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

**Modèle simplifié pour les projets à risque modéré**

**Novembre 2023**

**Instructions relatives au modèle :** L'objectif global du présent Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est de définir un programme d'engagement des parties prenantes, notamment en ce qui concerne la divulgation d'informations au public et la consultation tout au long du cycle du projet. La portée et le niveau de détail du plan doivent être adaptés et proportionnés à la nature et à l'ampleur du projet, à ses risques et à ses effets, ainsi qu'aux préoccupations des parties prenantes susceptibles d'être touchées par le projet ou intéressées par celui-ci.

En fonction de la nature et de l'ampleur des risques et des impacts du projet, les éléments d'un PMPP peuvent être inclus dans le plan d'engagement environnemental et social (PEES), par exemple pour les projets à faible risque, et la préparation d'un PMPP autonome peut ne pas être nécessaire.

Pour les projets à risque modéré, pour lesquels les risques en matière environnementale et sociale peuvent être moins complexes que pour les projets à risque élevé ou substantiel, on peut se servir de ce modèle simplifié, son utilisation étant facultative et devant être associée à la note explicative qui l'accompagne (document séparé).

Le PMPP doit être clair et concis ; sa longueur indicative est de **20 pages maximum, annexes comprises**. Chaque section comporte un nombre de pages limité.

Tout au long du document, les instructions sont en rouge et doivent être supprimées une fois que les tableaux ont été complétés. Les informations spécifiques au projet doivent être insérées là où il y a des [ ] (exemple : « [nom du projet] »). Supprimer les [ ] au moment d'insérer les informations.

## 1. Introduction/Description du projet (longueur indicative : 1 page)

Décrivez les objectifs, les composantes et l'emplacement du projet. Ajoutez un lien vers le document d'information sur le projet (DIP) s'il est disponible.

Le projet [nom du projet] vise à [ajouter l'objectif de développement du projet].

Le projet [nom du projet] comprend les composantes suivantes : [énumérer les composantes et donner leur brève description] [indiquer les lieux].

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

**2. Objective/Description du PMPP**

L'objectif global du présent PMPP est de définir un programme d'engagement des parties prenantes, y compris la divulgation d'informations au public et la consultation tout au long du cycle du projet. Le PMPP décrit les moyens par lesquels l'équipe de projet communiquera avec les parties prenantes et comprend un mécanisme par lequel les personnes peuvent exprimer leurs préoccupations, fournir des informations en retour ou déposer des plaintes concernant les activités du projet ou toute autre activité liée au projet.

## 3. Identification et analyse des parties prenantes (longueur indicative : 1–2 pages)

## 3.1 Méthodologie

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

* *Ouverture et approche basée sur le cycle de vie du projet :* Des consultations publiques sur le(s) projet(s) seront organisées tout au long du cycle de vie du projet, de manière ouverte, sans manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation.
* *Participation éclairée et retour d'information :* Les informations seront fournies à toutes les parties prenantes et largement diffusées auprès d'elles dans un format approprié ; des occasions sont prévues pour enregistrer les réactions des parties prenantes, ainsi que pour analyser et traiter les commentaires et les préoccupations.
* *Inclusivité et sensibilité :* L'identification des parties prenantes est entreprise pour favoriser une meilleure communication et établir des relations efficientes. Le processus de participation aux projets est inclusif. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. L'égalité d'accès à l'information est assurée à toutes les parties prenantes. La sensibilité aux besoins des parties prenantes est le principe clé qui sous-tend la sélection des méthodes de mobilisation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables qui risquent d'être exclus des bénéfices des projets, en particulier les femmes, les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes déplacées, les travailleurs migrants et les communautés, ainsi qu'aux sensibilités culturelles des divers groupes ethniques.
* *Flexibilité :* (inclure si nécessaire) Si la distanciation sociale, le contexte culturel (par exemple, une dynamique de genre particulière) ou des facteurs de gouvernance (par exemple, un risque élevé de représailles) empêchent les formes traditionnelles d'engagement en face à face, la méthodologie doit s'adapter à d'autres formes d'engagement, y compris diverses formes de communication par internet ou par téléphone.

### **3.2. Parties concernées et autres parties intéressées[[1]](#endnote-1)**

Les parties concernées comprennent les communautés locales, les membres des communautés et d'autres parties susceptibles d'être touchées directement par le projet. Plus précisément, les personnes et les groupes suivants entrent dans cette catégorie : [ajouter une liste d’éventuelles parties touchées, de manière positive ou négative].

