

## **Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP)**

### **Modèle pour les projets à risque substantiel et à risque élevé**

#### **1. Introduction/description du projet**

*[Insérer une brève présentation du contexte national et sectoriel, des objectifs, des composantes et du lieu d'implantation du projet, ou un paragraphe succinct sur ceux-ci. Une(des) carte(s) peu(ven)t être ajoutée(s) au document ou dans des annexes].*

[Contexte national/sectoriel]

[Le *[nom du projet]* a pour but de *[indiquer l'objectif de développement du projet]*].

Le *[nom du projet]* comprend les composantes suivantes : *[énumérer les composantes et donner leur brève description]* *[indiquer les lieux d'implantation]*

Le *[nom du projet]* est préparé conformément au Cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale.

#### **2. Objectif/Description du PMPP**

L'objectif global du présent Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, notamment en ce qui concerne la publication des informations et les consultations tout au long du cycle du projet. Le PMPP décrit succinctement la façon dont l'équipe du projet communiquera avec les parties prenantes et inclut un mécanisme par lequel les populations peuvent exprimer leurs préoccupations, donner leur avis ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité y relative. Le PMPP met spécifiquement l'accent sur les méthodes permettant de mobiliser les groupes considérés comme les plus vulnérables et qui risquent d'être exclus des avantages du projet.

#### **3. Identification et examen des parties prenantes par composante du projet**

##### **3.1 Méthodologie**

Pour le *[nom du projet]*, les parties prenantes suivantes ont été identifiées et analysées par rapport à chaque composante. Ces parties prenantes comprennent les parties touchées (telles que définies à la section 3.2), les autres parties concernées (telles que définies à la section 3.3) et les individus ou groupes défavorisés/vulnérables (tels que définis à la section 3.4).

##### **3.2. Parties touchées**

Les parties touchées comprennent les communautés locales, les membres des dites communautés et d'autres parties qui pourraient subir les effets directs du projet. Plus précisément, cette catégorie renferme les individus et groupes suivants : *[ajouter une liste d'éventuelles parties touchées, classée par composante du projet]*.

##### **3.3. Autres parties concernées**

Les parties prenantes du projet désignent aussi des individus, groupes ou entités qui ne sont pas directement touchés par le projet, notamment : *[insérer la liste d'autres parties prenantes potentielles]*.

### 3.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables<sup>1</sup>

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, les groupes suivants : [ajouter une liste des groupes vulnérables possibles pour chaque composante du projet et des obstacles qu'ils pourraient rencontrer pour accéder à l'information ou à d'autres avantages du projet].

Les groupes vulnérables au sein des communautés touchées par le projet seront confirmés et consultés par des moyens spécifiques, le cas échéant. Les sections suivantes décrivent les méthodes qui seront employées pour la mobilisation des parties prenantes 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, les réunions de consultation publique suivantes seront/ont été organisées [insérer un tableau indiquant les réunions tenues, leur lieu, le nombre de participants et les principales questions abordées].

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

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

**Tableau 1 : Tableau récapitulatif du PMPP**

| Étape du projet   | Parties prenantes visées   | Objet de la consultation/du message  | Méthode utilisée  | Responsabilité   | Fréquence/dates   |
|---|--|--|---|--|---|
| <p>Indiquez si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Etape de la préparation</li> <li>– Etape de la mise en œuvre</li> </ul> | <p>Par exemple :</p> <p>Grand public, Peuples autochtones/Communautés locales traditionnelles d'Afrique subsaharienne historiquement défavorisées, personnes handicapées</p> | <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Présenter le projet et recevoir des commentaires en retour sur ses activités.</li> <li>– Rendre compte des progrès</li> <li>– Mener des consultations sur les principaux risques</li> <li>– Indiquer dans quelles</li> </ul> | <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Réunions/discussions de groupes thématiques</li> <li>– Consultations locales</li> <li>– Réunions formelles</li> <li>– Discussions ou enquêtes virtuelles</li> <li>– Entretiens individuels</li> <li>– Visites de sites</li> </ul> | <p>Indiquer quel organisme/mini stère sera responsable des activités de mobilisation des parties prenantes</p> | <p>Indiquer des dates précises ou une fréquence particulière (MM/AA, ou « mensuellement »/« trimestriellement »/« deux fois l'an »)</p> |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  | <i>manifestations<br/>publiques les<br/>résultats seront<br/>diffusés<br/>– Communiquer<br/>des<br/>informations sur<br/>la gestion des<br/>plaintes</i> |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

