



Commission de la Communauté Économique des États de l'Afrique Centrale (CEEAC)

Projet d'Autonomisation des Femmes et de Dividende Démographique en Afrique Subsaharienne Plus (SWEDD+) (P176693)

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES
(PMPP)



23

Table des matières

SIGLES ET ABRÉVIATIONS.....	3
I. Introduction	4
II. Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes	5
III. Identification et analyses des parties prenantes	5
IV. Parties touchées.....	9
V. Autres parties concernées	9
VI. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables.....	9
VII. Programme de mobilisation des parties prenantes.....	14
VIII. Brève description des informations à communiquer	14
IX. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables.....	21
X. Calendriers	21
XI. Examen des commentaires.....	22
XII. Phases ultérieures du projet.....	23
XIII. Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités	23
XIV. Mécanisme de gestion des plaintes.....	24
XV. Suivi et établissement des rapports.....	28
Conclusion.....	29
Annexes	
Annexe 1: Le Registre des réclamations excluant les plaintes liées aux EAS / HS.....	30

SIGLES ET ABRÉVIATIONS

BM	Banque Mondiale
CEEAC	Communauté Economique des États de l'Afrique Centrale
CES	Cadre Environnementale et Sociale
CGES	Cadre de Gestion Environnemental et Social
DD	Direction Départementale
EAS/HS	Exploitation et Abus Sexuel / Harcèlement Sexuelle
GWE	Girls and Women Empowerment (Autonomisation des filles et des femmes)
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
NES	Normes Environnementales et Sociales
ONGs	Organisations Non Gouvernementales
PGMO	Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PSTAT	Projet de renforcement des capacités en statistiques
SRMNIA	Santé et Nutrition Reproductive, Maternelle, Néonatale, Infantile, des Adolescents
SWEDD+	Projet d'Autonomisation des Femmes et de Dividende Démographique en Afrique Subsaharienne Plus
UCGP	Unité de Coordination et de Gestion du Projet
UNFPA	Fonds des Nations Unies pour la Population
VIH	Virus de l'Immunodéficience Humaine
VSBG	Violences Sexuelles Basées sur le Genre
ZIP	Zone d'Intervention du Projet

I. Introduction

Instituée par un Traité portant création de la Communauté Economique des Etats de l'Afrique Centrale (CEEAC) signé en octobre 1983, à Libreville (République gabonaise) qui est entré en vigueur le 18 décembre 1984, la CEEAC a pour principale mission de conduire le processus de coopération et d'intégration régionale en Afrique centrale entre les états membres que sont [Angola](#), [Burundi](#), [Cameroun](#), [Centrafrique](#), [République du Congo](#), [République Démocratique du Congo](#), [Gabon](#), [Guinée équatoriale](#), [Rwanda](#), [Sao Tomé-et-Principe](#), et [Tchad](#). Cette communauté découle du Plan d'action de Lagos d'avril 1980 qui vise le développement économique, social et culturel de l'Afrique notamment par la création de structures sous régionales et régionales pouvant progressivement aboutir à un marché commun. L'objectif fondamental poursuivi par la Communauté est la promotion et le renforcement d'une coopération harmonieuse et un développement dynamique, équilibré dans tous les domaines de l'activité économique et sociale, en vue d'élever le niveau de vie des populations.

Conformément à son plan stratégique 2020-2025, adopté par le Sommet des Chefs d'état de la CEEAC en novembre 2020, à Libreville, au Gabon, la Commission œuvre activement pour le renforcement de l'autonomisation des femmes en vue de l'accélération de la transition démographique pour l'atteinte du dividende démographique dans les états membres à travers plusieurs types d'actions, notamment.

1- Description du projet

En Afrique subsaharienne, la transition démographique, le passage de niveaux élevés à faibles taux de mortalité et de fécondité, n'en est encore qu'à ses débuts. Les taux de fécondité restent obstinément élevés (plus de quatre enfants par femme en moyenne), en particulier parmi les pauvres des zones rurales. L'autonomisation des adolescentes et des jeunes femmes est essentielle pour accélérer la transition démographique de l'Afrique, améliorer les résultats en matière de développement humain et renforcer le capital humain et une croissance économique inclusive.

Investir dans les femmes et les filles peut également bâtir des communautés résilientes qui peuvent se remettre des crises et s'adapter aux menaces croissantes telles que le changement climatique et la fragilité.

Projet d'Autonomisation des Femmes et de Dividende Démographique en Afrique Subsaharienne Plus (SWEDD+) s'appuie sur le projet d'autonomisation des femmes et de dividende démographique au Sahel (SWEDD, P150080), qui a modélisé le tout premier programme « Girls and Women Empowerment » (GWE)¹ multisectoriel dirigé par les gouvernements dans la région pour s'attaquer aux causes profondes du mariage des enfants, de la fertilité des adolescentes et du décrochage scolaire précoce.

SWEDD+ intensifiera les interventions et consolidera les progrès réalisés dans deux pays SWEDD existants (Burkina Faso, Tchad) et une institution régionale, la Communauté Économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO). En outre, il comprendra quatre autres pays, la République du Congo, le Sénégal, la Gambie et le Togo, ainsi qu'une autre institution régionale, la Communauté Economique des États de l'Afrique Centrale (CEEAC). Le projet vise à maintenir l'élan développé par les premières itérations de SWEDD et à élargir et approfondir l'impact sur les adolescentes et leurs communautés. SWEDD+ mettra davantage l'accent sur la fourniture d'opportunités économiques, sur la lutte contre les normes sociales qui justifient la violence basée sur le genre et sur l'élargissement de la plate-forme pour la production de connaissances régionales, l'apprentissage et le renforcement des capacités.

¹ Autonomisation des filles et des femmes.

Composantes du projet :

Le projet proposé s'articule autour de : l'autonomisation des filles et des femmes aux niveaux individuel, communautaire et sociétal par des interventions visant à (1) élargir leurs possibilités éducatives et économiques, (2) améliorer l'utilisation des services de santé et (3) renforcer les cadres juridiques et la capacité d'éclairer les politiques à l'appui de l'égalité des sexes dans la région. Un programme d'apprentissage ambitieux recoupe les trois composantes :

- **Composante 1 : Concevoir et mettre en œuvre des interventions transformatrices en matière de genre qui favorisent l'autonomie sociale et économique des filles et des femmes.**
- **Composante 2 : Utilisation accrue de services de santé reproductive, maternelle, néonatale, infantile et adolescente de qualité et d'agents de santé qualifiés au niveau communautaire.**
- **Composante 3 : Favoriser l'engagement et les capacités régionales et nationales en matière d'élaboration de politiques, d'égalité des sexes et de mise en œuvre de projets**

À ce jour, ces engagements ont permis à la CEEAC de commencer à mettre en œuvre sa politique Genre adoptée en 2020 avec l'organisation du Sommet des Chefs d'état et l'initiation des cartographies régionales sur l'engagement des femmes dans la résolution des conflits, ainsi que l'entrepreneuriat féminin. Ces cartographies régionales, qui ont été présentées à la Conférence des Ministres en charge du Genre de la CEEAC en décembre, 2021, ont permis à la CEEAC de formuler et de faire adopter quatre stratégies régionales de promotion de l'inclusion des femmes et leur autonomisation portant notamment sur l'inclusion dans les processus de paix et de sécurité ; le genre et la gestion des risques et catastrophes ; le genre et l'agriculture ; et enfin sur l'entrepreneuriat féminin.