Les parties prenantes des projets comprennent également des parties autres que les communautés directement touchées, notamment [ajouter une liste d'autres parties prenantes possibles. Il peut s'agir par exemple d'ONG ou de groupes de la société civile aux niveaux local et national, de propriétaires d'entreprises et de prestataires de services dans la zone du projet, d'autres fonctionnaires].

### **3.3. Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables[[2]](#endnote-2)**

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent inclure, sans s'y limiter, les groupes suivants : [ajouter un tableau ou une liste des groupes vulnérables possibles et des obstacles à l'accès à l'information ou à d'autres avantages du projet. Les exemples incluent les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs soignants, les ménages dirigés par des femmes, les minorités sexuelles et de genre, les chômeurs et les groupes défavorisés qui répondent aux exigences de la NES n° 7. Identifier les organisations représentatives et les leaders de ces groupes susceptibles d'être des partenaires dans la mobilisation des parties prenantes].

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

## 4. Programme de mobilisation des parties prenantes (longueur indicative : 3 pages maximum)

### **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 ont été organisées [insérer une brève description sommaire des réunions tenues, du lieu, du nombre de participants et des principales questions abordées]. Voir le tableau 1 de l'annexe pour plus de détails.

Les rapports et plans environnementaux et sociaux ont été communiqués par l'intermédiaire de [insérer]. Les commentaires reçus lors des consultations ont été [insérer un résumé des principaux points soulevés par les parties prenantes] et ont été pris en compte par [insérer]. Un résumé des principales recommandations reçues et intégrées dans le PMPP figure dans le tableau 1 de l'annexe.

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

Différentes méthodes d'engagement sont proposées et couvrent les différents besoins des parties prenantes, comme indiqué ci-dessous : [insérer une description. Les exemples peuvent inclure i) des ordres du jour structurés, ii) des réunions/discussions de groupes de discussion, iii) des consultations communautaires, iv) des réunions formelles, v) des entretiens individuels, et vi) des visites de sites].

### **4.3. Plan de mobilisation des parties prenantes**

Complétez le tableau ci-dessous.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Étape du projet** | **Date/période approximatives** | **Objet de la consultation/du message** | **Méthode utilisée** | **Parties prenantes visées** | **Responsabilités** |
|  |  |  |  |  |  |

### Note : Mettez en évidence les activités axées sur les groupes vulnérables dans le tableau ci-dessus. Accordez une attention particulière aux groupes vulnérables tels que les femmes pauvres, les personnes handicapées et autres[[3]](#endnote-3). Dans la rubrique « Méthodes utilisées », les exemples peuvent inclure, selon le cas : i) pour les entités gouvernementales : correspondance par téléphone/courriel ; entretiens individuels ; réunions formelles ; tables rondes ; et ii) pour les communautés locales/groupes vulnérables : lettres aux chefs de village ; notifications traditionnelles ; divulgation de la documentation du projet d'une manière culturellement appropriée et accessible ; réunions communautaires ; discussions avec des groupes cibles ; activités de sensibilisation.

Les informations seront communiquées de la manière suivante : [Décrire brièvement les informations qui seront divulguées (par exemple, le PMPP, les documents pertinents sur les questions environnementales et sociales, les procédures du mécanisme de règlement des plaintes, l'orientation du projet, les mises à jour régulières sur l'évolution du projet) et sous quelle forme (par exemple, avis publics, communiqués de presse, site web du projet, réunions de consultation, dépliants et brochures d'information, réunions de groupes de discussion distincts avec les groupes vulnérables). Indiquer la langue dans laquelle les informations seront communiquées].

### **4.4. Information des parties prenantes**

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

## 5. Ressources et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes (longueur indicative : 2 pages)

### **5.1. Ressources**

Le/La [insérer le nom de l'entité] sera chargé(e) des activités de mobilisation des parties prenantes.

Le budget du PMPP est de [insérer] et est inclus dans la composante [insérer] du projet.