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

Le projet sollicitera les points de vue de *[groupes vulnérables ou défavorisés identifiés]* suivant les méthodes suivantes *[indiquer les méthodes de consultation]*. Les mesures suivantes seront prises pour éliminer les obstacles à la pleine participation et à l'accès à l'information : *[indiquer ces mesures ici]*<sup>2</sup>

### 5. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes

#### 5.1. Modalités de mise en œuvre et ressources

Le/La *[insérer le nom de l'entité]* sera chargé(e) des activités de mobilisation des parties prenantes. Les entités chargées de mener à bien les activités de mobilisation des parties prenantes sont *[insérer leur nom]*. La responsabilité globale de la mise en œuvre du PMPP incombe au directeur de l'Unité d'exécution du projet (UEP).

Les modalités de mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes au titre du projet sont les suivantes : *[les insérer]*<sup>1</sup>.

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront enregistrées ou consignées dans *[insérer]*.

Le budget prévisionnel pour la préparation et la mise en œuvre du PMPP est de *[insérer le montant total estimé]*. La ventilation dudit budget figure à l'annexe 2. Voir les exemples de catégories budgétaires énumérés à l'annexe 2.

### 6. Mécanisme de gestion des plaintes

Un mécanisme de gestion des plaintes est un système qui permet de soumettre et de traiter aussi rapidement que possible non seulement les plaintes, mais aussi les questions, suggestions, réactions positives et préoccupations des parties touchées par un projet au sujet de la performance environnementale et sociale dudit projet.

<sup>1</sup> Intégrer des dispositions relatives à la mobilisation d'experts techniques pour des consultations sûres avec les groupes vulnérables et/ou sur des sujets sensibles, en tant que de besoin.

## 6.1. Description du mécanisme de gestion des plaintes

**Tableau 2 : Tableau illustratif des étapes du mécanisme de gestion des plaintes — à adapter à chaque projet**

| Étape   | Description du processus (ex.)  | Délai  | Responsabilité                                  |
|---|---|--|---|
| Structure de mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes | <i>[Décrire, par exemple, la structure du mécanisme de gestion des plaintes aux niveaux national, régional et local]</i>  |  |   |
| Enregistrement des plaintes                                     | <p>Les plaintes peuvent être déposées par les canaux suivants <i>[choisir et spécifier selon le cas]</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ligne téléphonique gratuite : <i>[insérer le numéro]</i> exploitée par <i>[insérer]</i></li> <li>• Service de messages courts (SMS) à <i>[insérer le numéro]</i></li> <li>• Courriel à <i>[insérer]</i></li> <li>• Lettre à <i>[insérer]</i></li> <li>• En personne dans un établissement physique <i>[indiquer où]</i></li> <li>• Registre de doléances ou boîtes à suggestions situées <i>[insérer les emplacements]</i></li> <li>• Médias sociaux <i>[insérer les comptes de médias sociaux pertinents]</i></li> <li>• Application pour tablette/smartphone <i>[préciser]</i></li> <li>• Formulaire en ligne sur le site Web suivant : <i>[insérer]</i></li> </ul> |  |   |
| Tri, traitement   | Toute plainte reçue est transmise à <i>[insérer]</i> , enregistrée dans <i>[insérer]</i> et classée selon les types de plaintes suivants : <i>[insérer]</i>   | Dès réception de la plainte                            | Points focaux locaux pour les plaintes          |
| Accusé de réception et suivi                                    | Le plaignant reçoit un accusé de réception de la plainte de <i>[insérer]</i>  | Dans les deux jours suivant la réception de la plainte | Points focaux locaux pour les plaintes          |
| Vérification, enquête, action                                   | L'enquête sur la plainte est menée par <i>[insérer]</i><br>Un projet de résolution est formulé par <i>[insérer]</i> et communiqué au plaignant par <i>[insérer]</i>   | Dans un délai de dix jours ouvrables                   | Comité des plaintes composé de <i>[insérer]</i> |