Des démarches sont en cours pour entreprendre des analyses supplémentaires approfondies et exhaustives pour déterminer les politiques régionales et nationales requises pour améliorer la santé des femmes et des filles, de l'espérance de vie à la naissance, le niveau d'instruction mesuré par la durée moyenne de scolarisation des femmes/filles et l'éducation supérieure, et le taux d'alphabétisation.

II. Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes

La CEEAC adhère nouvellement au projet SWEDD+ et a conformément aux recommandations de la Banque, mené des consultations récemment avec les parties prenantes extérieures et intérieures à la commission de la CEEAC. Ces consultations ont été menées sous formes de questionnaires individuelles administrer à chacune des parties prenantes identifiées. Ces consultations ont permis de présenter le projet et de discuter avec les différentes parties des rôles éventuels qu'elles seront appelées à jouer dans la mise en œuvre du projet, particulièrement le PMPP.

III. Identification et analyses des parties prenantes

Les parties prenantes incluent les individus ou les groupes qui

- a) sont ou pourraient être touchés par le projet (*les parties touchées par le projet*) ; et
- b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (*les autres parties concernées*)

Les parties prenantes suivantes divisés en trois (3) grands groupes seront consultées et informées au sujet du projet. Ce sont:

- 1) Tous les départements de la Commission de la CEEAC qui sont concernés par le projet SWEDD
- 2) Les Institutions Interétatiques sous régionales
- 3) Les « Think Tanks » et autres organisations interétatiques (Exemple: *les leaders religieux comme la Conférence des Évêques d'Afrique Centrale, etc.*)

Tableau 1: Récapitulatif des différentes parties prenantes

Communauté	Groupe de parties prenantes		Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés (courriels, téléphone, radio, lettre)	Besoins spéciaux
CEEAC	Gouvernements;	Institutions gouvernementales et spécialisées régionales et ministères sectoriels des états membres de la CEEAC	Responsable de la définition de la politique globale de l'organisation	Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Courriers officiels, visioconférences et réunions physiques	Assistance technique, renforcement des capacités, réunions de coordination, plaidoyer, conception de documents d'orientation, plateforme de gestion des connaissances
	Institutions Étatiques Sous régionales, Think Tank régional,	Réseaux de femmes et filles. Ce sont des organisations représentées au niveau régional qui soutiennent l'autonomisation des femmes et des filles et travaillent pour mettre fin à toutes les formes de pratiques néfastes sur les femmes et les filles.	Vulnérabilité, précarité, résilience	Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Courriers officiels, visioconférences et réunions physiques	Autonomisation économique, accès des jeunes filles et des femmes aux kits hygiéniques, accès aux soins de santé primaire et maternel, infantile, assistance psycho sociale et médicale
		Réseau régional des femmes de la CEEAC	Autonomisation, plaidoyer, leadership	Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Courriers officiels, visioconférences et réunions physiques, Groupes de médias régionaux	Assistance technique, renforcement des capacités, réunions de coordination, plaidoyer, conception de documents d'orientation, plateforme de gestion des connaissances

Plan de mobilisation des parties prenantes

		Réseaux de jeunes et d'adolescents ;	Autonomisation, plaidoyer, leadership	Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Courriers officiels, visioconférences et réunions physiques, Groupes de médias régionaux	Assistance technique, renforcement des capacités, réunions de coordination, plaidoyer, conception de documents d'orientation, plateforme de gestion des connaissances Plaidoyer, sensibilisation des bénéficiaires, mise en œuvre
		Les chefs religieux ;	Autonomisation, plaidoyer, leadership	Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Courriers officiels, visioconférences et réunions physiques, Groupes de médias régionaux	Renforcement des capacités, réunions de coordination, plaidoyer, conception de documents d'orientation, plateforme de gestion des connaissances Plaidoyer, sensibilisation, bénéficiaires, mise en œuvre
		Le groupe des parlementaires d'Afrique Centrale	Autonomisation, plaidoyer, leadership	Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Courriers officiels, visioconférences et réunions physiques, Groupes de médias régionaux	Renforcement des capacités, réunions en ligne et physiques, plaidoyer pour la promulgation de la loi

Plan de mobilisation des parties prenantes

		Institutions Étatiques Sous régionales,	Réseau sous régional sur la masculinité positive de la CEEAC	Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Courriers officiels, visioconférences et réunions physiques, Groupes de médias régionaux	Plaidoyer, Sensibilisation, Renforcement des capacités
		Secteur privé ;	Réseaux d'hommes d'affaires	Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Courriers officiels, visioconférences et réunions physiques, Groupes de médias régionaux	Mise en œuvre, Mobilisation des ressources
		IPs (Partenaires de mise en œuvre, Universitaires, Agences des NU, etc.)	Expertise technique	Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Courriers officiels, visioconférences et réunions physiques, Groupes de médias régionaux	
	Groupes de personnes vulnérables		Vulnérabilité (physique, psychologique) précarité, résilience	Français, Anglais, Espagnol, Portugais, les langues locales	Courriers officiels, visioconférences et réunions physiques, Groupes de médias régionaux	Economic and empowerment, accès des jeunes filles et des femmes aux kits hygiéniques, accès aux soins de santé primaire et maternel, infantile, assistance psychosociale, et médicale, accès à l'éducation conventionnelle et spécialisée

IV. Parties touchées

Ce groupe comprend les individus et autres entités de la zone d'intervention ou d'influence du projet qui seront directement touchés/affectés par le projet et/ou identifiées comme étant plus susceptibles de subir un changement lié au projet, et qui doivent être étroitement impliqués dans le processus de consultation et le processus décisionnel liés au projet, dans l'identification des impacts et leur signification, ainsi que dans la prise de décision sur des mesures de gestion et d'atténuation des risques.

Il s'agit des acteurs institutionnels dont les différents départements de la commission de la CEEAC.

V. Autres parties concernées

Ce sont des individus et autres entités qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts réellement ou potentiellement touchés par le projet et/ou qui pourraient influencer le projet et le processus de son exécution d'une manière ou d'une autre.

