

## **Version Préliminaire du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes**

*Ce document fournit les informations clés à inclure dans le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) pour le Projet de Prévention contre l'Invasion des Criquets Pèlerins au Djibouti.*

### **I. Contexte**

Une troisième invasion du Criquet pèlerin s'est manifestée à Djibouti en Décembre 2019. Le pays a subi des dommages aux cultures et au bétail et des pertes estimées à 23 millions de dollars US (estimations de la FAO sur les criquets pèlerins au 3 avril 2020). Environ 1 700 exploitations situées dans 23 zones de production et 5 000 hectares de pâturages ont été infestés. Actuellement, 70% des populations rurales, représentant environ 4 450 ménages d'agriculteurs et d'éleveurs tributaires des chaînes de valeur du système alimentaire, sont soumis à l'insécurité alimentaire. Les dommages et les pertes estimés pour l'ensemble de la saison agricole 2020 sont estimés à 19 millions de dollars, dont 11 millions de dollars de dommages aux biens du bétail, 8 millions de dollars de pertes de production animale et 0,1 million de dollars de pertes de production de cultures de base.

Même si l'agriculture ne représente que 1,5% du produit intérieur brut (PIB), environ 15% de la population dépendent de l'agriculture pour leur subsistance. Actuellement, 70% des populations rurales, représentant environ 4 450 ménages d'agriculteurs et d'éleveurs font face à l'insécurité alimentaire.

La réponse à cette situation d'urgence a été compliquée par la propagation du COVID-19 dans le pays avec 149 cas confirmés au 9 Avril. Depuis le 18 mars, les autorités ont imposé un confinement général, à l'exception des services essentiels. La circulation des personnes a été limitée au maximum, et requiert l'obtention d'une autorisation administrative. Le confinement est prolongé jusqu'au 16 avril (OCHA).

Compte tenu de la situation d'urgence, le gouvernement de la République de Djibouti, a lancé un appel à la communauté internationale pour une assistance technique et financière afin de réduire l'impact de l'invasion du Criquet pèlerin sur la sécurité alimentaire. La Banque mondiale a répondu à l'appel, avec le financement du projet de « Prévention et Réponse contre l'Invasion des Criquets » de 6 millions de dollars. Ce projet a été préparé en utilisant les modalités d'urgence. Le projet doit néanmoins se conformer au Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale (CES).<sup>1</sup>

Ce document est le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) préliminaire associé au projet. Ce document a pour objectif d'informer sur les risques environnementaux et sociaux associés aux interventions du projet et sur les mesures d'atténuation de ces risques. Le PMPP s'appuiera des activités de sensibilisation et communication en cours sur la riposte au Covid-19, menées par le Gouvernement Djiboutien.

La norme environnementale et sociale no. 10 du CES reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte et transparente entre l'Emprunteur et les parties prenantes du projet, à travers la mobilisation effective des parties prenantes pour améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets ; renforcer l'adhésion aux projets ; et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du projet.

---

<sup>1</sup> <http://pubdocs.worldbank.org/en/936531525368193913/Environmental-Social-Framework-French2.pdf>

## II. Description du projet

Le projet proposé bénéficiera du financement du Programme d'urgence sur le Criquet pèlerin (EDLRP dans son acronyme en anglais) pour faciliter une réponse rapide à la crise acridienne en cours à travers un projet de financement. Ce projet sera intégré dans un approche programmatique multi-phase qui comprends d'autres pays, également affectés par l'infestation d'acridien, tel que XXX

L'objectif du projet est de prévenir et de répondre à la menace posée par les locustes aux moyens de subsistance et de renforcer les systèmes d'alerte précoce au Djibouti. Les investissements se basent sur trois piliers qui reflètent les composantes du projet:

- (i) Suivi et contrôle de la croissance de la population acridienne et freiner la propagation des essaims tout en atténuant les risques associés aux mesures de contrôle ;
- (ii) Protéger et restaurer les moyens de subsistance des ménages affectés par le criquet pèlerin pour éviter le capital humain et la perte de biens, assurer la sécurité alimentaire et redémarrer la productivité;
- (iii) Prévenir les crises futures en renforçant les capacités régionales et nationales pour les opérations de surveillance et de contrôle ex ante afin de faciliter l'alerte précoce et la réponse rapide. Le projet proposé complète les activités en cours dans le cadre du CERC en complément avec celles prévues dans le cadre du projet FAO.

