

RÉPUBLIQUE DU NIGER
CABINET DU PREMIER MINISTRE
FINANCEMENT DE PROJETS D'INVESTISSEMENT (FPI)
PROJET DE REPOSE AUX URGENCES CONTINGENTES
FINANCE PAR LA BANQUE MONDIALE

**PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES
(PMPP)**

JUIN 2025

LISTE DES SIGLES, ABREVIATIONS et ACRONYMES	4
CONTEXTE ET DESCRIPTION DU PROJET	6
Contexte.....	6
Description du Projet	1
<i>Objectif du Projet et Activités Eligibles</i>	1
Agences d'Exécution.....	2
SECTION 2 : Principes et Objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes	3
Principes du PMPP	3
Objectifs du PMPP.....	3
<i>Normes et bonnes pratiques internationales en la matière</i>	4
<i>Cadre juridique national pertinent sur la diffusion de l'information</i>	5
SECTION : Approche Méthodologique Adoptée.....	5
Réunion de Cadrage de la Mission	5
Préparation de la Mission.....	6
Revue Documentaire	6
Visites de Terrain et Collecte des Données et Informations	6
Compilation des données et rédaction du rapport du PMPP	6
Identification des Parties Prenantes	7
Parties Prenantes affectées par le Projet	7
Parties Prenantes intéressées par le Projet	7
Individus et Groupes Vulnérables	7
Analyse des Parties Prenantes	8
5.2.1.1 Opérateur du MGP au sein de l'UGP	29
5.2.1.2 Prestataire de services.....	29
5.2.1.3 Points focaux chargés des questions EAS/HS au sein des communautés	30
5.2.1.4 Mécanismes de rapportage et de référencement	30
Responsabilités de l'aide à la survivante	33
B.7 Notification d'une plainte EAS/HS à la Banque mondiale:.....	33
SECTION : SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS	35

TABLEAUX

Tableau 1 : Parties Prenantes potentielles identifiées dans le cadre du CERP	8
Tableau 2 : Synthèse de la stratégie de communication et de consultation.....	13
Tableau 3: Vue synoptique des actions et des supports de communication choisis en fonction des objectifs visés et des cibles à atteindre	14

Tableau 4 : Acteurs et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation 17
Tableau 5: **Cartographie des Groupes Vulnérables** 19

LISTE DES SIGLES, ABREVIATIONS et ACRONYMES

EAS	Exploitation et abus Sexuelle
AGR	Activités Génératrices de Revenus
BNEE	Bureau National d'Evaluation Environnementale
CERP	Composante de réponse d'urgence contingente
CES	Cadre Environnemental et Social
CGP	Comité de Gestion des Plaintes
CGES	Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CPR	Cadre de la Politique de Réinstallation
EIES	Etude d'Impact Environnemental et Social
E/S	Environnementale et Sociale
HS	Harcèlement Sexuel
IDA	Association Internationale de Développement
IST	Infections Sexuellement Transmissibles
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MST	Maladies Sexuellement Transmissibles
NES	Normes Environnementales et Sociales
ONG	Organisation Non-Gouvernementale
OSC	Organisations de la Société Civile
PAP	Personne Affectée par le Projet
PEES	Plan d'engagement environnemental et social
PGS	Plan de Gestion de la Sécurité
PGES	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PGMO	Plan de Gestion de la Main d'Œuvre
PGRC-DU	Projet de Gestion des Risques de Catastrophes et Développement Urbain
PIDUREM	Projet Intégré de Développement Urbain et de Résilience Multisectorielle
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
S&E	Suivi et Evaluation
SIDA	Syndrome Immunodéficience Acquise
SPM	Spécialiste Passation de Marché
SSE	Spécialiste en Sauvegarde Environnementale
SSS	Spécialiste en Sauvegarde Sociale
UGP	Unité de Gestion du Projet
VBG	Violence Basée sur le Genre
VCE	Violence Contre les Enfants
VIH	Virus de l'Immuno Humaine

INTRODUCTION

La Banque mondiale aide les gouvernements à planifier leur préparation afin d'apporter une réponse optimale à un large éventail de catastrophes naturelles ou causées par l'homme, en s'appuyant sur les financements non décaissés de l'ensemble du portefeuille national. Ces phénomènes, de plus en plus fréquents, imposent une lourde charge aux gouvernements et aux Agents d'exécution, en particulier lorsqu'il est impératif d'intervenir sans tarder pour faire face aux effets dévastateurs de ces événements. À ce titre, la Banque propose de fournir à la République du Niger un soutien juste à temps pour la planification de la préparation par le biais d'un projet d'intervention d'urgence conditionnelle (CERP).

Le CERP est un mécanisme essentiel pour le Niger, conçu pour fournir une aide financière rapide et flexible à la suite de situations d'urgence et de catastrophes. Elle peut être déclenchée par le gouvernement au moyen d'une déclaration officielle indiquant qu'une situation d'urgence ou une catastrophe remplissant les critères établis s'est produite, appuyée par une déclaration d'activation du Plan national d'urgence. Le CERP veille à ce que le pays puisse mobiliser rapidement des ressources pour répondre aux besoins immédiats, atténuer les impacts et soutenir les efforts de relèvement, renforçant ainsi la résilience et réduisant les conséquences socioéconomiques à long terme de tels événements.

Le présent *Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP)* a été adopté par le Gouvernement de la République du Niger afin que celui-ci et les Agences d'exécution concernées disposent des informations, des capacités et des ressources nécessaires pour se mobiliser le plus rapidement possible, une fois le CERP activé. Dès l'activation du CERP et la réception des fonds, les Agences de mise en œuvre passent immédiatement à la mise en œuvre des activités spécifiées.

Le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes vise à identifier les parties prenantes de l'organisme d'exécution, d'analyser leurs préoccupations et attentes et d'évaluer les méthodes appropriées de l'engagement avec les différentes parties prenantes ainsi que leurs besoins en matière de participation/communication pour la mise en œuvre du CERP. Le PMPP doit décrire par la suite les efforts à réaliser notamment en matière de communication et de consultation pour assurer l'engagement et la mobilisation de toutes les parties prenantes. L'engagement et la mobilisation de ces dernières sont un processus inclusif à mener tout au long du cycle de l'organisme d'exécution. Le PMPP vise à favoriser le développement de relations solides, constructives et réactives avec les personnes affectées, mais aussi les autres parties intéressées et qui sont importantes pour une gestion réussie des risques et impacts environnementaux et sociaux de l'Agence de mise en œuvre.

CONTEXTE ET DESCRIPTION DU PROJET

Contexte

Le Niger est l'un des pays les plus vulnérables au monde au changement climatique, et les inondations, les sécheresses et autres catastrophes naturelles augmentent en intensité et en fréquence. En effet, le pays se trouve régulièrement confronté à des événements occasionnant souvent des catastrophes naturelles du fait de la vulnérabilité et de l'exposition des populations. En effet, sécheresse, inondation et invasion acridienne sont les principaux aléas, facteurs et causes des événements catastrophiques observés dans le pays. Au point qu'au cours d'une même saison humide, il arrive que des événements pluvieux de rares intensités provoquent de manière inattendue des inondations causant des dégâts importants dans certaines localités, pendant que dans d'autres, des séquences sèches et longues affectent les productions agricoles, et occasionnent des déficits alimentaires importants. Les crues annuelles du fleuve Niger et de la Komadougou ont les mêmes effets sur des populations vulnérables exposées, car installées près des lits de ces cours d'eau.