Les parties prenantes des projets directement touchées par sa mise en œuvre, ce sont entre autres :

- Les médias et le grand public ;
- Les Institutions Étatiques Sous régionales,
- Les acteurs politiques et sociaux du niveau sous régional (Parlementaires sous régional, Comité des sages de la CEEAC, Réseau des femmes Médiatrices de la CEEAC etc.);
- Les Chefs et responsables d'entreprises fournisseurs de services, biens et matériaux dans les zones d'interventions du projet qui interviendront dans la chaîne d'approvisionnement

Il s'agit ici des autres acteurs des domaines de l'éducation, la santé reproductive, l'autonomisation des adolescentes et des femmes et les associations faisant partie de la société civile œuvrant dans ce secteur, les bailleurs et autres organisations intervenant également dans les secteurs d'intervention du projet

VI. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Il s'agit principalement des individus ou groupes d'individus qui peuvent être impactés ou lésés d'une manière disproportionnée par le projet, en comparaison à d'autres groupes en raison de leur statut vulnérable, et qui peuvent avoir besoin d'efforts et de méthodes de mobilisation particuliers pour garantir leur représentation égale dans la consultation, le processus décisionnel et les bénéfices liés au projet.

Les groupes ou personnes vulnérables seront identifiés au sein des organes et groupes/associations de femmes, de jeunes, de minorités. Ils présenteront sans être exhaustifs les caractéristiques suivantes:

- Les handicapés (physique et intellectuel) ;
- Les ménages dont les chefs sont des femmes ;
- Les personnes vulnérables susceptibles d'être victimes de Violences Basées sur le Genre (VBG), Exploitation et Abus Sexuel et Harcèlement Sexuel (EAS/HS) ;
- Les victimes et déplacés ou réfugiés de guerre ;
- Les peuples autochtones.

3.4. Tableau 2: Synthèse des besoins des parties prenantes au projet

catégorie de parties prenantes	Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spéciaux
Parties prenantes affectées	Institutions Étatiques Sous régionales, Think Tank	Difficile à mobiliser,	Langues officielles		Réunion d'information, d'anticipation et de concertation
		Situation d'incertitude et de doute par rapport aux initiatives,	(Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Lettre,	Mobilisation des capitaux pour l'entrepreneuriat
		Sont touchées par les facteurs de conflit et de violence,	Et les langues locales	Courriels	Renforcement de capacités
		Faibles moyens financiers,		Rapports,	
				Mass média conventionnel et numérique	
		Pauvreté et situation sociale précaire,			
Parties prenantes intéressées	Commission de la CEEAC	Assurer la qualité de mise en œuvre des activités par l'UCGP et les bureaux régionaux.		Correspondance administrative,	Élaboration du Projet, planification, des activités, suivi, recherche des partenaires techniques et financiers, séminaires et ateliers d'information et renforcement de capacités, courrier avance.

Plan de mobilisation des parties prenantes

		Faciliter les dialogues entre les pays et les bureaux régionaux et l'échange de connaissances interrégional et intersectoriel.	(Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Mass média conventionnel et numérique	Réunion d'information, d'anticipation et de concertation
		Fournir un soutien aux bureaux régionaux pour se conformer à ces normes et fournir un soutien au renforcement des capacités en cas de besoin.			Renforcement de capacités
		Assurer la liaison avec d'autres parties prenantes clés au niveau régional			
		Renforcer la capacité de mise en œuvre et de suivi des activités du Projet à tous les niveaux.			
	Gouvernements	Définir les grandes orientations	(Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Correspondance administrative ; Mass média conventionnel et numérique	Appropriation du Projet et Renforcement de capacités

Plan de mobilisation des parties prenantes

	UCGP	Veiller à ce que le Projet soit conforme aux normes environnementales et sociales.	(Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Correspondance administrative; Mass média conventionnel et numérique	Appropriation du Projet et Renforcement de capacités
		Coordonner la mise en œuvre du Projet au niveau régional.		Correspondance administrative; Mass média conventionnel et numérique	
	Membres du parlement de la sous-région	Mobilité des personnes: (i) l'animation, la coordination, le contrôle et l'évaluation à l'échelle Régionale des activités du projet,	Langues officielles (Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Correspondance administrative ; Mass média conventionnel et numérique	Appropriation du projet et Renforcement de capacités consultations approfondies,
		Responsables de la gestion des conflits, des plaintes et de la mobilisation des communautés pour les activités.	Langues officielles (Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Correspondance administrative ; Mass média conventionnel et numérique	Appropriation du projet et Renforcement de capacités
	Secteur privé	Suivi et contrôle des travaux	(Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Correspondance administrative, Rapports et PV	Multiplication des partenariats et des opportunités de financement,
					Soutien et accompagnement des entrepreneurs,
					Création des conditions favorables à une plus grande implication du secteur privé dans la mise en œuvre des activités du Projet
	Média (Radio, journaux et télévisions (CEEAC TV etc.) ayant une couverture sous régionale	Diffusion de l'information sur le plan régional ;	(Français, Anglais, Espagnol, Portugais)	Lettres d'invitations, Appel à Couverture médiatique du projet	Appropriation du projet et Renforcement de capacités

VII. Programme de mobilisation des parties prenantes

➤ Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes

L'engagement des différentes parties prenantes dans la mise en œuvre du projet à travers ses différentes phases, (formulation, mise en œuvre et évaluation), est un processus inclusif devant être enclenché et mené tout au long du cycle de vie du projet, à travers un plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP). L'objectif du PMPP est d'identifier l'ensemble des parties prenantes du projet, d'analyser leurs craintes et attentes et d'estimer leur volonté à coopérer à la mise en œuvre du projet.

Le PMPP identifie les outils de communication et de sensibilisation les plus appropriés pour s'assurer de l'implication et de l'engagement de toutes les parties prenantes du projet. Ces outils et support d'information et de sensibilisation veilleront à garantir un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation, dans le respect des traditions, des conventions y compris les considérations liées à l'équité et l'égalité entre les hommes et les femmes, les populations autochtones, les groupes vulnérables ou marginalisés.

➤ Stratégie proposée pour la diffusion des informations

La stratégie de diffusion des informations se fera à travers la mise en œuvre d'un plan de communication pour apporter des informations claires et précises sur le projet. Elle doit aussi favoriser les échanges entre l'ensemble des acteurs et les parties prenantes, qu'elles soient externes ou internes.

VIII. Brève description des rapports périodiques

Le projet SWEDD+ communiquera sur les informations suivantes :

- Les activités du projet au niveau régionale ;
- Le calendrier des activités;
- Les risques et impacts négatifs des activités et les mesures de d'atténuations prévues ;
- Les effets bénéfiques ou avantages du projet au niveau régionale ;
- Le mécanisme de gestion des plaintes (ses objectifs, les comités de gestion des plaintes installés, les modes de saisie des comités, le processus de traitement des plaintes etc.) y compris les plaintes d'exploitation et abus sexuels et le harcèlement sexuel (EAS/HS).