### **Composante 1: Renforcement de la surveillance, du contrôle et de la prévention du criquet pèlerin (estimé à 4,5 millions de dollars, financement de l'IDA)**

Les activités menées dans le cadre de cette composante limiteront la croissance des populations d'acridien existantes et freineront leur propagation, tout en atténuant les risques associés aux mesures de lutte et leurs impacts sur la santé humaine et l'environnement. Les activités à soutenir seront (i) la surveillance et le suivi continu, (ii) la pulvérisation de bandes larvaires et d'essaims d'adultes, (iii) l'évaluation d'impact environnemental et social des populations acridiennes et des mesures de contrôle, et (iv) la formation et du renforcement des capacités aux équipes de terrain pour s'assurer que les opérations sont menées dans d'une manière sûre et efficace. La composante financerait le matériel et le renforcement des capacités pour permettre une meilleure surveillance et lutte antiacridienne à Djibouti.

### **Composante 2: Protection et restauration des moyens d'existence (estimé à 3,0 millions de dollars EU, tous IDA)**

Cette composante contribuera à aider les agriculteurs et les éleveurs touchés par l'invasion du criquet pèlerin. Elle soutiendra: (i) la restauration des moyens de subsistance grâce à la mise en place de filets sociaux; et (ii) la restauration des moyens de subsistance par le remplacement des actifs productifs.

Cette composante comprend les activités suivantes :

- Transferts monétaires pour améliorer les conditions de vie des ménages vulnérables et pour prévenir la vente d'actifs et des moyens de production tels que le bétail. Cette activité sera mise en œuvre par le Ministère des affaires sociales et de la solidarité (MASS). La Banque mondiale finance actuellement le *Programme Intégré des Transferts Monétaires* (P166220) et utilisera la même agence d'exécution (MASS), ainsi que le système de ciblage, les logistiques de transfert et le système de développement des plaintes développés sous ce projet.
- Soutien aux agriculteurs à restaurer leurs actifs productifs grâce à un soutien technique et financier. Le projet financera (i) des paquets d'agriculteurs pour démarrer (redémarrer) la

production de nourriture et de fourrage dès que possible; (ii) la restauration des pâturages dans les zones pastorales touchées par l'invasion et, dans certains cas, l'aide au repeuplement des animaux; et iii) campagnes de vaccination pour prévenir les flambées de maladies (par exemple, fièvre de la vallée du Rift) et prestation de services de santé animale.

### **Composante 3: Coordination et préparation à l'alerte précoce (estimé à 1,5 million de dollars EU)**

Cette composante développera un système d'alerte précoce, qui comprends la logistique (équipement, transport et ressources humaines) et le système d'intervention rapide pour le déclenchement des opérations de contrôle rapide. Il développera également un mécanisme de coordination entre les pays de la Corne de l'Afrique sur la riposte à l'invasion des criquets pèlerins.

### **Composante 4: Gestion du projet.**

#### **III. Arrangements institutionnels :**

Le projet sera mis en œuvre par une unité de gestion du projet (UGP) composée de représentants du Ministère de l'Agriculture (MOA) et des Affaires Sociales (MAS) et de l'Organisation de l'Agriculture et de l'Alimentation (FAO en anglais). Le MOA mettra en œuvre la composante 1 et 3 avec l'appui de la FAO. Le MAS mettra en œuvre la composante 2. Un Cadre de Gestion Environnemental et Social (CGES) et un Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) seront préparés avant l'approbation du projet.