En 2020, de graves inondations ont touché plus de 632 000 personnes et entraîné des pertes représentant environ 2 % du PIB. En 2021, la mauvaise pluviométrie a eu des effets dévastateurs sur la production céréalière dans une grande partie du pays. Le Niger connaît, en moyenne sur le long terme, une sécheresse tous les trois ans et une inondation tous les 1,5 ans, ce qui entraîne des pertes de revenus allant de 35 à 85 millions de dollars par an (0,24 à 0,59 % du PIB), en plus du coût de l'aide d'urgence aux ménages et aux communautés touchés. Selon le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat, la plupart des scénarios climatiques indiquent que les températures au Sahel augmenteront d'au moins 2 °C à court terme (2021 à 2040), tandis que les régimes pluviométriques devraient devenir plus irréguliers, avec des oscillations soudaines entre les années très humides et très sèches. En l'absence de mesures d'adaptation visant à renforcer la résilience, les pertes de PIB liées au climat et l'augmentation du taux de pauvreté devraient être très élevées. Par rapport à un scénario de référence sans changement climatique supplémentaire, le PIB pourrait être réduit de 11 % et le taux de pauvreté pourrait augmenter de 8 % dans les scénarios les plus pessimistes. Il est donc urgent de se préparer pour faire face aux dommages et pertes futurs et d'assurer la continuité et la fourniture plus sûre de services de soins de santé aux populations vulnérables au niveau local pendant et après de grandes catastrophes.

C'est ainsi que le Niger a préparé avec l'appui de la Banque Mondiale, le Projet d'intervention d'urgence conditionnelle qui vise à rendre opérationnel la boîte à outils élargie de préparation et de réponse aux crises (CRRT). L'intégration du CERP dans le portefeuille dans la Banque mondiale permet au Niger de trouver un équilibre plus stratégique entre les besoins immédiats et la résilience à plus long terme. L'engagement pluriannuel dans le cadre du CERP, qui offre un mécanisme de riposte rapide et modulable, permet d'améliorer la réponse aux crises.

Description du Projet

Objectif du Projet et Activités Eligibles

L'objectif de développement du projet (ODP) est de répondre rapidement et efficacement à une crise ou une situation d'urgence admissible au Niger.

En cas de crise éligible, le CERP peut être activé pour financer les besoins d'intervention immédiats, en fonction de la nature de la crise. L'objectif est d'atténuer les effets immédiats des crises sur les populations vulnérables en facilitant l'accès aux fournitures essentielles et aux ressources nécessaires pour une intervention immédiate. Les principales catégories d'activités soutenues par le CERP comprennent les dépenses à décaissement rapide au titre d'activités sans nouvelle empreinte physique, notamment : a) l'aide d'urgence aux moyens de subsistance des ménages ; b) fourniture de fournitures et de services essentiels en cas d'urgence ; et c) la coordination et la gestion des interventions d'urgence.

- a) **Soutien d'urgence aux moyens de subsistance des ménages** : Le CERP fournira un soutien direct d'urgence au revenu aux personnes ou ménages touchés par des catastrophes en prouvant des transferts monétaires adaptés au contexte de crise. Le CFS, sous l'égide du DNPSCA, est responsable de la gestion et de l'exécution des programmes de filets sociaux, et coordonne toutes les initiatives permanentes de filets sociaux dans le pays, y compris le Projet de filets de sécurité adaptatifs 2 (P166602 du Niger). Les transferts monétaires du CERP seront activés dans les régions touchées et décaissés à l'aide des mécanismes existants dans le cadre du système national de protection sociale, soutenus par le Projet de filets sociaux adaptatifs 2 (P166602), et se conformeront aux réglementations en vigueur, en utilisant des critères d'éligibilité établis (par exemple, le score de l'évaluation indirecte des ressources) dans les zones touchées par la catastrophe. Les paiements seront effectués tous les deux mois en utilisant des canaux de paiement numériques ou manuels, en fonction des limitations géographiques et infrastructurelles régionales, avec une période de couverture maximale de six mois, comme indiqué en détail dans le manuel du CERP.
- b) **Fourniture de fournitures et de services essentiels en cas d'urgence** : Un soutien sera fourni pour maintenir la prestation des services essentiels et garantir l'accessibilité des fournitures essentielles pendant et après les situations d'urgence. Il s'agira notamment de financer l'achat et la distribution des fournitures et services nécessaires pour répondre aux besoins immédiats des personnes touchées, tels que l'approvisionnement en eau et l'assainissement, les équipements légers et les fournitures, les denrées alimentaires de base, les fournitures essentielles d'urgence, les produits pharmaceutiques, les médicaments et le matériel médical, les intrants agricoles et les médicaments vétérinaires, le repeuplement du bétail, les fourneaux verts et la location de matériel léger pour rétablir l'accès et mettre en œuvre les activités du CERP. Toutes les fournitures seront adaptées à la nature de la crise et obtenues auprès de fournisseurs locaux et internationaux afin d'assurer une livraison rapide dans les zones les plus touchées.
- c) **Coordination et gestion des interventions d'urgence** : Un appui sera fourni pour couvrir les dépenses opérationnelles supplémentaires engagées par le Gouvernement nigérien au titre des efforts d'intervention et de reconstruction initiale, y compris, entre

autres, le processus d'évacuation, l'administration des abris, les coûts de transport supplémentaires (utilisation d'autres moyens de transport), l'augmentation des factures d'électricité pour le secteur public, les heures supplémentaires du personnel et la location d'appareils légers et essentiels (par exemple, générateurs pour le fonctionnement des urgences et des abris, équipement pour l'enlèvement des débris, etc.). Il soutiendra également la mobilisation de l'expertise technique nécessaire (conseils) pour soutenir les activités d'intervention d'urgence, fournir une assistance technique juste à temps et/ou soutenir la préparation de documents techniques pour la passation des marchés, etc.

Bénéficiaires du Projet

Le CERP a une portée nationale. Les bénéficiaires exacts seront définis dans le Plan de riposte à la crise en fonction de la situation d'urgence ou de crise éligible pour chaque activation du CERP et de la répartition géographique des impacts. Les bénéficiaires seront les citoyens nigériens touchés, englobant un large éventail de groupes vulnérables, notamment les femmes, les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées, qui recevront un soutien pour assurer leur sécurité et leur résilience pendant et après les crises.

Agences d'Exécution

Le CERP sera géré par le MEF qui assurera la coordination entre les ministères, départements et agences (MDA) concernés. L'Unité de Gestion du Projet du PIDUREM a été désignée comme UGP/CERP. Son expérience et ses résultats en matière de gestion des opérations de la Banque mondiale ne sont plus à démontrer. Grâce à la capacité de l'UGP-CERP, elle sera responsable de la mise en œuvre des activités du CERP, y compris la passation des marchés, la gestion financière, le suivi, l'établissement de rapports et l'évaluation, ainsi que la conformité environnementale et sociale. Tous les secteurs chargés de la mise en œuvre du CERP (CPM, MEF, MPAS/SN, MI/SP/AT, MEHA, MS/HP, MAG/EL, MUH, M Equipement), y compris les autres UGP des projets financés par la Banque mondiale, fourniront l'appui technique nécessaire à l'UGP du CERP pour la mise en œuvre des activités du CERP dans leurs domaines respectifs, notamment en participant activement à la passation des marchés, à la gestion financière, au suivi, à l'établissement de rapports et à l'évaluation, et aux activités de conformité environnementale et sociale.