➤ *Formats et modes de communication qui seront utilisés*

Dans le cadre du Projet régional d'autonomisation des femmes et dividende démographique en Afrique Sub-Saharienne Plus (SWEDD+), il sera

favorisé l'utilisation d'outils de communication et de sensibilisation sous les formats et modes suivants :

- Les journaux, les affiches, la radio, la télévision ;
- Les centres d'information et expositions ou autres affichages visuels ;
- Les brochures, dépliants, documents et rapports de synthèse non techniques ;
- La correspondance, les réunions officielles ;
- Un site Web, les médias sociaux.

➤ ***Réunion avec les Autorités des pays bénéficiaires***

Il s'agit en général de consultations formelles avec l'implication des autorités régionales, sanctionnées par un compte rendu dûment rédigé et signé par les parties présentes. Ce type de réunions permet aux personnes les plus influentes d'exprimer librement ou facilement leurs opinions et, par conséquent, ne constituent pas une voie de consultation appropriée dans de nombreux contextes sociaux.

Ces réunions sont considérées comme un effort de transparence et de partage de l'information et offrent l'opportunité de transmettre des informations à un grand nombre de personnes.

➤ ***Ateliers et séminaires***

Ce sont des réunions à l'échelle régionale, des événements orientés vers l'action où diverses parties prenantes se rassemblent pour résoudre un problème. Ces réunions de parties prenantes sont utilisées pour initier, établir, et soutenir la collaboration avec les groupes de parties prenantes.

➤ ***Médias de masse***

Les médias de masse (journaux, radios, télévisions, sites web) offrent des possibilités de diffusion de l'information sur une large échelle, à travers des communiqués de presse ; des reportages sur le projet ; des campagnes de lancement, des entrevues avec la direction du projet ; des visites de sites organisées ; etc. Une collaboration étroite sera établie entre le projet SWEDD+ (à travers sa Cellule de Communication de l'UGP) et les organes de presse afin que les informations réelles soient communiquées.

➤ ***Gestion des feedbacks et partage d'information avec les parties prenantes***

Les feedbacks compilés recevront une prise en charge rapide, les informations confidentielles fournies dans l'anonymat seront traitées dans la discrétion. Les parties prenantes concernées seront informés par écrit ou par voie orale des dispositions prises ou envisagées à la suite du traitement de leurs feedbacks dans un délai raisonnable (maximum deux semaines).

Tableau 3 : Stratégie pour la diffusion de l'information

Stade du projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier : lieux/dates	Parties prenantes ciblées	Pourcentage atteint	Responsabilités
Préparation	Nature, Arrangement institutionnel, Portée du projet, Théorie du changement, Durée, Résultats obtenus, Activités du projet, Structure, pays bénéficiaires	Courriers officiels, réunions en ligne et physiques, Médias (radios, tvs, presse en ligne et écrite), reportages,	Mission d'identification du projet Préparation du projet : PAD, annexes Projet de pré-évaluation L'ensemble du processus de préparation peut durer de 9 à 12 mois	Gouvernements (Ministères sectoriels impliqués dans le processus), Organisations de la société civile (Réseaux des femmes et des jeunes), Partenaires techniques et financiers	100% des parties prenantes sont impliquées dans le projet	CEEAC,
Activités de planification	Outils de planification, preuves du plan, vulnérabilité Documents d'orientation, performances antérieures, priorités annuelles	Mailing, réunions en ligne et physiques, rapports	De novembre N-1 à janvier N	Unités d'exécution du projet, Banque mondiale, OOAS, UA, CEEAC	100% des parties prenantes sont impliquées dans le projet	CEEAC,

Mise en œuvre/Suivi	Sub-project documents, template TORs, Bests practices, lessons learnt, Monitoring tools	Mailing, courriers officiels, réunions en ligne et physiques, Médias (radios, tvs, presse en ligne et écrite), réseaux sociaux, téléphone, signalements, Site SWEDD, Plateforme de gestion des connaissances	A partir de janvier N ; Jusqu'en décembre N+5	Unités d'exécution du projet, Organisations de la société civile (réseaux de femmes et de jeunes), Partenaires techniques et financiers, Bénéficiaires, Banque mondiale, Partenaires d'exécution.	100% des parties prenantes sont impliquées dans le projet	CEEAC, Bureaux de pays
Évaluation	Résultats de l'assistance technique, termes de référence, PAD, résultats clés du projet, leçons apprises et meilleures pratiques	Mailing, réunions en ligne et physiques, flyers, présentations, rapports, plateforme de gestion des connaissances, site SWEDD	Mi-parcours et fin de projet	Unités d'exécution du projet, Banque mondiale, OOAS, UA, CEEAC	100% des parties prenantes sont impliquées dans le projet	CEEAC, Bureaux de pays

➤ **Stratégie proposée pour les consultations.**

Les méthodes de consultation des parties prenantes seront adaptées aux cibles visées :

- Les entretiens seront organisés avec les différents acteurs étatiques et organisations non gouvernementales ;
- Les réunions publiques sont régulièrement organisées à l'intention des acteurs les plus éloignés. Les parties prenantes seront bien identifiées et appliquées suivant les thématiques à débattre.

Ces méthodes peuvent varier en fonction du public visé, par exemple :

- Entretiens avec les différents acteurs et organisations concernés ;
- Enquêtes, sondages et questionnaire;
- Réunions publiques, ateliers ou groupes de discussion sur des sujets précis ;
- Méthodes participatives ;
- Autres mécanismes traditionnels de consultation et de prise de décision.