| Étape  | Description du processus (ex.)   | Délai | Responsabilité |
|--|--|-------|----------------|
| Suivi et évaluation  | Les données relatives aux plaintes sont collectées dans [insérer] et communiquées à [insérer] tous les [insérer]   |       |                |
| Retour d'informations  | Les commentaires des plaignants concernant leur satisfaction à l'égard du règlement des plaintes sont recueillis [insérer]                                     |       |                |
| Formation  | Les besoins en formation du personnel/des consultants de l'UEP, des maîtres d'œuvre et des consultants chargés de la supervision sont les suivants : [insérer] |       |                |
| Le cas échéant, versement de réparations à la suite du règlement de la plainte | [Le cas échéant, indiquer de quelle manière les réparations seront gérées, y compris les montants, les bénéficiaires, etc.]                                    |       |                |
| Procédure de recours   | [Indiquer de quelle manière le recours sera géré dans le cas où le plaignant n'est pas satisfait du règlement proposé pour sa plainte]                         |       |                |

[Insérer quelques phrases sur le Mécanisme de gestion des plaintes des travailleurs, qui doit être décrit de façon détaillée dans les Procédures de gestion de la main-d'œuvre et autres documents du projet].

[Insérer une section décrivant comment les plaintes pour exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel (EAS/HS) seront reçues et gérées en toute sécurité et dans le respect de l'éthique, aux différentes étapes du mécanisme de gestion des plaintes, dans toute la mesure du possible]<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Dans certains projets, le mécanisme de gestion des plaintes peut être adapté pour recevoir des allégations ou plaintes pour EAS/HS. Si tel est le cas, les interventions devraient suivre une approche centrée sur les survivants, laquelle fait une place prioritaire à la dignité, la confidentialité et la sécurité des survivants, ainsi que sur le cadre de responsabilisation et d'intervention du projet. Se référer aux Notes de bonnes pratiques sur la lutte contre l'EAS/HS dans le cadre du financement de projets d'investissement comportant de [grands travaux de génie civil](#) (page 53) et dans le cadre [de projets de développement humain](#) (page 38).

## 7. Suivi et rapports

### 7.1. Résumé de la manière dont se fera le suivi et l'établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP (y compris des indicateurs)

Le PMPP fera l'objet d'un suivi basé à la fois sur des rapports qualitatifs (notamment les rapports d'activité) et des rapports quantitatifs liés à des indicateurs de résultats concernant la mobilisation des parties prenantes et la gestion des plaintes.

Les rapports sur le PMPP comprendront :

- i) Des rapports sur l'état d'avancement des engagements en matière de mobilisation des parties prenantes, conformément à la NES n° 10, qui sont prévus dans le Plan d'engagement environnemental et social (PEES)
- ii) Des rapports qualitatifs cumulés sur les avis et commentaires recueillis dans le cadre des activités organisées au titre du PMPP, en particulier : a) les problèmes qui peuvent être résolus en changeant la portée et la conception du projet, et qui sont pris en compte dans des documents de base tels que le document d'évaluation du projet, l'évaluation environnementale et sociale, le plan de réinstallation, le plan pour les peuples autochtones ou le plan d'action contre l'EAS/HS, si nécessaire ; b) les problèmes qui peuvent être résolus pendant la mise en œuvre du projet ; c) les problèmes qui dépassent le cadre du projet et qui seront mieux traités dans le cadre d'autres projets, programmes ou initiatives ; et d) les problèmes qui ne peuvent pas être réglés par le projet pour des raisons de compétence technique, de compétence juridictionnelle ou de coûts excessifs. Les procès-verbaux des réunions récapitulant les points de vue des participants peuvent également être annexés aux rapports de suivi.
- iii) Des rapports quantitatifs basés sur les indicateurs inclus dans le PMPP. On trouvera à l'annexe 3 un exemple d'indicateurs de suivi et de rapports.