Un Comité de pilotage du projet (CPP) et un Comité technique du projet (CTP) sont établis sous la direction du MEF et composés de représentants des principaux ministères, départements et agences (MDA). En cas d'activation du CERP, les capacités supplémentaires nécessaires à sa mise en œuvre seraient renforcées grâce à la délégation de personnel des ministères, départements et organismes sectoriels identifiés, par l'intermédiaire du Comité technique du projet CERP (CTP).

Le MEF présidera le Comité de pilotage du projet (CPP), qui assurera la supervision stratégique et la gouvernance du projet, y compris l'approbation des budgets d'intervention et du PAU. Le comité de pilotage comprendra des représentants de haut niveau des principales parties prenantes, telles que le ministère de l'Équipement, de l'urbanisme, le ministère de l'Agriculture et de l'élevage, le ministère de la santé et de l'hygiène publique, le Ministère de la Population, de l'Action Sociale et de la Solidarité Nationale et le ministère de l'intérieur de la sécurité Publique et de l'Aménagement du Territoire. Le CPP fournira une plateforme pour élaborer une approche plus stratégique et systématique de la réponse aux situations d'urgence, en

clarifiant les rôles et les responsabilités conformément aux cadres de principes institués dans la loi sur la gestion des risques de catastrophes.

SECTION 2 : Principes et Objectifs du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes

Principes du PMPP

Les principes qui seront utilisés par le CERP dans la conception de ses méthodes de mobilisation des Parties Prenantes résultent des exigences nationales et celles de la Banque mondiale (le Cadre Environnemental et Social notamment). Ils comprennent les éléments suivants :

- La mobilisation des parties prenantes directement affectées par le CERP et les parties prenantes intéressées, l'accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, culturellement appropriées et sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation ;
- La participation des parties prenantes comprendra les éléments suivants : identification et analyse des parties prenantes, planification de la mobilisation des parties prenantes, divulgation de l'information, consultation et participation, mécanisme de gestion des plaintes et rapports continus aux parties prenantes concernées ;
- Le respect des prescriptions de la législation nationale en matière de consultation et d'information publiques.

Objectifs du PMPP

Selon la NES n°10 de la Banque Mondiale, les principaux objectifs du plan de mobilisation des parties prenantes sont les suivants :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra aux Emprunteurs de bien identifier ces dernières, de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive ;
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du CERP et sa performance environnementale et sociale ;
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir ;
- Assurer l'inclusion sociale en identifiant les groupes vulnérables susceptibles d'être exclus ou marginalisés dans le processus de consultation et de participation, concevoir les outils qui garantissent qu'ils soient pleinement inclus dans ce processus avec une réelle écoute et une réelle prise en compte de leurs points de vue ;
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du CERP ;

- Doter les parties touchées par le CERP de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et aux Emprunteurs d'y répondre et de les gérer à travers un mécanisme participatif de gestion des plaintes qui garantit l'expression et le traitement à l'amiable des doléances et plaintes des personnes affectées et intéressées par le CERP ou qui subissent des violences basées sur le genre (VBG) et/ou le harcèlement sexuel, avec comme dernier recours l'usage du système judiciaire.

SECTION : CADRE POLITIQUE ET JURIDIQUE EN LA MATIERE

Normes et bonnes pratiques internationales en la matière

Le développement de grands projets prend de plus en plus en compte les griefs, les préoccupations et les plaintes des populations riveraines dans la gestion des risques sociaux qui déterminent leur performance environnementale et sociale. Ceci leur permet de répondre aux revendications des personnes affectées, et de traiter les effets négatifs pouvant entraîner des situations conflictuelles, avec pour conséquence l'interruption momentanée ou prolongée des activités du CERP.

Cette prise en compte s'arrime aux normes et bonnes pratiques internationales, telles que la Banque mondiale, en matière de gestion des requêtes et plaintes.

La Banque Mondiale accorde une importance à la collaboration et à la transparence entre le projet et les parties prenantes à travers *la NES N°10 mobilisations des parties prenantes*.

- ***Norme environnementale et sociale n°10 : mobilisation des parties prenantes et information***, La banque mondiale doit s'engager avec les communautés affectées et les communautés d'accueil à travers le processus d'engagement des parties prenantes comme décrit dans la NES n°10. Des informations pertinentes devraient être fournies et la participation de ces communautés et de ces personnes devraient se poursuivre pendant la planification, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation du projet.

Diffusion de l'information : Selon les exigences, le Gouvernement du Niger rendra publiques les informations sur le CERP pour permettre aux parties prenantes de comprendre les risques et les effets potentiels de celui-ci, ainsi que les possibilités qu'il pourrait offrir. Les personnes familières au milieu local peuvent fournir des informations sur le milieu local et son utilisation qui seront utiles aux études et à la mise en œuvre du CERP. Les informations recueillies des personnes du milieu aideront à ce que le CERP réponde à leurs besoins. Ceci comprendra une analyse des risques de l'exploitation et abus sexuel et harcèlement sexuel (EAHS) liée aux activités du CERP. le Gouvernement du Niger donnera aux parties prenantes un accès aux informations suivantes le plus tôt possible, ce avant l'évaluation du projet par la Banque, et selon un calendrier qui permet de véritables consultations avec les parties prenantes sur la conception du projet : a) L'objet, la nature et l'envergure du CERP; b) La durée des activités du CERP proposé; c) Les risques et effets potentiels du CERP sur les communautés locales, et les mesures proposées pour les atténuer, en mettant en exergue les risques et effets susceptibles d'affecter de manière disproportionnée les groupes vulnérables et défavorisés, et en décrivant les mesures différenciées prises pour les éviter et les minimiser; d) Le processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes, en soulignant les modalités éventuelles de participation de celles-ci; e) Les dates et lieux des réunions de consultation publiques envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions ; et f) Le processus et les voies de dépôt et de règlement des plaintes

Cadre juridique national pertinent sur la diffusion de l'information

Au Niger, l'engagement des parties prenantes envers tout projet de développement est encadré à travers les instruments juridiques législatifs qui sont entre autres :

La Loi n° 98- 56 du 29 Décembre 1998 portant loi-cadre relative à la Gestion de l'Environnement, l'article 3, consacre le principe de participation, selon lequel chaque citoyen a le devoir de veiller à la protection de l'environnement et de contribuer à son amélioration. Également, l'Article 5 stipule que toute personne a le droit d'être informée sur son Environnement et de participer à la prise des décisions s'y rapportant. Un texte d'application de la présente loi définira la consistance et les conditions d'exercice de ce droit. Quant à l'article 21, stipule qu'afin de favoriser la prise de conscience environnementale des populations et leur participation à la gestion de l'Environnement, le Ministère chargé de l'Environnement élabore et met en œuvre, de concert avec les autres administrations et institutions concernées, un programme d'information et de sensibilisation aux questions environnementales. A cet effet, les autorités publiques sont tenues d'une part de faciliter l'accès aux informations relatives à l'environnement, d'autre part, d'agir en concertation avec les groupes et populations concernés ;

La loi n°2018-28 du 14 mai 2018 déterminant les principes fondamentaux de l'évaluation environnementale au Niger et son Décret d'application n°2019-027/PRN/MESUDD du 11 janvier 2019 ; l'article 2 définit l'audience publique comme moyen prévu dans la Procédure administrative et technique permettant au public de s'informer et d'exprimer son opinion sur une politique, une stratégie, un plan, un programme ou un projet. Il s'agit des rencontres organisées par l'organe national en charge de l'évaluation environnementale afin que le promoteur donne de l'information supplémentaire et consulte le public qui a ainsi l'occasion de se prononcer sur les enjeux environnementaux et sociaux et faire part de ses préoccupations en lien avec les activités prévues. Ce mécanisme crée non seulement les conditions de transparence mais aussi les canaux par lesquels les parties prenantes peuvent s'informer et donner leurs avis sur les questions de développement les concernant, etc.