Vous trouverez ci-dessous un exemple de tableau budgétaire (n'incluez que les catégories qui s'appliquent). Complétez le tableau ci-dessous :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Catégorie budgétaire** | **Quantité** | **Coûts unitaires** | **Périodes/années** | **Coûts totaux** | **Observations** |
| **1. Estimation des salaires du personnel\* et des dépenses connexes** |  |  |
| 1a. [Ex. : consultant en communication] |  |  |  |  |  |
| 1b. [Ex. : frais de déplacement du personnel] |  |  |  |  |  |
| 1c. [Ex. : salaires estimés des agents de liaison communautaires.] |  |  |  |  |  |
| **2. Evénements** |  |  |  |  |  |
| 2a. [Ex. : organisation de groupes de discussion] |  |  |  |  |  |
| **3. Campagnes de communication** |  |  |  |  |  |
| 3a. [Ex. : affiches, dépliants] |  |  |  |  |  |
| 3b. [Ex. : campagne dans les médias sociaux] |  |  |  |  |  |
| **4. Formations** |  |  |  |  |  |
| 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'unité d'exécution du projet (UEP) et du maître d'œuvre] |  |  |  |  |  |
| **5. Enquêtes auprès des bénéficiaires** |  |  |  |  |  |
| 5a. [Ex. : enquête sur la perception à mi-parcours du projet] |  |  |  |  |  |
| 5b. [Ex. : enquête sur la perception en fin de projet] |  |  |  |  |  |
| **6. Mécanisme de règlement des plaintes** |  |  |  |  |  |
| 6a.[Ex. : formation des comités du mécanisme de règlement des plaintes] |  |  |  |  |  |
| 6b. [Ex. : boîtes à suggestions dans les villages] |  |  |  |  |  |
| 6c. [Ex. : Supports de communication du mécanisme de règlement des plaintes] |  |  |  |  |  |
| **7. Autres dépenses** |  |  |  |  |  |
| 7a. [insérer] |  |  |  |  |  |
| **BUDGET TOTAL CONSACRÉ À LA MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES :** |  |  |

*Note :* \* Les coûts salariaux peuvent être indicatifs.

### **5.2. Fonctions et responsabilités de la direction**

Les entités chargées de mener à bien les activités de mobilisation des parties prenantes sont [insérer].

Les activités de mobilisation des parties prenantes seront documentées par le biais de [insérer].

## 6. Mécanisme de règlement des plaintes (longueur indicative : 2 pages maximum)

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

### **6.1. Description du mécanisme de règlement des plaintes**

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Étape** | **Description du processus** | **Délai** | **Responsabilité** |
| Structure de mise en œuvre du mécanisme de règlement des plaintes | [Décrire, par exemple, la structure du mécanisme de règlement des plaintes aux niveaux national, régional et local] |  |  |
| Gestion des plaintes | Les plaintes peuvent être déposées par les canaux suivants :* [ex. : ligne téléphonique gratuite/ligne de SMS (Service de messages courts)
* Courriel
* Lettre aux points focaux chargés des plaintes dans les établissements locaux
* Formulaire de plainte à déposer par l'un des canaux susmentionnés
* Les personnes qui se présentent sans rendez-vous peuvent déposer une plainte dans un registre de doléances dans un établissement ou dans une boîte à suggestions]
 |  |  |
| Tri, traitement | Toute plainte reçue est transmise à [insérer], enregistrée dans [insérer] et classée selon les types de plaintes suivants : [X/Y/Z] | Dès réception de la plainte | Points focaux locaux pour les plaintes |
| Remerciements et suivi | Le plaignant reçoit un accusé de réception de la plainte par [insérer] | Dans les deux jours suivant la réception | Points focaux locaux pour les plaintes |
| Vérification, investigation, action | L'enquête sur la plainte est menée par [insérer] Un projet de résolution est formulé par [insérer] et communiqué au plaignant par [insérer] | Dans les dix jours ouvrables | Comité des plaintes composé de ..., ... et ... |
| Suivi et évaluation | Les données relatives aux plaintes sont collectées dans [insérer] et communiquées à [insérer] tous les [insérer]. |  |  |
| Retour d'information | 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 | [Décrire la manière dont les réparations seront gérées, y compris les montants, les bénéficiaires, etc.] |  |  |

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

 [Le cas échéant, le projet mettra en place d'autres mesures pour le traitement des plaintes sensibles et confidentielles, y compris celles liées à l'exploitation, aux abus et au harcèlement sexuels, conformément à la Note de bonnes pratiques du CES de la Banque mondiale sur l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels. Insérez une description si nécessaire]

[Insérer également quelques phrases sur le mécanisme de règlement des plainte des travailleurs, en précisant qu'il existe et que les travailleurs peuvent y recourir. Ce mécanisme doit être décrit en détail dans les procédures de gestion du travail].

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 la Banque.