L'UGP sera responsable de la mise en œuvre du projet et du suivi-évaluation, y compris en matière des sauvegardes des impacts environnementaux et sociaux du projet.

#### **IV. Impacts environnementaux et sociaux du projet :**

Les impacts associés au projet incluent : (i) impacts environnementaux relatifs aux déchets et pollution causés par la pulvérisation d'insecticides ; (ii) impacts relatifs au mauvais stockages des pesticides ; (iii) impacts relatifs à la santé occupationnelle associés (a) à la manipulation et pulvérisation de pesticides et (b) le risque de contagion au CoVid-19 ; (iv) impacts sur la santé et sécurité des communautés relatifs à l'usage et pulvérisation de pesticides et contagion au Covid-19 lors de la mise en œuvre des activités ; (v) impacts économiques résultant des dommages sur les cultures et le bétail causés par la pulvérisation de pesticides ; (vi) impacts relatifs au manque de transparence et favoritisme dans le ciblage des bénéficiaires des transferts monétaires et dans l'aide financière et technique aux ménages d'éleveurs ; (vii) impacts relatifs à l'abus et l'exploitation sexuelle typiquement associée aux phénomènes de catastrophes.

#### **V. Objectif et principes du PMPP**

L'objectif du PMPP est de définir un programme pour l'engagement des parties prenantes relatives aux activités du projet, y compris la divulgation relative aux impacts environnementaux et sociaux du projet à fin de :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra au Gouvernement de Djibouti de les identifier et de maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive.

- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale.
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles.
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent à temps et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du projet. Par exemple, compte tenu de la diversité linguistique à Djibouti et du haut taux d'analphabétisme, les informations seront divulguées sous un format accessible et adaptés aux différents groupes.
- Doter les parties prenantes du projet de mécanismes leur permettant d'évoquer leurs préoccupations et des plaintes, et faire en sorte que ces préoccupations soient gérées de manière adéquate.

**En outre, étant donné le contexte de la pandémie de Covid-19, le présent PMPP développera une approche de précaution pendant le processus de consultation pour prévenir la contagion du virus.**

Le processus de mobilisation des parties prenantes comprend les actions suivantes, qui sont décrites d'une manière plus détaillée dans la NES no. 10 :

- Identification et analyse des parties prenantes ;
- Planification des modalités de mobilisation des parties prenantes ;
- Diffusion de l'information;
- Consultation des parties prenantes ;
- Traitement et règlement des griefs ; et
- Compte rendu aux parties prenantes.

## **VI. Identification des Parties Prenantes**

Cette section décrit l'identification et l'analyse des parties prenantes. Celles-ci peuvent être réparties en trois catégories :

**1. Personnes affectées :** personnes, groupe ou entité dans la zone d'influence du projet qui sont directement affectées par les activités du projet (réellement ou potentiellement). Ceux-ci comprennent :

- Bénéficiaires des transferts monétaires
- Personnes exposées ou affectées par la diffusion des pesticides
- Agriculteurs et éleveurs bénéficiaires de l'appui technique et financier
- Le Ministère de l'Agriculture
- Le Ministère des Affaires Sociales, en particulier les travailleurs sociaux impliqués dans la mise en œuvre des activités de la composante 2
- L'Organisation Alimentaire et Agricole (FAO)

**2. Autres parties intéressées :** individus, groupe ou entité qui ne subit pas les impacts directs du projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par la composante et qui pourraient affecter la mise en œuvre des activités du projet. Ceux-ci comprennent :

- Chefs de village
- Représentants d'autres Ministère associés, en particulier le Ministère de la Santé
- Représentants locaux