SECTION : Approche Méthodologique Adoptée

L'étude a été menée sur la base d'une méthodologie qui a pris en compte les directives contenues dans les TDR. Elle a été participative et inclusive. Les Parties Prenantes du CERP, à savoir l'Etat, les collectivités et les communautés, les ONG ainsi que les structures ayant de lien avec le CERP à l'étude ont été consultées. L'approche méthodologique adoptée a été structurée autour des points suivants :

Réunion de Cadrage de la Mission

Elle a permis d'échanger principalement sur : i) l'harmonisation de la compréhension des termes de référence de la mission ; ii) le recueil des orientations précises de la part du client sur les objectifs, l'organisation et le déroulement de la mission ; iii) la présentation de la méthodologie ; iv) la disponibilité de la documentation en lien avec l'étude plus particulièrement le PAD ; v) l'identification des différentes Parties Prenantes (aux niveaux déconcentré et national) ; vi) les choix des localités à prendre en compte dans le cadre de consultations à mener ; et vii) le chronogramme de réalisation de la mission.

Préparation de la Mission

Elle a permis de réaliser les activités suivantes :

- *Elaboration des outils de travail* : Fiche de collecte de données, guides d'entretien individuel et de focus groupes,
- *Présentation et discussion des détails de la mission avec le client*, cela a permis de prendre les dispositions nécessaires pour faciliter le travail.

Revue Documentaire

Il s'agit de l'exploitation des documents en rapport avec le CERP.

Visites de Terrain et Collecte des Données et Informations

Elle a consisté entre autres à :

L'Identification des Parties Prenantes du CERP

Une liste des Parties Prenantes a été identifiée et des rencontres ont eu lieu.

Consultations des Principales Parties Prenantes

Elles ont été menées dans les chefs-lieux des régions et des Communes retenues pour la circonstance sous formes de focus groupes et d'entretiens individuels. Elles ont servi de cadre pour présenter le CERP aux Parties Prenantes, notamment ses enjeux, ses risques et/ou impacts, aux regards desquels, les Parties Prenantes ont fait connaître leurs attentes et préoccupations, mais aussi formulé des recommandations et suggestions.

Les différentes catégories des Parties Prenantes rencontrées sont composées essentiellement des autorités administratives et coutumières, des services techniques déconcentrés de l'Etat, des administrateurs délégués, les conseils communaux, des populations, des ONG/OSC, les privés, etc.

Compilation des données et rédaction du rapport du PMPP

Elle a consisté au dépouillement, à l'exploitation et l'analyse des données et informations collectées auprès de différentes Parties Prenantes dont la compilation a permis au consultant de rédiger le présent rapport, conformément à l'articulation proposée par les Termes de Référence.

SECTION IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTE DU CERP

L'identification des parties prenantes est un processus continu. De ce fait, toutes nouvelles parties prenantes identifiées à chaque étape du CERP seront systématiquement intégrée dans le processus de mobilisation en fonction de leurs spécificités. Toujours est-il que les principales parties prenantes qui seront informées et consultées au sujet du CERP sont constituées par celles : i) qui sont ou pourraient être affectées par le CERP ; ii) qui peuvent avoir un intérêt dans le CERP.

Identification des Parties Prenantes

Parties Prenantes affectées par le Projet

Relativement aux activités envisagées dans le cadre du CERP, les Parties Prenantes susceptibles d'être directement affectées par le CERP sont composées de : 1) travailleurs du projet ; 2) communautés riveraines susceptibles d'être affectées par les impacts environnementaux et sociaux associées à la mise en œuvre de la composante du CERP ; et 3) les ONG et autres OSC intéressées par les questions sociales et environnementales, de Droits de l'Homme, d'emplois et de gouvernance.

Parties Prenantes intéressées par le Projet

Cette catégorie comprend les acteurs ou groupes d'acteurs intervenant à un niveau quelconque de la mise en œuvre, ayant un ou des intérêt(s) direct(s) ou indirect(s) spécifique(s), pouvant influencer ou être influencés par le CERP dans un processus décisionnel. Ces parties prenantes sont aussi pertinentes dans le cadre de la préparation du PPA. Il s'agit entre autres des :

- Ministères concernés ;
- Membres du Comité de Pilotage ;
- Membres du Comité de Coordination pour la Composante d'urgence contingente (CERP) ;
- UGP/UCR du PIDUREM ;
- Gouvernorats des huit régions ;
- Conseils municipaux ;
- Services techniques déconcentrés impliqués dans la mise en œuvre aux niveaux régional, départemental et communal notamment les Directions régionales en charge de l'Environnement, de l'Hydraulique, de l'équipement, de l'Agriculture, de l'élevage, de logement et de l'Assainissement, de la planification, de Développement Communautaire, de la santé, de la Protection Civile, de l'Emploi, de la Promotion de la Femme et de la Protection de l'Enfant, de la Jeunesse, etc. ;
- ONG et autres OSC de développement et œuvrant aussi dans le domaine humanitaire ;
- Organisations des producteurs (agriculteurs, éleveurs, artisans, etc.) ;
- Projet ;
- Prestataires privés notamment les Entreprises contractantes du CERP dont celle du secteur de BTP, des ouvrages hydrauliques, etc. ;
- Autorités coutumières et religieuses ;
- Populations des zones du CERP : bénéficiaires, hommes, femmes, jeunes, les personnes déplacées, personnes vulnérables, etc.
- Parties Prenantes du système de gestion des plaintes (les Préfets, les juges, les AD, les locaux, etc.).

Individus et Groupes Vulnérables

Sont dans cette catégorie, les personnes ou groupes de personnes cibles pouvant avoir des difficultés à participer aux activités du CERP ou être exclues du processus de consultation et par conséquent, des bénéficiaires du CERP. D'autres pourraient être plus affectées par le CERP en raison de leur situation de vulnérabilité. Il s'agit, entre autres des :

- Catégorie des personnes conformément à la législation ;
- Personnes à mobilité réduite ;
- Personnes démunies vivant seules, notamment les femmes cheffes de ménages et les personnes âgées ;
- Personnes réfugiées ou déplacées Internes ;
- Migrants ;
- Communautés ou ethnies minoritaires de la zone d'intervention du CERP (du fait du critère numérique ou l'activité de subsistance).