### 7.2. Rapports aux groupes de parties prenantes

Le PMPP sera révisé et mis à jour, au besoin, pendant la mise en œuvre du projet.

Les synthèses et les rapports internes [trimestriels et autres] 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 mécanismes spécifiques de notification aux parties prenantes sont notamment les suivants [*indiquer le/les mécanisme(s) à utiliser par le projet pour rendre compte aux groupes de parties prenantes qui ont été/seront consultés*]. Ces comptes rendus aux parties prenantes seront [*insérer le calendrier/la fréquence de ces comptes rendus*].

## Annexes

- Annexe 1. Modèle de procès-verbal/compte rendu de réunions de consultation
- Annexe 2. Exemple de tableau budgétaire de PMPP
- Annexe 3. Exemple de tableau : Suivi de la mise en œuvre du PMPP et rapports

D'autres annexes peuvent comprendre :

- Des résumés visuels tels que cartographie des parties prenantes ou diagrammes de parties prenantes
- Un formulaire de dépôt de plainte
- Des cartes de projets (s'il y a lieu)

### Annexe 1 : Modèle de procès-verbal de consultations

| Partie prenante (groupe ou individu) | Synthèse des commentaires | Réponse de l'équipe de projet | Action(s) de suivi/Étapes suivantes |
|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|
|                                      |                           |                               |                                     |
|                                      |                           |                               |                                     |

### Annexe 2 : Exemple de tableau budgétaire de PMPP

| Catégorie budgétaire   | Quantité | Coûts unitaires | Périodes/années | Coût total | Observations |
|--|----------|-----------------|-----------------|------------|--------------|
| <b>1. Estimation des salaires du personnel* et des dépenses connexes</b>   |          |                 |                 |            |              |
| 1a. Ex. : consultant en communication  |          |                 |                 |            |              |
| 1b. Ex. : frais de déplacement du personnel  |          |                 |                 |            |              |
| 1c. Ex. : salaires estimés des agents de liaison communautaires  |          |                 |                 |            |              |
| <b>2. Consultations/réunions participatives de planification ou de prise de décision</b>                         |          |                 |                 |            |              |
| 2a. Ex. : réunions de lancement du projet  |          |                 |                 |            |              |
| 2b. Ex. : organisation de groupes de discussion  |          |                 |                 |            |              |
| <b>3. Campagnes de communication</b>   |          |                 |                 |            |              |
| 3a. Ex. : affiches, dépliants  |          |                 |                 |            |              |
| 3b. Ex. : campagne dans les médias sociaux   |          |                 |                 |            |              |
| <b>4. Formations</b>   |          |                 |                 |            |              |
| 4a. Ex. : formation sur les questions sociales/environnementales pour le personnel de l'UEP et du maître d'œuvre |          |                 |                 |            |              |
| 4b. Ex. : formation sur les violences à caractère sexiste pour le personnel de l'UEP et du maître d'œuvre        |          |                 |                 |            |              |
| <b>5. Enquêtes auprès des bénéficiaires</b>  |          |                 |                 |            |              |
| 5a. Ex. : enquête sur la perception à mi-parcours du projet  |          |                 |                 |            |              |



|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 5b. Ex. : enquête sur la perception en fin de projet  |  |  |  |  |  |
| <b>6. Mécanisme de gestion des plaintes</b>   |  |  |  |  |  |
| 6a. Ex. : formation des comités du mécanisme de gestion des plaintes                                |  |  |  |  |  |
| 6b. Ex. : boîtes à suggestions dans les villages  |  |  |  |  |  |
| 6c. Ex. : Supports de communication du mécanisme de gestion des plaintes                            |  |  |  |  |  |
| 6d. Ex. : enquêtes sur les plaintes/visites sur place   |  |  |  |  |  |
| 6e. Ex. : système d'information du mécanisme de gestion des plaintes (établissement ou maintenance) |  |  |  |  |  |
| 6f. Autres coûts logistiques du mécanisme de gestion des plaintes                                   |  |  |  |  |  |
| <b>7. Autres dépenses</b>   |  |  |  |  |  |
| 7a. ...   |  |  |  |  |  |
| <b>BUDGET TOTAL CONSACRÉ À LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES :</b>                              |  |  |  |  |  |

\*Note : Les coûts salariaux peuvent être indicatifs.

