception de mesures de protection pendant les consultations auprès des communautés et avec le spécialiste de santé et sécurité au travail des contractants pour leur personnel.
- le BCP-FS doit également s'assurer que son personnel mette en place toutes les mesures sanitaires édictées par le gouvernement dans les activités de participation et d'engagement de parties prenantes. Si ces mesures impliquent le confinement total ou partiel de la population, les activités d'engagement de parties prenantes qui impliquent un contact physique devraient être mises en pause. Néanmoins, dans un contexte en



évolution constante au moment où ce Plan est rédigé, certaines activités de communication comme la préparation de messages radiophoniques ou de matériels de communication pourraient commencer à être planifiées si l'accès à la technologie et le télétravail sont possibles.

- Si l'impact du COVID-19 en Côte d'Ivoire s'intensifie, le calendrier des activités de mobilisation de parties prenantes doit s'adapter au contexte. Néanmoins, des mesures de ce protocole sont déjà y proposées.
- Lorsqu'un engagement direct avec les personnes ou les bénéficiaires concerné par le projet est nécessaire, comme ce sera le cas pour la préparation et la mise en œuvre des formations, le BCP-FS identifiera les canaux les plus pertinents et appropriés.

Tableau : Outils d'engagement en fonction des activités

Activités	Méthodes ou outils d'engagement	Parties prenantes cibles
Vulgarisation du PMPP du projet	Correspondances (courrier, email)	BCP-FS
Formation	Consultation directe Ateliers de formation Evaluation rapide de formations	L'ensemble parties prenantes concernées
Evaluation participative	Focus Groupes Questionnaires pour des intervenant clés	
MGP	Accusé de réception de la plainte Audition du plaignant Notification de la décision Réponse aux questions ou préoccupations du plaignant	BCP-FS Plaignant

Source :

UGP-FSP, novembre 2021

36. Le Bureau de coordination du Projet sera responsable du lancement et de la divulgation du PMPP afin que des représentants de bénéficiaires, les organisation communautaire et ONG soit informé de la réalisation d'une évaluation participative.
37. Des copies papiers et des résumés exécutifs seront disponibles à la Coordination du Projet, au niveau des préfectures, sous-préfectures et les communes pour que les parties concernées puissent y accéder, les examiner et fournir des commentaires, si nécessaire. Il existe un SIG qui centralise également l'ensemble des informations et qui est consultable en ligne.



38. **2^{ème} phase de la mobilisation de parties prenantes** : Tel qu'il est indiqué dans la NES 10, le Projet est tenu d'informer pendant toute sa durée de vie, de manière adaptée à la culture locale et accessible toutes les parties prenantes concernées, sur l'évolution, la performance de la mise en œuvre des activités du projet. Il sera donc réalisé des évaluations de mise en œuvre de chaque activité suivie de la diffusion de ces résultats à travers les canaux cités plus haut. Les évaluations porteront sur les formations, les fiches d'enquête de satisfaction des matériels reçus et le mode d'acquisition.
39. Les parties prenantes concernées seront tenues informées au fur et à mesure du développement des activités., Des réunions avec les bénéficiaires et les ONG seront également programmées pour les informer de l'évaluation et du fonctionnement et modes d'accès du MGP.
40. Le PMPP devra aussi garantir l'intégration des préoccupations et propositions des bénéficiaires, notamment les femmes et d'autres groupes vulnérables, dans la mise en œuvre des activités et la mise en œuvre du MGP. .
41. Les rapports produits par le Bureau de coordination du Projet seront diffusés à travers son système d'information et de gestion qui prendra en compte la spécificité de chaque partie prenante concernée.

V. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

V.1. Ressources et budget

42. Les coûts relatifs à la mobilisation des parties prenantes comprennent l'organisation de réunions, des consultations publiques périodiques, l'organisation d'appel d'offre, des ateliers, des actions de renforcement de capacités, de l'édition et de diffusion de rapports.
43. D'une manière générale, ces coûts relatifs à la mobilisation des parties prenantes seront directement intégrés dans le budget de gestion du projet. Mais ces coûts restent indicatifs
44. Les détails de ce budget prévisionnel de la mise en œuvre sont consignés dans le tableau suivant.



Tableau 5 : Budget de la mise en œuvre du PMPP de l'ensemble des activités d'assistance technique (coût de la consultation des sujets et modalités de la formation ; (suivi participatif) évaluation qualitative avec les parties prenantes ; MGP)

N°	Activités	Unités	Quantités	Coûts unitaires		Total	
				FCFA	\$ US	FCFA	\$ US
1	Atelier de présentation du PMPP auprès des parties prenantes	Région	10	1 000 000,00	2 000,00	10 000 000,00	20 000,00
2	Elaboration du plan de communication	Etude	1	5 000 000,00	10 000,00	5 000 000,00	10 000,00
5	Réunions de consultation pour les formations (lieux, impression, cahiers, pause-café, rafraîchissements, etc.)	Réunions	10	1 000 000,00	2 000,00	10 000 000,00	20 000,00
6	Transport pour l'évaluation	Nb participants	100	120 000,00	240,00	12 000 000,00	24 000,00
7	Mise en œuvre du MGP (développement des outils, formation des PP, mise en place du numéro vert, composante plaintes sensibles)	FF	1	1 000 000,00	2 000,00	1 000 000,00	2 000,00
	Spécialiste environnemental et social chargé de la diffusion et de l'actualisation du PMPP (financé par le projet)	NA	NA	NA	NA	NA	Financé par le projet)
	Total					38 000 000,00	76 000,00
	Imprévus (10%)					3 800 000,00	7 600,00
	TOTAL GENERAL					41 800 000,00	83 600,00

Source : Mission d'élaboration du PMPP, octobre 2021

45. La mise en œuvre du PMPP nécessitera un budget estimatif à **41 800 000,00 FCFA soit 83 600,00 \$ US.**



V.2. Fonctions et responsabilités de gestion

46. La mise en œuvre du PMPP exige la mobilisation de ressources humaines dont les responsabilités sont données dans le tableau ci-après.