Des mesures spécifiques seront mises en œuvre dans le cadre du CERP, en vue de s'assurer de la prise en compte des besoins et préoccupations spécifiques de ces différents groupes.

Les discussions avec les représentants de ces groupes vulnérables et les autres parties prenantes ont été l'occasion d'identifier des actions spécifiques dans le cadre de cette étude. Ceci a permis de faire des propositions d'actions permettant de répondre aux besoins spécifiques exprimées par ces groupes vulnérables, notamment :

- L'accessibilité physique et économique aux activités du CERP pour les personnes vivant en situation de handicap ;
- L'égalité des sexes et opportunités du travail dans les activités du CERP ;
- L'accessibilité physique et économique des femmes et jeunes filles et garçons aux formations professionnelles.

Analyse des Parties Prenantes

L'analyse des parties prenantes est une approche structurée permettant de comprendre un système **en précisant l'intérêt, les besoins et les préoccupations des différentes parties concernées**. Elle s'avère utile pour aider à la prise de décision lorsque différentes parties prenantes ont des intérêts contradictoires, que les ressources sont limitées et que les besoins des acteurs en présence doivent être pris en compte de manière équitable. Le tableau ci-dessous présente l'analyse des Parties Prenantes du CERP.

Tableau 1 : Parties Prenantes potentielles identifiées dans le cadre du CERP

Catégorie 1 : Parrains/soutiens du CERP	
Nom de la partie prenante du CERP	Utilité
Gouvernement Nigérien	Recherche de financements et décaissement des fonds
Banque Mondiale	Financier
Autres partenaires de développement	Cofinanciers du Fonds fiduciaire multidonateurs (MDTF)
Catégorie 2 : Bénéficiaires du CERP	Utilité

	Gouvernement Nigérien	Développement socio-économique et prestation de services d'assistance sociale et de renforcement de la résilience
	Collectivités locales rurales et urbaines	Accomplissement de leurs missions de prestation de services
	Communautés ciblées	Possibilités d'emploi, amélioration des moyens de subsistance et amélioration des bassins versants, des routes et autres commodités.
	Participants	Source de revenus, amélioration des moyens de subsistance, sécurité alimentaire/amélioration de la nutrition et de la santé
	Entreprises locales	Possibilité d'accroître les échanges grâce à la fourniture des matériaux, denrées alimentaires et autres nécessaires au projet
	Catégorie 3 : Les personnes touchées par le CERP	
	Villages/communautés touchés	Impacts directs des activités du projet
	Propriétaires agricoles et fonciers	Impacts directs, par exemple empiètement potentiel sur des propriétés privées
	Groupes vulnérables	Pourrait être mis de côté dans le cadre des consultations et d'autres activités
	Entreprises locales	Pourrait être perturbé pendant certaines activités du projet, par exemple les travaux publics sur les routes.
	Grand public/circulation	Perturbation de la circulation ou d'autres services publics
	Catégorie 4 : Influenceurs du CERP	
	Nom de la partie prenante	Utilité
	Cabinet du Premier ministre : Cellule de crise Alimentaire (CCA) et cellule des filets sociaux (CFS) du dispositif national de prévention et de gestion des crises alimentaires (DNP-GCA)	Assure la coordination d'ensemble des activités du CERP
	Ministère de l'Économie et des Finances : Les points focaux sectoriels de gestion des risques de catastrophes.	Mobilisation des fonds ; Prise en charge de coûts d'indemnisation des PAP Planification et coordination des actions Suivi/Évaluation à travers les ateliers ; les points focaux; les réunions de coordination

	Ministère de la Population, de l'Action Sociale et de la Solidarité Nationale : secrétariat du comité haut niveau d'orientation sur la gestion des risques de catastrophes et les points focaux sectoriels de gestion des risques de catastrophes	Actions de Plaidoyers pour la construction et/ou réhabilitation des infrastructures endommagées Appui/conseil aux femmes et enfants survivants de VBG/HS
	Ministère de l'Intérieur de la sécurité publique et de l'administration du territoire : Direction générale de la protection civile (DGPC) et Comité opérationnel de veille d'alerte et de conduite des crises (COVACC)	Mobilisation des fonds ; Actions de Plaidoyers au profit des sinistrés et/ou personnes vulnérables ; Suivi/Évaluation à travers les réunions de coordination, les ateliers ; les points focaux
	Ministère de l'Agriculture et de l'élevage : Les points focaux sectoriels de gestion des risques de catastrophes et l'UGP du PACIPA (P179276) et du FSRP (P172769).	Suivi/évaluation de la situation de la situation agricole et pastorale Plaidoyer pour la prise en charge des intrants agricoles, zootechniques, l'appui en petits matériels agricoles et carburant pour des interventions rapides
	Ministère de l'urbanisme et de l'habitat : Les points focaux sectoriels de gestion des risques de catastrophes	Plaidoyer pour la gestion et l'entretien des ouvrages de drainage
	Ministère de la Santé et de l'Hygiène publique : système national d'information sur la santé (SNIS) et l'UGP de Lahiya Iyali.	Surveillance épidémiologique ; Urgences ; Enquête en Santé Achat des produits pharmaceutiques et équipements essentiels
	Ministère de l'environnement, de l'hydraulique et de l'assainissement : Les points focaux sectoriels de gestion des risques de catastrophes et le service de l'hydrologie et l'UGP du PGIP (P177043).	Réglemente les aspects environnementaux et sociaux et veille à la conformité des projets
	Communautés touchées	Coopération avec le(s) chargé(s) de la mise en œuvre/implication/appropriation
	Propriétaires agricoles et fonciers	Coopération avec les organismes d'exécution
	Média	Diffusion de l'information/reportage

ONG et organisations communautaires locales	Renforcer la responsabilisation et le plaidoyer en faveur de l'inclusion dans l'exécution des projets
---	---

Il ressort de l'analyse de ce tableau que l'ensemble des parties prenantes est favorable au CERP comme souligné au chapitre précédent. Eu égard aux résultats de cette analyse, l'engagement et la mobilisation des Parties Prenantes sont en grande partie fonction de l'impact du CERP et de l'influence des parties prenantes sur le CERP. Il est par conséquent très important à ce que l'UGP soit vigilante sur la prise en compte de ces deux facteurs lors de la mise en œuvre du CERP car, la mobilisation de parties prenantes doit s'intensifier et s'améliorer progressivement au fur et à mesure qu'un climat de confiance s'installera ce qui favorisera davantage l'engagement et la mobilisation des différentes catégories de Parties prenantes.

Section : PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Conformément aux dispositions de la NES n°10, le PMPP définit une approche complète et équilibrée de mobilisation des parties prenantes. En effet, le PMPP vise à impliquer *la participation active* de toutes les parties prenantes dans les processus décisionnels, pour favoriser *le dialogue*, réduire les tensions, protéger les droits de tout un chacun par rapport aux impacts positifs du CERP, y compris des minorités et des catégories sociales marginales.