- Coopératives agropastorales et d'autres acteurs de la filière agricole et pastorale
- Représentants de la société civile
- Représentants des femmes et des associations féminines
- Imams
- Services vétérinaires et les services de conseil agricole
- Distributeurs des produits pesticides et de lutte antiacridienne
- Tout personnel impliqué dans la gestion des catastrophes, dans la logistique, et dans l'acheminement des services de réponse, y compris les militaires, la protection civile, les organisations de la société civile et les bénévoles
- Agences bilatérales de développement, banques de développement, organisations internationales et organisations internationales

### 3. Parties vulnérables :

Les risques associés aux catastrophes ne touchent pas toutes les catégories sociales de la même manière, au contraire, il a été prouvé qu'ils existent des différents degrés de vulnérabilité pour les hommes et les femmes, les enfants, les personnes âgées, les personnes porteurs de handicap, les groupes de migrants ou réfugiés en fonction de leur niveau d'exposition aux chocs, de leur niveau d'accès à l'information sur les risques associés et de leur capacité d'adaptation et de résilience.

Certaines personnes peuvent avoir moins accès aux bénéfices du projet ou encore être touchées de manière disproportionnée par les impacts négatifs du projet en raison de leur condition vulnérable. Cela donc requiert des efforts additionnels dans (i) l'identification et (ii) inclusion des catégories vulnérables dans le processus de consultation et prise de décision.

De façon préliminaire, les catégories suivantes ont été identifiées comme étant vulnérables :

- **Femmes et jeunes filles** : en raison de leur différent rôle dans le système productif et dans leur accès limité aux moyens de production et de bien financiers ; de leur bas niveau d'éducation et donc d'accès réduit à l'information ; de leur pouvoir limité dans la prise de décision. Cela les rend aussi plus vulnérable aux risques de VBG, y compris à l'exploitation sexuelle en échange d'accès aux bénéfices du projet .
- **Bénéficiaires du projet vivant dans des zones déjà fortement touchés par les dévastations du criquet pèlerin et en condition d'insécurité alimentaire grave** : souvent cette catégorie de personnes se trouve en mode de survie, avec très peu de ressources pour participer activement dans la phase d'engagement des parties prenantes du projet. Des aménagements spécifiques peuvent être accordés pendant les consultations, par exemple la distribution de nourriture pendant les consultations.
- **Personnes handicapées ou avec des conditions médicales préexistantes, personnes âgées, femmes enceintes** : en raison de leur condition physique ou de santé (temporaire ou permanente) qui pourrait les empêcher d'accéder aux bénéfices du projet, à l'information et aux systèmes de mitigation des impacts négatifs.
- **Les mineurs chefs de ménage, les enfants sans demeure fixe, ou les enfants non accompagnés**
- **Les migrants, réfugiés, les sans-terre** : en raison de leurs conditions marginales et de leur accès limité aux pouvoirs décisionnels et à la jouissance des droits.
- **Membres de la famille et toute personne affectée par COVID-19** : la maladie, réhabilitation de la maladie ou obligation de quarantaine et politiques officielles de confinement pourrait limiter leur liberté de mouvement et leur participation au projet.

## VII. Programme d'Engagement des Parties Prenantes

Des consultations préliminaires sur les activités ont été entreprises du 19 au 24 mars pour la préparation du Cadre Environnemental et Sociale (CGES) et du Plan de Gestion des Pesticides d'un projet similaire<sup>2</sup> en cours de mise en œuvre. Compte tenu des préoccupations suscitées par la propagation du COVID-19, les consultations ont été menées à distance (par téléphone et WhatsApp) avec 26 représentants des districts (préfectures), des conseils régionaux, des coopératives d'agriculteurs et de la société civile. Les participants ont exprimé leur soutien aux activités du projet et leur volonté de participer à sa mise en œuvre. Les participants ont souligné la nécessité d'une intervention rapide car l'invasion acridienne avait endommagé dans certaines régions jusqu'à 90% de leurs cultures.