### Annexe 3. Exemple de tableau : Suivi de la mise en œuvre du PMPP et rapports

| Questions d'évaluation clés  | Questions d'évaluation spécifiques  | Indicateurs potentiels  | Méthodes de collecte de données   |
|--|---|---|---|
| <p><b>Mécanisme de gestion des plaintes.</b> Dans quelle mesure les parties touchées par le projet ont-elles accès à des mécanismes accessibles et ouverts à tous pour évoquer leurs préoccupations et porter plainte ? L'organisme d'exécution a-t-il répondu à ces</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Les parties touchées par le projet formulent-elles des plaintes et des griefs ?</li> <li>Avec quelle rapidité et efficacité les plaintes sont-elles réglées ?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recours au mécanisme de gestion des plaintes et/ou à des mécanismes de retour d'information</li> <li>Demandes d'information émanant des organismes compétents</li> <li>Utilisation de boîtes à suggestions installées dans les villages/communautés riveraines du projet</li> <li>Nombre de plaintes soumises par des travailleurs, ventilées par sexe et par</li> </ul> | <p>Dossiers de l'organisme d'exécution et d'autres agences concernées</p> |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <p>plaintes et les a-t-il gérées ?</p>   |  | <p>chantier, réglées dans un délai déterminé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de cas d'EAS/HS signalés dans les zones du projet, qui ont été orientés vers des services de santé, d'aide sociale, d'aide juridique et de sécurité conformément au processus d'orientation en place (s'il y a lieu)</li> <li>• Nombre de plaintes qui sont : i) en instance, ii) en instance depuis plus de 30 jours, iii) tranchées, iv) closes ; et nombre de réponses ayant satisfait les plaignants, durant la période considérée, ventilées par catégorie de plainte, par sexe, par âge et par emplacement du plaignant.</li> </ul> |   |
| <p><b>Incidence de la mobilisation des parties prenantes sur la conception et la mise en œuvre des projets.</b><br/>Dans quelle mesure les activités de mobilisation des parties prenantes ont-elles fait la différence dans la conception et la mise en œuvre du projet ?</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le projet a-t-il suscité un intérêt et reçu du soutien ?</li> <li>• Des ajustements ont-ils été opérés lors de la conception et de la mise en œuvre du projet sur la base des commentaires reçus ?</li> <li>• Les informations sur les priorités ont-elles été communiquées aux parties concernées tout au long du cycle du projet ?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation active des parties prenantes aux activités</li> <li>• Nombre de mesures prises en temps opportun en réponse aux commentaires reçus lors des séances de consultation avec les parties touchées par le projet</li> <li>• Nombre de réunions de consultation et de débats publics où les réactions et recommandations reçues sont prises en compte dans la conception et la mise en œuvre du projet</li> </ul>   | <p>Feuilles de présence/procès-verbaux de consultation des parties prenantes</p> <p>Fiches d'évaluation</p> <p>Enquêtes structurées</p> <p>Publications dans les médias sociaux/traditionnels portant sur les résultats du projet</p> |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de séances de consultation ciblées organisées, surtout pour les groupes à risque du fait du projet</li> </ul>   |  |
| <p><b>Efficacité dans la mise en œuvre.</b><br/>Les activités de mobilisation des parties prenantes ont-elles eu une véritable incidence sur la mise en œuvre ?</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les activités ont-elles été mises en œuvre comme prévu ? Pourquoi ?</li> <li>• L'approche de mobilisation des parties prenantes incluait-elle des actions ventilées par groupe ? Pourquoi ?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage des activités du PMPP mises en œuvre</li> <li>• Principaux obstacles à la participation recensés avec les représentants des parties prenantes</li> <li>• Nombre d'ajustements apportés à l'approche de mobilisation des parties prenantes pour améliorer la portée, l'inclusion et l'efficacité des projets</li> </ul> | <p>Stratégie de communication (calendrier des consultations)</p> <p>Discussions de groupe périodiques</p> <p>Réunions en face à face et/ou discussions avec les groupes vulnérables ou leurs représentants</p> |