Faut-il le souligner, la mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif qui prend en compte le personnel du CERP et l'ensemble des parties prenantes tout au long du cycle du CERP, de sa phase préparatoire à celle d'achèvement en passant par sa phase de mise en œuvre. Durant ces différentes phases, aucune des parties prenantes n'est à négliger au risque de réduire voire de compromettre les chances de réussite du CERP. C'est pourquoi, cette mobilisation doit prendre en compte un ensemble d'activités et d'approches. L'intérêt étant de créer et entretenir des relations ouvertes et constructives avec l'ensemble des parties prenantes, avec comme but de faciliter la gestion du CERP à travers toutes ses composantes, sans perdre de vue la prise en charge adéquate des enjeux et risques environnementaux et sociaux. Dans ce sens, les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels du CERP.

Les actions à mener en vue de réussir la mobilisation des parties prenantes sont les suivantes :

- i) Identification de manière exhaustive et inclusive des parties prenantes, de leurs intérêts, et d'évaluer de la manière dont chaque partie serait affectée par le CERP ou pourrait influencer le CERP ;
- ii) Planification des modalités de mobilisation des parties prenantes. L'ensemble des parties prenantes sera mobilisé durant toutes les phases du CERP allant sa phase préparatoire à celle d'achèvement en passant par sa phase de mise en œuvre et suivant un calendrier qui permet des consultations approfondies avec les parties prenantes afin qu'elles puissent se prononcer de manière utile et participative de la conception à la mise en œuvre du CERP. Ceci en mettant à leur disposition des informations à jour, pertinentes, compréhensibles et accessibles à toutes les catégories des parties prenantes, y compris les personnes ou groupes vulnérables et/ou défavorisés. Pour ce faire, le projet ne doit pas résigner sur les moyens à mettre à œuvre pour atteindre cet objectif. Entre autres, tous les documents de sauvegarde environnementale et sociale (PEES, CGES, CPR, PMPP, PGM, PGES, etc.) qui renferment des informations et mécanismes appropriés, doivent être rendus publiques et accessibles toutes les parties prenantes ;

- iii) Consultations inclusives des parties prenantes, ce processus a débuté avec la phase préparatoire (phase étude) du CERP et sera poursuivie et intensifiée au besoin afin d’instaurer un cadre de dialogue permanent entre les responsables du CERP et les autres parties prenantes tenant compte des enjeux et risques environnementaux et sociaux, mais également des intérêts en jeux. C’est ainsi que seront minimisés les conflits et/ou anticipée leur prise en charge et partant, créer les conditions de meilleur succès pour le CERP.

L'accent qui sera mis sur une approche genre lors des consultations avec les femmes, comme des informations sur la manière dont les femmes et les filles seront impliquées (c'est-à-dire que les femmes et les filles seront consultées dans des groupes séparés, facilités par une femme, dans un endroit sûr, à un moment qui convient aux femmes, etc. et (ii) la nécessité de souligner que les consultations doivent se concentrer sur les tendances et les risques auxquels sont confrontées les femmes et les filles en général, ou les risques associés aux activités du projet, mais ne doivent jamais avoir pour but de s'enquérir de l'expérience individuelle de la violence et/ou de chercher à interroger les survivants de la violence liée au sexe.

Les tableaux 2 et 3 ci-dessous donnent respectivement la Synthèse de la stratégie de diffusion des informations et une vue synoptique des actions et des supports de communication choisis en fonction des objectifs visés et des cibles à atteindre. Également, la prise en compte des besoins exprimés par les parties prenantes consultées dans le cadre de cette étude et ceux contenus dans les rapports de CGES, CPR, PGMO, PGS, etc., est essentielle et doit être capitalisée dans le but de mobiliser davantage les parties prenantes.

Pendant la phase de mise en œuvre du CERP, au fur et à mesure que le CERP sera mis en œuvre, les activités effectuées et celles programmées feront l’objet d’échanges avec les parties prenantes. Ainsi, elles seront tenues au courant de l’évolution de l’exécution du CERP. Des points seront faits à travers des documents de synthèse, des rapports trimestriels, semestriels et annuels d’activités et des réunions d’informations.

Tableau 2 : Synthèse de la stratégie de communication et de consultation

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Période et lieu	Groupes cibles	Responsabilité
Phase de préparation du CERP					
Préparation des conditions préalables à l'évaluation du CERP	Elaboration des documents du CERP: Plan de Gestion Environnementale et social (PGES) ; Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) ; Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES)....	<ul style="list-style-type: none"> - Réunions d'échanges et de travail entre la partie nationale, les consultants et la Banque mondiale - Correspondances électroniques et vidéoconférence - Séances de concertation et de consultation virtuelles - Entretiens directs au téléphone - Consultations des parties prenantes (focus group) dont les bénéficiaires potentiels - Etc. 	Tout au long de la phase de préparation et avant l'évaluation finale du CERP	<ul style="list-style-type: none"> - Ministères concernés ; - Travailleurs du Projet ; - Populations riveraines ; - Bénéficiaires du projet - Personnes affectées potentielles et Personnes ressources - ONG/OSC - Autorités locales ; - Services techniques et autres partenaires techniques 	Membres du Comité de revue Equipe de préparation du Projet Consultant
Phase de mise en œuvre du CERP					
Mise en œuvre des mesures préconisées à l'issue de	Information et consultation sur les risques et les impacts sociaux potentiels du Projet et détermination des mesures de gestion ainsi que la prise en compte du genre, des VBG/EAS/HS, et des personnes vulnérables : femmes chefs de ménages, personnes en situation de handicap	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'enquêtes - Entretiens et Focus group - Presse écrite et audiovisuelle - Site web du Projet 	Tout au long de la mise en œuvre du CERP Sur les différents sites	Populations bénéficiaires Groupes vulnérables Autorités locales Communautés et ONG locales	Coordonnateur, Spécialistes en sauvegarde ¹ E/S Spécialiste Passation de marché, spécialiste en

¹ Il s'agit de l'expert Environnementaliste, de l'expert social et genre, du spécialiste en VBG

Activités	Sujet de la consultation	Méthode utilisée	Période et lieu	Groupes cibles	Responsabilité
l'évaluation sociale		- Affiches dans les lieux publics, Ateliers de programmation et de bilan			Suivi-évaluation de l'UGP
Phase de suivi-évaluation de la mise en œuvre Du CERP					
Suivi de l'exécution du PMPP	Elaboration des Rapports de suivi de la mise en œuvre, selon les indicateurs établis par le CERP pour mieux comprendre à quel point l'engagement des parties prenantes répond aux attentes	- Visite de terrain ; - Consultation des parties prenantes ; - Mécanisme de gestion des plaintes ; - ateliers de bilan	Tout au long du cycle du CERP Sur les différents sites	UGP/UCR Parties prenantes	Spécialistes en sauvegarde E/S Coordonnateur
Evaluation de la mise en œuvre du PMPP	Elaboration de rapport d'évaluation	- Visite de terrain - Consultation des parties prenantes - Mécanisme de gestion des plaintes	A mi-parcours ou à la clôture du CERP Sur les différents sites	UGP /UCR Bénéficiaires Populations affectées	Toute l'équipe de mise en œuvre du CERP
Clôture	Evaluation globale du CERP	- Interviews et entretiens - Réunions formelles - Elaboration du rapport de clôture	Clôture du CERP sur tous les sites	UGP/UCR Bénéficiaires Populations affectées	UGP/UCR Consultant externe

Tableau 3: Vue synoptique des actions et des supports de communication choisis en fonction des objectifs visés et des cibles à atteindre