Tableau 4. Récapitulatif des différentes phases du projet SWEDD+

Activités	Sujets de consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Groupes cibles	Responsabilité
PHASE DE PRÉPARATION DU PROJET					
Conditions préalables à la mobilisation des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> • Instruments de sauvegarde Environnemental et Social (SES): Plan d'Engagement Environnementale et Sociale (PEES) Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) comprenant un Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) Plan de Gestion de la Main d'Œuvre (PGMO) incluant un mécanisme de gestion des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> Réunions d'échanges de travail avec les parties prenantes Entretien individuel in situ et en ligne à l'aide guide d'entretien Ateliers avec les parties prenantes Missions sur le terrain 	Tout le long de la phase de préparation du projet à la clôture du projet	<ul style="list-style-type: none"> Groupes de travail multisectoriel/Unités des Gestion du projet/ (GTM/UCGP) Ministères sectoriels Organisations de la société civile Réseaux de femmes et de jeunes Partenaires Techniques et Financiers Partenaires d'exécution (IP) 	CEEAC

	Plan d'Assistance Technique (AT) Consultation/ Interne des parties prenantes à la CEEAC				
	Avis et perception, préoccupations et besoins relatifs aux activités du projet	Consultation des parties prenantes (réunions, entretiens, questionnaires, etc.)		Groupes de travail multisectoriel/Unités des Gestion du projet/ (GTM/UCGP) Ministères sectoriels Organisations de la société civile Réseaux de femmes et de jeunes Partenaires Techniques et Financiers Partenaires d'exécution (IP)	CEEAC
PHASE DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET					
Mise en œuvre des mesures de gestion des risques et impacts négatifs du projet préconisé à l'issue de l'évaluation sociale	Information, consultation sur le plan de mise en œuvre des mesures de gestion des risques et impacts sociaux potentiels du projet	Application de mesures convenues Suivi de la mise en œuvre des mesures : consultations régulières, collecte de données et remontée de l'information	Tout le long de la mise en œuvre du projet	Unités des Gestion du projet/ (GTM/UGP) Ministères sectoriels Organisations de la société civile Réseaux de femmes et de jeunes Partenaires d'AT (IP)	CEEAC-UGCP- Country Offices

	Informations sur les Enjeux environnementaux et sociaux des activités du projet : hygiène, sécurité, violences sexuelles, travail des enfants, gestion des déchets etc.	Partage des directives de la Banque mondiale en matière de, VBG/EAS/HS, Rappel des mécanismes de gestion en place	Avant le démarrage des travaux et durant toute la phase d'exécution	Unités des Gestion du projet/ (GTM/UGP) Ministères sectoriels Organisations de la société civile Réseaux de femmes et de jeunes Partenaires d'AT (IP) et PTF	CEEAC-UGCP- Country Offices
Suivi de la fonctionnalité du MGP	Informations sur la mise en œuvre du MGP	Rapport du MGP	Trimestriel		
Suivi d'exécution du PMPP	Résultats des rapports de suivi de la mise en œuvre	Entretiens avec les PP, visites sur sites, questionnaires,	Trimestriel	Unités des Gestion du projet/ (GTM/UGP) Ministères sectoriels Organisations de la société civile Réseaux de femmes et de jeunes Partenaires d'AT (IP) PTF	CEEAC-UCGP- Country Offices
Évaluation de mise en œuvre du PMPP	Résultats des rapports d'évaluation	Entretiens avec les PP, visites sur sites, questionnaires,	Mi-parcours et à la clôture du projet	Toutes les parties prenantes	CEEAC-UCGP- Country Offices

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

Au niveau régional, des institutions et des organisations interétatiques spécialisées dans le travail avec les groupes vulnérables seront mises à contribution pour identifier cette cible et organiser les séances d'information, de sensibilisation et de collecte de leurs perceptions et requêtes. Les solutions aux problèmes identifiés et recueillis seront analysées et leur seront communiquées suivant le même canal. Les stratégies suivantes seront mises en œuvre pour éliminer les obstacles à leur participation :

- Rencontres par catégories dans les groupes vulnérables, en tenant compte du genre (sexe, âge, état et nature des handicaps, etc.) ;
- Fourniture de services de traduction dans une langue comprise et parlée ;
- Choix de lieux accessibles pour les rassemblements ;
- Service de transport vers les lieux de la réunion le plus proche pour les personnes habitant des endroits isolés ;
- Tenue des réunions ciblées et de plus modeste durant lesquelles les parties prenantes vulnérables se sentiraient plus à l'aise pour poser leurs questions ou formuler leurs préoccupations ;
- Accès facile des groupes vulnérables au mécanisme de gestion des plaintes mis en place par le Projet
- Consulter les femmes et les filles de manière indépendante dans des environnements sûrs et propices et regroupées par tranches d'âge avec des animatrices dirigeant les discussions de groupe, en particulier dans le cas de sujets sensibles tels que le risque d'EAS/HS.

X. Calendriers des différentes phases des consultations

Les diverses activités qui relèvent du plan de mobilisation des parties prenantes est décrit dans le tableau ci-dessous :

Phases	Objectifs d'activité	Outils de consultation	Cibles	Responsables	Période
Préparation des conditions préalables d'approbation du projet	Élaboration des documents du projet (Plan d'engagement Environnemental et Social, Plan de Mobilisation des Parties Prenantes)	Réunion de travail et d'échanges entre la partie Banque mondiale et la partie nationale	<ul style="list-style-type: none"> ● L'UCGP ; ● L'ensemble des ministères parties prenantes au projet 	<ul style="list-style-type: none"> ● L'UCGP ● Les ministères concernés ; ● Équipe de la rédaction ; ● Équipe de la Banque mondiale 	Pendant la préparation du projet
Préparation des conditions préalables d'approbation du projet	Élaboration des documents de sauvegarde : CGES, PGMO, PMPP, PVSBG etc.	Consultation des parties prenantes sur les impacts et mesures d'atténuations des activités du projet	<ul style="list-style-type: none"> ● Personnes potentiellement affectées ; ● Autorités locales ; ● Populations ; ● Bénéficiaires 	<ul style="list-style-type: none"> ● Consultants ; ● Spécialistes sauvegardes. 	Pendant la préparation du projet

Démarrage	Mise en œuvre des mesures de sauvegardes	<ul style="list-style-type: none"> ● Consultation sur les biens et personnes affectées préalablement au démarrage des activités du projet ; ● Réunions formelles ; ● Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ménages ; ● Groupes affectés ● Personnes ; ● Populations autochtones ; ● Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Spécialistes en sauvegardes du projet SWEDD ; ● Autorités locales 	Pendant la mise en œuvre du projet
Exécution du projet	Suivi de la mise en œuvre des mesures du PGES	<ul style="list-style-type: none"> ● Consultation des personnes affectées et des organisations de la société civile ; ● Réunions formelles. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Personnes ; ● Groupes affectés ; ● Ménages ; ● Autorités locales ; ● Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Consultants ; ● Spécialistes sauvegardes du projet 	Toute la durée du projet
Suivi et évaluation de la mise en œuvre du PMPP	Rapports d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> ● Sorties sur terrain ; ● Enquêtes publiques auprès des bénéficiaires ; ● Étude d'impact du projet 	<ul style="list-style-type: none"> ● Bénéficiaires ; ● Acteurs locaux du projet 	<ul style="list-style-type: none"> ● Spécialiste sauvegarde environnemental et social ; ● Spécialiste en communication ; ● Chargé du suivi-évaluation du projet 	Toute la durée du projet
Clôture	Évaluation globale du projet	<ul style="list-style-type: none"> ● Réunions formelles ; ● Interviews et entretiens ; ● Étude impact du projet ; ● Élaboration du rapport de clôture 	Tous les acteurs du projet	Évaluateurs	En fin du projet

XI. Examen des commentaires

Le spécialiste en environnement et le spécialiste en développement social et genre se chargeront de l'examen régulier des commentaires provenant des parties prenantes au projet sur une base mensuelle.