Tableau 6 : Equipe de gestion du PMPP au niveau national

N°	Personne de contact	Rôles et responsabilités
1	Point Focal du Projet au niveau du comité de pilotage	Coordonner les activités du PMPP pendant la phase préparatoire du Projet en attendant le recrutement du Coordinateur du projet
2	Bureau de Coordination du projet	<ul style="list-style-type: none">– Coordonner et superviser la mise en œuvre du PMPP ;– Transmettra les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le projet ou le processus de consultation, à savoir leur numéro de téléphone, adresse, courriel et fonction (ces personnes ne seront pas forcément les mêmes sur toute la durée du projet).
3	Le Spécialiste en Environnemental et Social du BCP-FS	Charger de la mise en œuvre du PMPP, sous la supervision du Coordinateur du BCP-FS
4	Le Responsable Administratif et Financier du BCP-FS	Confirmer l'établissement d'un budget suffisant pour la mobilisation des parties prenantes
5	Spécialiste en Passation des Marchés (SPM) du BCP-FS	Elaborer les contrats avec les différents prestataires (contrat avec les radios et télévisions, site Web, les consultants)
6	Spécialiste en communication du BCP-FS	Charger d'élaborer et de mettre en œuvre le plan de communication en référence au PMPP
7	Spécialiste en suivi évaluation (interne ou consultant)	Mettre en place une base de données des parties prenantes au niveau national et de registres des engagements au niveau départemental ; Faire le suivi du PMPP

Source : UGP-FS, octobre 2021

VI. MECANISME DE GESTION DES PLAINTES(MGP) DU PROGRAMME FILETS SOCIAUX

La gestion des plaintes vise à répondre dans les meilleurs délais aux préoccupations et aux plaintes des parties touchées par le projet concernant la performance du projet en matière environnementale et sociale. Elle consiste en l'examen de la pertinence du sujet faisant l'objet de plainte et à y donner suite. Le processus de gestion ou de traitement des plaintes commence depuis la formulation/introduction de la plainte, jusqu'à sa résolution, en passant par son enregistrement.

L'amélioration du MGP, déjà mis en place dans le cadre du PFSP, est envisagée dans le cadre du Programme. Pendant la mise en œuvre du PFSP, les doléances n'étaient pas enregistrées et souvent résolues uniquement verbalement au niveau local. Le fait de ne pas traiter et enregistrer dûment les plaintes entraîne des risques de manque d'efficacité et de transparence dans la mise en œuvre du MGP. En conséquence, le son efficacité sera évaluée dans le cadre



des activités en cours et améliorée dans le cadre du PforR. La nouvelle opération s'appuiera sur ce système et devrait augmenter la capacité à utiliser cet outil.

Le MGP doit être sensible à aux plaintes liées à l'EAS/HS.

VII. CE PROCESSUS FAIT INTERAGIR PLUSIEURS ACTEURS QUI INTERVIENNENT, CHACUN EN CE QUI LE CONCERNE, A DES NIVEAUX SPECIFIQUES. IL S'AGIT, NOTAMMENT DE TROIS (03) PRINCIPAUX ACTEURS INTERVENANT RESPECTIVEMENT A TROIS (03) NIVEAUX, A SAVOIR : (I) LES COMITES VILLAGEOIS QUI INTERVIENNENT AU NIVEAU COMMUNAUTAIRE (VILLAGE), (II) LES DIRECTIONS RÉGIONALES EN CHARGE DE LA PROTECTION SOCIALE (DIRECTEURS RÉGIONAUX, TRAVAILLEURS SOCIAUX ET CONSULTANTS AGENTS COMMUNAUTAIRES) QUI INTERVIENNENT AU NIVEAU LOCAL (EN RÉGION) ET (III) L'UNITÉ DE GESTION DU PROJET (UGP) QUI INTERVIENT AU NIVEAU CENTRAL. CE DISPOSITIF DE VEILLE SERT À ENREGISTRER, À EXAMINER AU JOUR LE JOUR ET À DONNER UNE SUITE AUX DIFFÉRENTES PRÉOCCUPATIONS OU ATTENTES EXPOSÉES PAR LE PLAIGNANT. SUIVI ET ETABLISSEMENT DES RAPPORTS

VII.1. Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi ;

47. Le BCP-FS garantit la participation des parties prenantes concernées aux activités de suivi du projet.
48. Les indicateurs suivants seront utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités d'engagement des parties prenantes :
 - Liste de présence ;
 - Fiche d'évaluations des formations ;
 - Nombre de plaintes résolues/résolues.
49. Le PMPP sera mis à jour semestriellement pendant la phase d'évaluation.

VIII. CONCLUSION

50. Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes constitue l'un des outils indispensables de la mise en œuvre des activités du projets. Le présent document est élaboré dans le cadre de la soumission du Projet au financement de la Banque mondiale. Le document a été élaboré suivant une approche participative globale. Il s'agit d'un document souple et pratique qui va évoluer au cours de la mise en œuvre du projet pour prendre en compte les besoins de mobilisation et de participation des parties prenantes concernées dont les actions vont apporter une plus-value à la mise en œuvre et à l'atteinte des objectifs du projet. La mise en œuvre du PMPP nécessitera un budget estimatif à **41 800 000,00 FCFA soit 83 600,00 \$ US.**