<sup>1</sup> Il est particulièrement important de déterminer si les effets du projet peuvent toucher de manière disproportionnée des individus ou des groupes défavorisés ou vulnérables, qui n'ont souvent pas la possibilité d'exprimer leurs préoccupations ou de saisir les répercussions d'un projet, et de veiller à ce que la sensibilisation et la mobilisation des parties prenantes soient adaptées de manière à prendre en compte les sensibilités, les préoccupations et les spécificités culturelles de ces groupes ou individus, et à garantir une compréhension totale des activités et des avantages du projet. La vulnérabilité peut être liée à l'origine, au sexe, à l'âge, à l'état de santé, à la précarité économique et à l'insécurité financière d'un individu, à la position désavantageuse qu'il occupe au sein de sa communauté (c'est le cas notamment de minorités ou de groupes marginaux), et à sa dépendance à l'égard d'autres individus ou des ressources naturelles, etc. Le dialogue avec les individus et groupes vulnérables nécessite souvent l'application de mesures spécifiques et l'octroi d'une aide particulière pour 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.

<sup>2</sup> Exemples : i) Femmes : veiller à ce que les équipes de mobilisation des populations au niveau local soient paritaires et promouvoir le leadership des femmes au sein de celles-ci, concevoir des enquêtes en ligne et en personne et d'autres activités de mobilisation de manière à ce que les femmes qui s'occupent de tâches non rémunérées puissent y participer ; prévoir des dispositions en matière de garde d'enfants, de transport et de sécurité pour toute activité de dialogue avec les populations locales en personne ; promouvoir des consultations séparées par sexe et d'autres démarches permettant une participation libre et active des femmes et des jeunes filles, y compris des groupes de femmes et de jeunes filles qui sont particulièrement exposés à l'exclusion et à des risques potentiellement associés au projet ; consulter les organisations féminines, notamment celles qui militent en faveur des droits des survivantes ; ii) Femmes enceintes : mettre au point du matériel pédagogique destiné à sensibiliser les femmes enceintes aux mesures d'hygiène élémentaires et aux précautions à prendre pour éviter les infections, et à leur montrer où et comment obtenir des soins sur la base de leurs questions et préoccupations ; iii) Personnes âgées et personnes présentant des troubles

---

de santé : générer des informations sur leurs besoins spécifiques et expliquer pourquoi ces personnes sont plus exposées et quelles sont les mesures à prendre pour s'occuper d'elles ; adapter les messages et les rendre exploitables en fonction des conditions de vie particulières (y compris les maisons de retraite) et de l'état de santé ; cibler les membres de la famille ; iv) Personnes handicapées : fournir des informations dans des formats accessibles, tels que le braille ou les gros caractères ; offrir de multiples formes de communication, telles que audio-transcription ou encarts vidéos en langage des signes, le sous-titrage de texte pour les malentendants, et des documents en ligne pour les personnes qui utilisent des technologies d'assistance ; prendre en compte les questions de genre et d'autres dimensions de l'identité et de la vulnérabilité ; et v) Enfants : concevoir des supports d'information et de communication adaptés aux enfants et fournir aux parents les compétences nécessaires pour recueillir les préoccupations des enfants et promouvoir leurs points de vue, leur intérêt supérieur, leurs perspectives et leur participation ; mobiliser les moyens nécessaires pour dialoguer en toute sécurité avec des adolescents, et/ou faire appel à des organisations qui militent pour les droits des enfants.