Le projet devrait recruter au niveau régional des organisations interétatiques d'intermédiation sociale compétente. Celles-ci seront chargées de recueillir les commentaires et les avis, de les transmettre à l'UCGP qui les traitera en s'associant des compétences nécessaires et à revenir vers les parties prenantes

pour leur rendre compte de la décision finale et de la façon dont les commentaires ont été pris en compte par l'intermédiaire des organisations interétatiques d'intermédiation.

XII. Phases ultérieures du projet

L'unité de coordination régionale du projet SWEDD3 mettra en œuvre un système de « Reporting » qui permettra la collecte d'informations sur le projet, l'analyse et la divulgation aux personnes intéressées/touchées. Les rapports mensuels sur le PMPP exposeront comment les questions environnementales et sociales sont abordées et quels sont les défis clés du projet. La mise en œuvre du PMPP sera également contrôlée par des rapports trimestriels produits par l'UCGP. Cela inclura la surveillance et le reporting du mécanisme de gestion des plaintes. L'UCGP établira et partagera avec les parties prenantes un rapport annuel présentant le niveau de mise en œuvre des différents indicateurs. Les rapports ou les informations qui y sont fournies seront accessibles aux parties prenantes du projet.

Les parties prenantes seront tenues informées au fur et à mesure de l'évolution du projet, notamment par la présentation de rapports sur les performances environnementales et sociales du projet et la mise en œuvre du plan de mobilisation et d'engagement des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes.

XIII. Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités

➤ Ressources

L'UCGP du Projet régional d'autonomisation des femmes et dividende démographique en Afrique Sub-Saharienne Plus (SWEDD+) mobilise les ressources financières nécessaires et suffisantes qui seront consacrées exclusivement à la gestion et à la mise en œuvre du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (divulgation du PMPP ; renforcement des capacités ; développement du plan et supports de communication ; mise en œuvre de la communication ; accessibilité ; gestion des griefs ; gestion des feedbacks ; suivi-évaluation etc.).

À partir des ressources mises à disposition, l'UCGP en tant que structure de coordination du projet, planifie les activités.

Le spécialiste en développement social de l'UCGP du projet sera chargé de la mise en œuvre du plan de mobilisation des parties prenantes. D'autres spécialistes pourront intervenir au besoin.

L'UCGP du projet 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).

➤ Fonctions de gestion et responsabilités

Les principaux responsables de la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes seront les experts chargés de Sauvegarde Environnementale et Sociale, Santé publique, santé de la reproduction, Expert VBG/AES/HS, auxquels s'ajoutent le Responsable Administratif et Financier, le Spécialiste en Communication et gestion des connaissances, le Spécialiste en Suivi-évaluation, le Spécialiste en Passation des Marchés, le Comptable, l'Expert genre et inclusion.

Cette équipe sera supervisée par le Coordonnateur du projet en vue de garantir la bonne exécution des activités. Le tableau ci-dessous définit les acteurs et les responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation :

Tableau 6 : Acteurs et responsabilités de la mise en œuvre des activités du projet SWEDD+

Période de recrutement	Types d'emplois		Compétences requises	Lieu d'affectation
1	Coordonnateur Régional	01	Expert senior en Économie de la santé et en démographie	CEEAC-Libreville
2	Un Démographe Expert en politique Publique	01	Consultant à court terme / en cas de besoin	CEEAC-Libreville
3	Spécialiste en Sauvegarde Sociale	01	Connaissances en sciences sociales ;	CEEAC-Libreville
4	Spécialiste en VBG/EAS/HS	01	Consultant à court terme / en cas de besoin	
5	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale	01	Connaissances des normes environnementales (Consultant à court terme / en cas de besoin)	CEEAC-Libreville
6	Un Spécialiste en Santé Publique	01	Compétences en politiques de santé publique	CEEAC-Libreville
7	Un Spécialiste en Santé de la reproduction	01	Compétences en pathologies affectant la santé reproductive de la femme et de la jeune fille	CEEAC-Libreville
8	Un Sociologue / Anthropologue ;	01	En cas de besoin	CEEAC-Libreville
9	Spécialiste en Pharmacie	01	Compétences en pharmacovigilance, le suivi et le retrait des lots de produits pharmaceutiques et les opérations de stockage. (Consultant à court terme / en cas de besoin)	CEEAC-Libreville
10	Spécialiste en Passation des Marchés	01	Connaissances approfondies des procédures de passation des marchés (PPSD)	CEEAC-Libreville
11	Spécialiste en Gestion Fiduciaire	01	Forte expérience en Client Connection, RSF, DRF et comptabilité des projets (en cas de besoin)	CEEAC-Libreville
12	Spécialiste en Suivi-Evaluation	01	Connaissances avérées en Suivi évaluation des projets communautaires, analyse et production des Données	CEEAC-Libreville
13	Spécialiste en Comptabilité	01	Connaissances et expérience en comptabilité, procédures des projets	CEEAC-Libreville
14	Spécialiste en Communication	01	Connaissances en communication et plaidoyer au niveau Communautaire	CEEAC-Libreville
15	Assistant Administratif	01	Connaissances en administration, gestion des Courriers et rédaction administrative	CEEAC-Libreville
16	Chauffeur	01	Avoir un permis de conduire valide et une Bonne maîtrise du code de la route	CEEAC-Libreville

XIV. Mécanisme de gestion des plaintes

Les objectifs de ce mécanisme sont les suivants :

- a) Mettre à la disposition des personnes physiques et morales affectées ou qui risquent d'être affectées par les activités du Projet, des possibilités accessibles, rapides, efficaces et culturellement adaptées pour soumettre leurs doléances par rapport aux engagements du Projet SWEDD+ ;
- b) Identifier, proposer et mettre en œuvre les solutions justes et appropriées en réponse aux plaintes soulevées.

Les Avantages de ce mécanisme sont :

- a) Gérer les risques avant qu'ils ne prennent une ampleur regrettable ;
- b) Rectifier les erreurs non intentionnelles ;
- c) Apprendre par expérience en dégageant et en analysant les enseignements tirés du processus du MGP afin de créer une valeur ajoutée pour les interventions futures, en sachant ce qui peut créer les conflits et l'amélioration continue du MGP ;
- d) Renforcer sa réputation du projet au niveau des bénéficiaires et des autres parties prenantes ;
- e) Assurer la recevabilité vis-à-vis des parties prenantes et la justification du respect des engagements ;
- f) Créer un environnement confiant, exempt d'abus.