Objectifs	Cibles	Actions	Approche	Canaux	Supports
Faire connaître l'existence et le mode de	PAP, personnes vulnérables, femmes, et autres groupes	-Sensibilisation et information : - Elaboration des outils de langages - Réunions ou entretiens plus ciblés dans les villages pour	Approche participative communautaire	- Autorité traditionnelle - Autorité religieuse -Autorité administrative	- Affiche imagée, - Panneaux - Téléphone (SMS, whatsapp) - Brochure

Objectifs	Cibles	Actions	Approche	Canaux	Supports
fonctionnement du MGP aux différentes parties prenantes.		expliquer le mécanisme et son fonctionnement -Participation aux événements et au moment privilégié		- ONG, OSC, - Personnel du projet, - Radio locale,	
	Autorités administratives, traditionnelles, religieuses, Agents de terrain, élus locaux, ONG, OSC, etc.	-Sensibilisation et Information - Entretiens	-	- Personnel du projet - Radio locale, - Internet	- Lettre d'information - Document MGP - Journaux et Site internet
Implication dans la conception, l'opérationnalité et le suivi de la mise en œuvre du MGP	PAP, personnes vulnérables, femmes, OSC, autorités traditionnelles	- Réunion d'information - Discussions et échanges pour intégration des apports - Réunion de validation	-	UGP/UCR Comités de gestion des plaintes (Membres des CM et des CR)	-
	Autorités administratives, Autorités religieuses, Elus locaux, ONG, responsables éducatifs et santé, etc. responsables des OSC, représentant des jeunes, etc.	-Entretien individuel approfondi, - Réunion d'engagement - Réunion de mise en place des CM et des CR	Approche participative	UGP/UCR Comités de gestion des plaintes (Membres des CM et des CR)	-Compte rendu de réunion - Courrier porté - Site internet, WhatsApp - Tableau d'affichage -Procès-verbaux de comité de médiation - Rapport mensuel
Utilisation du MGP par les PAP comme mode de recours systématique pour toutes leurs préoccupations,	PAP, personnes vulnérables, femmes, et autres groupes	- Elaboration des messages appropriés - Collaboration avec les spécialistes de bandes dessinées - Convention avec les radios locales - Etc.	-	- Personnel du projet -Autorité administrative - Autorité traditionnelle - Autorité religieuse - ONG, OSC	- Communiqué radio - Boîte à images -Réponses du travailleur communautaire - Relais locaux
	Autorités administratives, traditionnelles, religieuses, Agents	Réception et transfert des requêtes	Communication interpersonnel	UGP/UCR	-

Objectifs	Cibles	Actions	Approche	Canaux	Supports
requêtes et plaintes relatives au CERP	de terrain, élus locaux, ONG/OSC, etc.	et doléances des		Comités de gestion des plaintes (Membres des CM et des CR)	

SECTION: Ressources et Responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation

Les principaux responsables de la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes sont les experts chargés de Sauvegarde Environnementale et Sociale de l'UGP (notamment l'Expert Environnemental, l'Expert Social/Genre et inclusion, l'Expert VBG/AES/HS) auxquels s'ajoutent, le Responsable Administratif et Financier, le spécialiste en communication, en suivi-évaluation, en Passation des Marchés, en infrastructures, en gestion des collectivités/décentralisation, un auditeur interne, un comptable principal. Cette équipe sera supervisée par le Coordonnateur du projet en vue de garantir la bonne l'exécution des activités. L'équipe du projet sera également appuyée par les structures régionales qui seront mises en place dans les zones d'intervention du Projet (antennes régionales) et les ONG et autres OSC locales avec lesquelles le Projet pourra en cas de besoin contractualiser pour assurer l'information et la sensibilisation des populations. Le tableau 4 ci-dessous définit les acteurs et les responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation.

Tableau 4 : Acteurs et responsabilités pour la mise en œuvre des activités de mobilisation

N°	Personne de contact	Rôles et responsabilités
1	Equipe de préparation du CERP : l'UGP PIDUREM	Coordonner les activités du PMPP pendant la phase préparatoire du Projet en attendant le recrutement de l'Unité de Coordination du projet
2	Unité de Coordination du Projet	Coordonner et superviser la mise en œuvre du PMPP Transmettra les coordonnées des personnes chargées de répondre aux commentaires ou aux questions sur le CERP 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 CERP).
3	- Expert Social et Genre - Expert VBG - Expert Environnemental	Mettre en œuvre du PMPP, sous la supervision du Coordonnateur
4	Responsable Administratif et Financier de l'UGP	Confirmer l'établissement d'un budget et mettre au moment opportun des ressources suffisantes à disposition pour la mobilisation des parties prenantes
5	Spécialiste de Passation des Marchés (SPM)	Elaborer les contrats avec les différents prestataires (contrat avec les radios et télévisions, site Web, les consultants)
6	Spécialiste en communication	Elaborer et mettre en œuvre le plan de communication en référence au PMPP
7	Spécialiste en suivi évaluation	Mettre en place une base de données des parties prenantes au niveau national et les registres des engagements au niveau régional ; Faire le suivi du PMPP

SECTION: STRATEGIES D'INFORMATION

Stratégie proposée pour la Diffusion de l'Information

Des informations appropriées seront fournies aux parties prenantes en fonction du stade du projet et des besoins d'information des parties prenantes identifiés. Ces informations comprendront des informations sur la nature de la conception du CERP, les risques et effets environnementaux et sociaux prévus, les mesures d'atténuation proposées, le plan de mobilisation des parties prenantes, les mécanismes de règlement des griefs et la manière dont les opinions des parties prenantes ont été prises en compte dans la conception du projet et la gestion des risques environnementaux et sociaux.

Le CERP utilisera une combinaison de méthodes pour divulguer les informations relatives au projet d'une manière qui corresponde à la nature des parties prenantes identifiées et à la sensibilité environnementale et sociale du CERP. En ce qui concerne les parties prenantes au niveau communautaire, l'information sera diffusée principalement lors de réunions publiques organisées au sein des communautés. Des efforts délibérés seront déployés pour faire en sorte que les groupes vulnérables tels que les femmes et les enfants, les personnes âgées et celles en situation de handicap soient correctement représentés et entendus lors de ces réunions. Au niveau national et au niveau régional, la diffusion de l'information se fera par le biais de réunions. Des copies imprimées et électroniques des documents pertinents du CERP seront mises à la disposition des parties prenantes à travers des lieux désignés à cet effet et à leur portée. La communication aux parties prenantes sur les programmes de diffusion de l'information sera communiquée par des moyens pertinents en fonction des publics ciblés. Le CERP utilisera principalement des formes de communication écrites telles que les lettres et les courriers électroniques, les stations de radio communautaires lorsqu'elles existent, et les systèmes de sonorisation mobiles. Dans la mesure du possible, des plateformes et groupes de médias sociaux seront créés pour aider à diffuser l'information auprès des parties prenantes ciblées. Tous ces processus, plateformes et canaux seront reliés au site web de PIDUREM. Le tableau ci-dessous récapitule les principales méthodes qui seront utilisées pour la diffusion de l'information sur le CERP à différents stades de celui-ci.