### 1. Planification des modalités de mobilisation des parties prenantes

Le PMPP se fera charge de mobiliser les parties prenantes avec des interventions ciblées. Les messages transmis lors des consultations et efforts de dissémination diffuseront les informations suivantes : (i) informations sur le projet, les composantes avec les critères d'éligibilité des bénéficiaires, les temps et les modalités de mise en œuvre du projet ; (ii) Les risques environnementaux et sociaux associés au projet et leurs méthodes de mitigation ; et (iii) les systèmes de griefs, de doléances et les suggestions mis à disposition des parties prenantes.

Chaque message et communication sera adaptée au niveau de compréhension des destinataires, en tenant compte de leur niveau d'éducation et des sensibilité linguistiques et culturelles.

#### Information autour du projet:

- **Information sur les activités du projet**, telles que décrites dans la Section II dans la mesure où elles demeurent pertinentes lors de la mise en œuvre (i.e. qu'il n'y a pas de changement)
- **Critères d'éligibilité pour bénéficier des transferts monétaires**, les modalités des transferts monétaires, les montants, la fréquence, la durée du programme, les modes de suivi.
- **Les critères d'éligibilité à l'aide technique et financière pour les éleveurs et les agriculteurs** : les modalités pour y accéder ; la nature de l'aide et la méthode de transfert technologique et des connaissances y compris dans la gestion des pesticides, les modalités d'achat et/ou d'approvisionnement.

#### Risques environnementaux et sociaux associés au projet :

- **Gestion des pesticides**: La lutte contre l'invasion des criquets pèlerins comporte une approvisionnement en bio-pesticides avec des risques pour la sécurité humaine et environnementale. La manipulation et le stockage et élimination des fûts et conteneurs chimiques nécessite l'usage d'équipements de protection (EPI) et la formation du personnel et des procédures spécifiques qui seront détaillées dans le Plan de Gestion des Pesticides
- **Mesures de précaution au sujet du Covid19** : avec la participation aux activités du projet telles que la collecte d'appui financiers ou en nature, réhabilitation de pâturage, etc., il y a des risques de contagion qui seront mitigés à travers l'information sur la transmission du virus, la distanciation

---

<sup>2</sup> Le Projet "Zéro Retard de Croissance" P164164 a été restructuré pour allouer des fonds à la gestion de l'invasion des criquets pèlerins. Les activités financées sont (i) l'achat et l'utilisation de pesticides ; (ii) l'aide financière aux victimes d'invasion des criquets et (iii) l'appui technique et financier aux agriculteurs/pastoralistes

physique entre les personnes, le lavage des mains, l'usage d'EPI, etc. Des mesures de mitigation spécifiques seront préparées à ce sujet.

- **Risques de violences basées sur le genre** : ces risques seront mis à connaissance de toute parties prenantes, notamment les communautés. Le personnel du projet et le personnel sous-contrat seront soumis à un code de conduite, comme prévu par un Plan d'Action Genre qui sera préparé par le projet.
- **Risques de conflits** : relativement aux transferts monétaires et aux critères d'éligibilité. Ces risques seront mitigés à travers la communication claire et transparente sur le projet, les méthodes de médiation communautaires ou traditionnelles en cas de conflit, et le système de mécanisme de gestion des plaintes mis en place par le projet.

## 2. Méthodologie pour la mise en œuvre du PMPP

Etant donné le contexte de pandémie du COVID-19, l'UGP pourrait envisager les méthodes de mobilisation suivantes lors du dialogue avec les parties prenantes sur les impacts environnementaux et sociaux et les mesures d'atténuation associées au projet :