La procédure de traitement des plaintes

Les différentes étapes du processus de gestion des plaintes sont : la formulation de la plainte, la réception des plaintes, l'émission d'un accusé de réception, la vérification de l'éligibilité d'une plainte, le traitement de la plainte, la notification aux plaignants de la résolution et des décisions prises, la résolution et la mise en œuvre des mesures proposées, la clôture de la procédure ; le suivi et la documentation du processus de gestion des plaintes. Pour de besoin d'exhaustivité, il sera retenu neuf (09) étapes dans la procédure de traitement des plaintes.

Formulation de la plainte

Tout membre du personnel du Projet SWEDD+ est tenu de remplir une fiche de plainte en cas de mécontentement. La fiche est adressée à la Cellule pour exprimer son mécontentement. Cette formule est valable pour les prestataires et/ou fournisseurs. Cette démarche vise à soutenir l'objectif de la politique de l'amélioration constante de la qualité des services offerts par le Projet SWEDD+.

Etape 1 : Réception de la plainte

La procédure commence par l'écoute et l'enregistrement de la plainte par le point focal désigné ayant la charge de réceptionner, compiler et archiver les plaintes et les transmettre au Comité compétent, composé des membres désignés de la **Direction** juridique de la commission de la CEEAC, des responsables des départements impliqués dans la gestion du projet au niveau régional et du responsable de la sauvegarde sociale agissant comme point focal, pour action.

Les canaux de réception des plaintes seront diversifiés et les plaintes peuvent être formulées :

- Verbalement par téléphone (fixe ou portable)
- Par numéro vert

- Par écrit : mail, SMS, lettre etc.
- Site Internet de la CEEAC
- WhatsApp
- Les plaintes verbales doivent être transcrites par écrit avant la suite du processus en vue d'assurer une traçabilité (par le secrétariat). Toute plainte, qu'elle soit verbale ou écrite, est enregistrée immédiatement dans un registre (voir Annexe 1) disponible au niveau de l'organe de dépôt de gestion.

Tout plaignant doit recevoir un accusé de réception, confirmant la recevabilité de la plainte et l'enregistrement de son dossier. Cet accusé de réception est envoyé par courriel ou par courrier par le point focal des plaintes à L UCGP au plus tard 24h après sa réception.

➤ **Analyse de la recevabilité de la plainte**

Une plainte est recevable lorsque :

- 1) La plainte a trait aux services offerts par le Projet **SWEDD+** ;
- 2) La plainte a trait aux services offerts par une personne responsable ou un membre du personnel du projet ;
- 3) La plainte se rapporte à l'application de la Loi sur les services socio-éducatifs de base ;
- 4) La plainte se rapporte à une norme administrative ou une pratique en vigueur.

Une plainte peut ne pas être recevable pour l'examen dans l'un des cas suivants :

- 1) La plainte est fantaisiste, vexatoire ou de mauvaise foi ;
- 2) Le plaignant abandonne ou retire sa plainte ;
- 3) La plainte n'est pas en rapport avec les activités liées au Projet.

L'examen de la plainte peut être compromis dans l'un des cas suivants :

- 1) Le plaignant refuse de collaborer pleinement ;
- 2) Le plaignant refuse que l'identité de la personne visée par la plainte soit dévoilée, alors que l'identification est indispensable pour son examen.

En cas de nécessité à l'étape de l'analyse, le Comité de gestion des Plaintes pourra faire appel à l'expertise externe à la commission

Etape2 : Le traitement de la plainte

Toute plainte jugée recevable fait l'objet d'un examen et d'une analyse approfondie par le comité chargé de la gestion des plaintes. Un tri est opéré par les organes de traitement des plaintes pour distinguer les plaintes sensibles et ceux non sensibles tenant compte des critères précis retenus par le document du MGP. Une procédure d'étude adaptée à chaque type de plainte sera retenue. Les plaintes non sensibles seront traitées par l'organe du Comité de gestion des plaintes qui a été mis en place.

Les plaintes sensibles, après enregistrement par le Comité, sont immédiatement transmises à la Direction des affaires juridiques de la Commission de la CEEAC qui assure les investigations nécessaires, le traitement, la résolution et la clôture de la procédure. L'issue du traitement d'une plainte est adressée directement au plaignant. Le temps nécessaire à l'analyse d'une plainte ne peut excéder dix (10) jours

ouvrables après accusé de réception pour les plaintes non sensibles et 15 jours ouvrables pour ceux sensibles.

Celui-ci s'engage à finaliser les décisions dans un délai de temps raisonnable et un retour d'information sera communiqué au plaignant. Si le plaignant n'est pas satisfait, les différentes voies de recours lui seront indiquées.

Étape 3 : Investigation sur la vérification du bien-fondé de la plainte

À cette étape seront recueillies les informations et les preuves permettant de conclure à la validité ou non du grief et à retenir les solutions en réponse aux préoccupations du plaignant. Des compétences spécifiques peuvent être sollicitées si elles ne sont pas disponibles au sein des organes du MGP. Un délai maximal de dix (10) jours ouvrables après la classification et l'analyse préliminaire est retenu pour cette étape pour toutes les plaintes dont la résolution nécessite des investigations plus approfondies. Les plaignants concernés devront être informés des délais supplémentaires par écrit du président de l'organe national ou régional.

Étape 4 : Propositions de réponse

Sur la base des résultats documentés des investigations, une réponse écrite est adressée au plaignant. Cette réponse met en évidence la validité ou non du grief. En cas de validité, l'organe de gestion des plaintes, notifie au plaignant par écrit (courriel, lettre, mails, sms), les conclusions de leurs investigations, les solutions retenues, les moyens de mise en œuvre des mesures correctrices, le planning de mise en œuvre et le budget. La proposition de réponse intervient dans un délai de cinq (5) jours ouvrables après les investigations. De même, lorsque la plainte n'est pas fondée, une notification argumentée et écrite sera adressée selon le même format au plaignant.

Étape 5 : Révision des réponses en cas de non-résolution en première instance.

En cas d'insatisfaction, le plaignant peut contester les mesures retenues. Il a alors la possibilité de solliciter une révision des résolutions de l'organe de gestion des plaintes saisi. La durée de la période admise pour ce faire est de quinze (15) jours ouvrables au maximum à compter de la date de réception de la notification des résolutions par le plaignant. En pareille circonstance, l'organe de gestion dispose de dix (10) jours ouvrables pour réviser sa décision et proposer des mesures supplémentaires si besoin. Les mesures revues doivent être notifiées au plaignant par écrit.