## 7. Suivi et rapports (longueur indicative : demi-page)

### **7.1. Résumé de la manière dont se fera le suivi et l’établissement de rapports concernant la mise en œuvre du PMPP**

### Décrivez les dispositions prises par le PMPP en matière de suivi et d'établissement de rapports. Inclure des indicateurs, par exemple le nombre de réunions communautaires organisées pour discuter de l'évolution du projet, le nombre de panneaux d'information installés, etc.) Décrivez l'implication des parties prenantes dans les activités de suivi, le cas échéant.

###

### **7.2. Rapport aux groupes de parties prenantes**

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

**Annexes**

Il peut s'agir de :

* Comptes rendus de réunions ou de consultations (voir tableau 1)
* Résumés visuels tels que la cartographie des parties prenantes ou les diagrammes des parties prenantes
* Formulaire de dépôt de plainte, etc.

**Tableau 1. Modèle de procès-verbal des consultations**

Complétez le tableau ci-dessous.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Partie prenante (groupe ou individu)** | **Dates des consultations** | **Synthèse du retour d’information** | **Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet** | **Action(s) de suivi/Prochaines étapes** | **Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Notes**

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

	* **Parties concernées :** Personnes, groupes et autres entités de la zone d'influence du projet qui sont directement influencés (réellement ou potentiellement) par le projet et/ou qui ont été identifiés comme étant les plus susceptibles de subir des changements liés au projet, et qui doivent être étroitement associés à l'identification des impacts et de leur importance, ainsi qu'à la prise de décision concernant les mesures d'atténuation et de gestion.
	* **Autres parties intéressées :** Individus/groupes/entités qui ne subissent peut-être pas des impacts directs du projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le projet et/ou qui pourraient affecter le projet et le processus de sa mise en œuvre d'une manière ou d'une autre.
	* **Groupes vulnérables :** Les personnes susceptibles d'être touchées de manière disproportionnée ou encore plus défavorisées par le(s) projet(s) par rapport à d'autres groupes en raison de leur statut vulnérable, et qui peuvent nécessiter des efforts d'engagement particuliers pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.
	* Il est important de noter que les projets ont parfois plusieurs composantes avec des groupes de parties prenantes très différents pour chacune d'entre elles. Ces différentes parties prenantes doivent être prises en compte lors de la préparation du Plan de mobilisation des parties prenantes. [↑](#endnote-ref-1)
2. Il est particulièrement important de comprendre si les impacts du projet peuvent toucher de manière disproportionnée les personnes ou les groupes défavorisés ou vulnérables, qui n'ont souvent pas la possibilité d'exprimer leurs préoccupations ou de comprendre les effets d'un projet, et de veiller à ce que la sensibilisation et l'engagement des parties prenantes soient adaptés pour prendre en compte les sensibilités, les préoccupations et les spécificités culturelles de ces groupes ou personnes, et pour garantir une compréhension totale des activités et des avantages du projet. L'engagement auprès des groupes et des personnes vulnérables nécessite souvent l'application de mesures et d'une assistance spécifiques visant à faciliter leur participation à la prise de décisions liées au projet, de sorte que leur sensibilisation et leur contribution au processus global soient proportionnelles à celles des autres parties prenantes. [↑](#endnote-ref-2)
3. Exemples : i) Femmes : veiller à ce que les équipes d'engagement communautaire soient paritaires et promouvoir le leadership des femmes au sein de ces équipes, concevoir des enquêtes en ligne et en personne et d'autres activités d'engagement de manière à ce que les femmes qui s'occupent de tâches non rémunérées puissent participer ; prévoir des dispositions en matière de garde d'enfants, de transport et de sécurité pour toute activité d'engagement communautaire en personne ; il peut également y avoir des femmes qui sont confrontées à plusieurs défis, notamment les femmes autochtones, handicapées, etc. ii) Personnes âgées et personnes souffrant de pathologies existantes : développer des informations sur les besoins spécifiques et expliquer pourquoi ces personnes sont plus à risque 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 résidences-services) et de l'état de santé ; cibler les membres de la famille ; iii) 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 le sous-titrage de texte ou les vidéos signées, le sous-titrage de texte pour les malentendants, et des documents en ligne pour les personnes qui utilisent des technologies d'assistance ; et iv) Enfants : concevoir des supports d'information et de communication adaptés aux enfants et fournir aux parents les compétences nécessaires pour gérer leurs propres angoisses et aider à gérer celles de leurs enfants. [↑](#endnote-ref-3)