- Affichage d'affichage et distribution de dépliants avec des images et des dessins de mesures d'hygiène, de distanciation et protection à prendre.
- Informer les chefs traditionnels ou médiatiques (ex: imams, chef de quartier, personnalité médiatique, etc.)
- Evitez les rassemblements publics, y compris les audiences publiques, les ateliers et les réunions communautaires;
- Faire tous les efforts raisonnables pour organiser des réunions par le biais de technologies de communication et d'information, y compris le téléphone, le webex, zoom et skype;
- Diversifier les moyens de communication et s'appuyer davantage sur les radios et hauts-parleur et si possible, réseaux en ligne.
- Lorsqu'un engagement direct avec les personnes ou les bénéficiaires affectés par le projet est nécessaire, privilégier les conversations au téléphoner et si cela n'est pas possible garder une distance physique d'au moins 2 mètres avec toute personne et utiliser les équipements de protection individuelle (port de masques et de gants, notamment);
- Au cas où les réunions en personnes soient autorisées / conseillées, menez des consultations en séances de petits groupes, en respectant les lignes directrices sur la distance physique entre toutes les personnes présentes ;

## 3. Mesures de mise en œuvre et Budget

L'UGP et particulièrement, les représentants des Ministères de l'Agriculture et des Affaires Sociales, sera responsable de la mise en œuvre du PMPP. Un point focal pour la mise en œuvre et du suivi du PMPP sera désigné. Le coût de la mise en œuvre et du suivi du PMPP sera financé par le projet.

#### 4. Mécanisme de gestion des plaintes

Différents canaux de gestion des plaintes seront mis en place selon les activités et les bénéficiaires du projet.

Des systèmes spécifiques seront mis en place pour répondre aux préoccupations

- (i) relatives au projet, à l'accès et à l'éligibilité des services, aux risques environnementaux et sociaux ;
- (ii) un système spécifique sera mis en place pour les plaintes relatives à la gestion de la main d'œuvre, qui sera décrite en détail dans le Plan de Gestion de la Main d'œuvre, également préparé par le projet et faisant partie des instruments de sauvegardes.

Dans le cadre de l'activité de transfert monétaire, un système de gestion des plaintes a niveau central et local existe déjà, auquel il sera intégré la gestion des autres préoccupations relatives au projet, comme décrit dans le point (i). Ce système dispose de comité de gestion des plaintes au niveau de chaque localité, de mesures de gestion de l'information des programmes existants pour enregistrer, numériser, archiver et de suivre des plaintes jusqu'à leur résolution.

Des mesures sensibles au risque de COVID19 seront mis en place dans la gestion des mécanismes des plaintes. En période de confinement, l'appel téléphonique ou la distance physique seront requise pour saisir et enregistrer les plaintes. Le comité local de gestion des plaintes recevra les plaintes au niveau local. Les informations seront consolidées au niveau central.

**Communication et diffusion du mécanisme de gestion des plaintes (MGP).** La communication sur le mécanisme sera intégrée plan de mobilisation des parties prenantes. Des campagnes de sensibilisation et d'information seront menées pour communiquer les informations pertinentes du MGP. Des outils de communication décrivant de manière schématique et précis le MGP doivent être conçus, élaborés, et diffusés.

**Qui peut soumettre une plainte ?** Une plainte pourrait être portée par **toute personne** liée directement ou indirectement au projet, en particulier par :

- Les bénéficiaires du projet peuvent présenter des plaintes qui seront enregistrées
- Les membres de la communauté non bénéficiaires peuvent présenter des plaintes qui seront enregistrées dans le module 'plainte' du registre social) ;
- Les membres des structures liées au projet (les mères conseillères, les comités communautaires, les autorités locaux, les guichets et les partenaires du projet) peuvent présenter leurs plaintes (plaintes sensibles), directement au chargé du MGP ou le coordinateur du projet.

**Etape de gestion des plaintes.** Le MGP est divisé en six étapes, qui attribuent les responsabilités au personnel et aux structures concernées par le projet ; fixent des délais pour les actions au niveau du projet et de la partie lésée; et expliquent les mécanismes de communication de l'ensemble du processus, en particulier au niveau communautaire.