Étape 6 : Mise en œuvre des mesures correctrices

La mise en œuvre des mesures retenues par le comité de gestion des plaintes ne peut intervenir sans un accord préalable des deux parties surtout du plaignant pour éviter toute forme d'insatisfaction et d'abus. La procédure de mise en œuvre de (des) l'action/actions correctrice(s) sera entamée cinq (05) jours ouvrables après l'accusé de réception par le plaignant, de la lettre lui notifiant les solutions retenues et en retour à la suite à l'accord du plaignant consigné dans un PV de consentement. L'organe de gestion des plaintes mettra en place tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre des résolutions consenties et jouera sa partition en vue du respect du planning retenu. Un procès-verbal signé par le Président du comité de gestion des plaintes saisi le plaignant, sanctionnera la fin de la mise en œuvre des solutions.

La Notification au plaignant de la résolution

Le plaignant sera notifié dans les meilleurs délais de l'issue de la procédure et des voies de recours possibles qui lui sont offertes.

L'application des sanctions et/ou mesures correctives proposées

L'application de (des) sanctions/actions correctrices commencent au maximum cinq (05) jours ouvrables après la notification du verdict du comité de gestion des plaintes aux différentes parties et en l'absence de recours notifié à une juridiction supérieure civile ou pénale.

Etape 7 : Règlement judiciaire

Si toutes les tentatives de résolution à l'amiable ne trouvent pas l'agrément du plaignant, ce dernier peut recourir au traitement judiciaire. Toutes les dispositions doivent être prises pour favoriser le règlement à l'amiable des plaintes (à l'exception des plaintes relatives aux EAS/HS) à travers le mécanisme mis en place à cet effet. Mais les plaignants sont libres d'entamer la procédure judiciaire s'ils le souhaitent. Les frais de justice ou les coûts liés au recours judiciaire seront à la charge du plaignant.

Etape 8 : La clôture de la procédure ;

La procédure sera clôturée par les instances de l'organe de gestion des plaintes si la médiation est satisfaisante pour les différentes parties, en l'occurrence le plaignant, et l'entente prouvée par un Procès-Verbal signé des deux parties. La clôture du dossier intervient au bout de cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la réponse attestée pour les instances par l'instance régionale. L'extinction sera alors documentée par ces différentes instances selon le/les niveaux de traitement impliqués.

Étape 9 : Rapportage

Toutes les plaintes reçues dans le cadre du MGP du Projet seront enregistrées dans un registre de traitement, dans une limite de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution par l'instance régionale. Cette opération permettra de documenter tout le processus de gestion des plaintes et de tirer les leçons nécessaires à travers une base de données simple et adaptée conçue à cet effet. La base de données signalera également les problèmes soumis le plus fréquemment et les résolutions appliquées.

Etape 10 : Archivage

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique pour le classement des dossiers de plaintes. L'archivage s'effectuera dans un délai de cinq (05) jours ouvrables à compter de la fin du rapportage. Toutes les pièces justificatives des réunions qui auront été nécessaires pour aboutir à la résolution seront consignées dans le dossier de la plainte. Le système d'archivage donnera accès aux informations sur : i) les plaintes reçues ii) les solutions trouvées et iii) les plaintes non résolues nécessitant d'autres interventions.

Le suivi et évaluation du processus de gestion des plaintes

Ce système de suivi permet d'améliorer les performances du MGP et fournit des informations utiles pour l'efficacité du projet. Ce système permet de faire une évaluation trimestrielle du fonctionnement et de l'efficacité du Manuel de Gestion des Plaintes (MGP). Les résultats seront intégrés dans le rapport trimestriel de mise en œuvre du projet. Ces évaluations devraient également contribuer à améliorer les performances du MGP et fournir des informations utiles pour la gestion du projet SWEDD3.

XV. Suivi et établissement de rapports

La Direction des Affaires juridiques fera le suivi et établissement des rapport en la matière. Le point focal au niveau du projet est le responsable des questions sociales.

➤ **Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi**

Le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des activités du projet et des impacts qui lui sont associés seront assumés par le spécialiste en communication et en suivi évaluation de l'UCGP du SWEDD+ de la CEEAC.

Les indicateurs suivants seront utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités de mobilisation des parties prenantes :

- Nombre de parties prenantes mobilisées par catégorie ;
- Nombre de réunions de différentes sortes (consultations publiques, ateliers, rencontres avec les dirigeants ou les représentants d'associations) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par l'UGP à l'aide de divers mécanismes de rétroaction ;
- Nombre de publications couvrant le projet dans les médias ;
- Pourcentage de plaintes et de griefs reçus et traités.

➤ **Rapports aux groupes de parties prenantes**

L'UCGP documente toutes les activités du programme et les rapports consolidés sont mis à la disposition des parties prenantes et des autorités compétentes. Le PMPP sera périodiquement révisé et mis à jour, pour s'assurer que les informations qui y sont présentées sont cohérentes et les plus récentes. L'examen évaluera également si les méthodes d'engagement identifiées restent appropriées et efficaces par rapport au contexte du projet et aux phases spécifiques du développement. Tout changement majeur apporté aux activités liées au projet sera reflété dans le PMPP. Des résumés mensuels et des rapports internes sur les plaintes publiques, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état de mise en œuvre des actions correctives/préventives associées seront rassemblés par le Spécialiste de sauvegardes environnementale et sociale et transmis à la direction de l'UCGP du projet. Les résumés mensuels fourniront un mécanisme pour évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'informations, ainsi que la capacité du projet à les traiter de manière rapide et efficace.

Les informations sur les activités d'engagement du public entreprises par le projet au cours de l'année seront transmises aux parties prenantes de deux manières possibles :

1. Publication d'un rapport annuel autonome sur l'interaction du projet avec les parties prenantes et réunions avec les parties prenantes pour discuter du rapport lors des réunions et ateliers ; et
2. ii) Publication des rapports sur le site Web du projet, les médias sociaux, la télévision, les journaux, le bureau de l'UCGP, etc.

Annexe 1: Le Registre des réclamations excluant les plaintes liées aux EAS / HS

No du dossier	Date de réception de la plainte	Nom de la personne recevant la plainte	Où / comment la plainte a été reçue	Nom et contact du plaignant (si connus)	Contenu de la réclamation (inclure toutes les plaintes, suggestions, demandes de renseignements) et le type	La réception de la plainte a-t-elle été confirmée au plaignant? (O / N - si oui, indiquez la date, la méthode de communication et par qui)	Date de décision prévue	Résultat de la décision (inclure les noms des participants et la date de la décision)	La décision a-t-elle été communiquée au plaignant? O / N Si oui, indiquez quand, par qui et par quel moyen de communication	Le plaignant était-il satisfait de la décision? O / N Énoncez la décision. Si non, expliquez pourquoi et si vous le savez, poursuivra-t-il la procédure d'appel.	Une action de suivi (par qui, à quelle date)?