**Etapes 1 : Collecte des plaintes.** Cette étape fait référence aux méthodes par lesquelles le projet recevra les plaintes. Des portes d'entrée et des canaux de réception multiples et facilement accessibles seront mises à disposition pour réduire les barrières et encourager les parties prenantes, en particulier les communautés, à résoudre les problèmes rapidement et de manière constructive. Le tableau suivant présente les différentes portes d'entrée et les canaux de prise en charge disponibles et le personnel en charge de recevoir des plaintes.

**Etape 2 : Recevabilité des plaintes.** Avant l'enregistrement d'une plainte, le récepteur doit vérifier si une plainte est recevable ou non. Les plaintes recevables sont celles qui sont imputables au projet. Les plaintes non recevables incluent celles qui ne sont pas directement liées au projet ou qui ne relèvent pas du mandat du MGP (par exemple, les plaintes qui nécessitent une action de justice ou qui peuvent être traitées de manière plus appropriée par d'autres structures, telles que les centres nutritionnels, de santé,



les écoles). Si une plainte est considérée non recevable, la partie lésée devrait être informée de la décision et de ses motifs.

**Etape 3 : Accusé de réception.** Lorsqu'une plainte est présentée, la personne qui reçoit la plainte doit remplir et signer la fiche de plainte, y compris le **reçu détachable** à remettre au plaignant. Le reçu indiquera le lieu, la date, le nom et doit être signé par la personne qui reçoit la plainte. Le plaignant recevra également un dépliant expliquant le processus de traitement des plaintes, et des informations sur les procédures et le calendrier de résolution. Un numéro d'identification de la plainte est automatiquement généré lorsque le chargé du MGP enregistre la plainte dans la base de données.

**Etape 4 : Triage par attribution de plainte.** Selon le type de plainte, le tri peut être effectué directement lors de l'enregistrement ou après au niveau central.

**Etape 5 : Vérification, Investigation et Action.** Cette étape implique la collecte d'informations sur les plaintes qui n'ont pas été résolues au niveau communautaire. Le chargé du MGP sera responsable d'attribuer ces plaintes aux personnes ou services concernés pour leur traitement.

**Etape 6 : Retour d'information.** Un retour d'information aux plaignants et aux communautés est important pour améliorer la visibilité du projet et accroître la redevabilité et la confiance de la communauté dans le MGP. Dans ce but, le projet informera les plaignants et, le cas échéant, le grand public des résultats de traitement des plaintes. Le retour d'information aux plaignants peut se faire par écrit ou verbalement selon le choix convenu entre les parties.

**Suivi et évaluation du MGP.** Le suivi et l'évaluation du MGP devront être intégré dans le système de S&E du projet afin de mettre en évidence les problèmes qui reviennent le plus fréquemment et les zones géographiques dont émanent le plus de plaintes. Le système de suivi et évaluation du MGP rapportera sur les indicateurs suivants:

- le nombre de plaintes enregistrées ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été soumises en concertation avec le comité de gestion de plainte ;
- le nombre et le pourcentage de plaintes qui ont été résolues ;
- le pourcentage de plaintes qui ont été résolues dans les délais établis,
- le pourcentage de plaignants satisfaits des mesures prises.

Le chargé du MGP devra surveiller les données relatives au règlement des plaintes et les tendances de son évolution, et devra informer l'équipe du PITCH de son efficacité. Dans ce but, le chargé du MGP produira des rapports trimestriels qui seront soumis à l'équipe du PITCH. Les rapports présenteront des informations sur les tendances en matière de plaintes et les problèmes des communautés.

## 5. Compte rendu aux parties prenantes.

Le PMPP est conçu comme un dialogue continu avec les parties prenantes. Par conséquent, l'UPG engagera les parties prenantes sur base régulière en les informant sur le niveau d'intégration des suggestions des parties prenantes dans le design du projet, sur le nombre de plaintes reçues et résolues.