Stratégie proposée pour prendre en compte les points de vue des groupes vulnérables

Le CERP sollicitera les points de vue des groupes vulnérables ou défavorisés identifiés par les méthodes suivantes : i) Réunions communautaires dans les lieux définis par les dirigeants communautaires : salles communautaires, espace extérieur ; (ii) la diffusion du projet sur les radios locales ; iii) Faire connaître le projet sur les plateformes de médias sociaux et diffuser des vidéos éducatives. Les mesures suivantes seront prises pour lever les obstacles à la pleine participation et faciliter l'accès à l'information :

Tableau 5: Cartographie des Groupes Vulnérables

Parties vulnérables/défavorisées	Dispositions
Mobilisation des parties prenantes	La préparation du programme devrait commencer le plus tôt possible afin que leurs avis et préoccupations soient pris en compte dans la conception, la mise en œuvre et l'exploitation du CERP
Personnes ayant un accès limité à l'information en général	<p>Réunions communautaires – Les organismes d'exécution, par l'intermédiaire du coordonnateur local du programme, contacteront les postes administratifs pour les informer du programme et garantir des réunions de sensibilisation et de clarification pour la communauté. La communauté contactera ainsi les agences.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer le transport pour faciliter l'accès aux réunions - Utilisation d'un langage simplifié et d'interprètes locaux - Supports visuels et informatifs accessibles
Groupes considérés comme défavorisés et vulnérables (femmes chefs de ménage ; Les femmes veuves ; Les personnes âgées ; etc.)	<p>Participation des structures locales, des dirigeants et des personnes chargées des effluents dans les localités.</p> <p>Groupes de discussion et réunions spécifiques</p> <p>Adoption d'horaires flexibles pour tenir compte des routines domestiques ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supports inclusifs et simplifiés <p>Des réunions avec des représentants des groupes défavorisés et vulnérables pour mieux comprendre le contexte local, national et sectoriel et les obstacles potentiels qui peuvent influencer sur la capacité des groupes défavorisés ou vulnérables à exprimer leurs préoccupations et leurs priorités concernant les effets des programmes ; Les modèles de rapport de consultation doivent inclure un chapitre sur l'écoute, l'enregistrement et la réponse aux préoccupations des groupes les plus vulnérables. Dans les modèles de suivi et d'évaluation, cet indicateur doit être établi comme l'un des plus importants pour classer la performance du programme.</p>

Parties vulnérables/défavorisées	Dispositions
Personnes âgées, malades chroniques et handicapés physiques	<p>Implication des personnes qui s'occupent de ceux-ci à travers des structures locales.</p> <p>Ils pourront également accéder à l'information par le biais de la télévision, de la radio, des plateformes numériques et d'autres moyens de mobilisation qui seront mis à disposition</p> <p>Utilisation de salles de réunion à accès physique (rampes) ou de salles extérieures ;</p>
Troubles audio et visuels	<p>La stratégie de communication à adopter tiendra compte des conditions particulières de ces personnes vulnérables, telles que la présence d'interprètes pour les sourds à la télévision</p> <p>Traducteurs en langue des signes dans les sessions</p>
Faible niveau d'alphabétisation	<p>D'autres supports tels que des croquis de lieux de résidence, des modèles physiques et des films présentés peuvent être utiles pour communiquer des informations pertinentes telles que des résumés simplifiés, des explications de fond non techniques ou l'accès à des experts locaux.</p>
Femmes et filles	<p>Participation des femmes à travers des groupes d'engagement spécifiques, de façon continue tout au long du cycle de vie du programme, afin de s'assurer qu'elles contribuent au processus de prise de décision.</p> <p>Il est commode de les réunir en très petits groupes de discussion à chaque phase du programme, afin de débattre librement des aspects de la violence basée sur le genre et des questions qui leur sont spécifiques.</p> <p>Veiller à ce que les équipes de mobilisation communautaire soient équilibrées entre les sexes et promouvoir le leadership féminin en leur sein, concevoir des enquêtes en ligne et en personne et d'autres activités de mobilisation afin que les femmes qui fournissent des soins non rémunérés puissent y participer.</p> <p>Des réunions séparées devraient également être prévues pour les filles et les femmes à différents niveaux, en plus des réunions ordinaires</p>

Parties vulnérables/défavorisées	Dispositions
Survivant des EAS/HS	La consultation doit être réalisée individuellement et l'entretien doit être mené par un spécialiste.
Femmes cheffes de famille	Assurer le transport vers les lieux de réunion s'ils sont éloignés ; Programmer les réunions à des moments appropriés pour faciliter leur participation, l'assistance/la prise en charge des mineurs accompagnant leurs mères, si nécessaire, la traduction dans les langues locales et la promotion d'une représentation minimale de 25 % de ce groupe aux réunions.
Groupes vulnérables résidant dans des zones reculées	Des conditions de transport appropriées seront créées, avec la possibilité d'accéder à des zones reculées. Sur la base de ces moyens de transport, les Points Focaux Sauvegardes Sociales et Environnementales pourront effectuer des visites de consultation régulières. En d'autres occasions et sur la base de ces moyens de transport, les groupes vulnérables en question peuvent être invités à participer à des événements publics et à des séminaires de consultation publique, organisés au niveau du district et de la province.
Groupes vulnérables ayant des difficultés linguistiques en portugais	Lors des séances de travail avec eux, on fera appel à des points focaux locaux ou de district pour la gestion environnementale et sociale, qui maîtrisent les langues locales. Des brochures rédigées dans les langues locales seront utilisées. Les radios communautaires qui, au Niger, ont une vaste expérience de la communication avec les groupes vulnérables vivant dans des zones reculées et qui ne parlent pas portugais, seront un instrument crucial.
Groupes vulnérables ne disposant pas d'un minimum de ressources de participation	Ces groupes peuvent être soutenus, en tant que groupes et non individuellement, par exemple, dans un centre de ressources, avec un accès à la radio, à la télévision, au téléphone portable à la ligne d'assistance téléphonique du système de règlement des plaintes et d'autres moyens.

SECTION: Mécanisme de Gestion des Plaintes et Doléances

La gestion des plaintes/doléances vise à promouvoir la transparence, renforcer la redevabilité sociale et établir une relation constructive entre les acteurs du CERP et les différentes parties prenantes notamment les parties prenantes primaires/directes.

Conformément aux Normes Environnementales et Sociales (NES) de la Banque Mondiale particulièrement la NES 10 a son annexe 1, le MGP permet ainsi de :

- ❖ Recueillir de façon appropriée les demandes, les suggestions, les préoccupations et les plaintes des parties prenantes et d’y répondre dans les délais déterminés ;
- ❖ Faciliter la résolution des préoccupations soulevées grâce à un processus de traitement et de résolution des plaintes qui soit accessible, transparent, inclusif et qui n’impose pas des frais financiers aux plaignants et qui veille à ce que les plaignants ne subissent pas de préjudice.

Les quatre (4) Types de MGP prévus par le Manuel de Gestion des Plaintes : Dans le manuel de MGP du CERP, on distingue trois (3) types de mécanisme de gestion des plaintes à savoir :

1. Le MGP général pour gérer les plaintes relatives aux impacts négatifs du projet sur les personnes ou les communautés locales, ou tout autre partie prenante ;
2. Le MGP spécifique aux risques des Exploitations et Abus sexuels et Harcèlement sexuel ((EAS/HS) et Violence contre les Enfants (VCE) dans le cadre du projet, les survivants/victimes étant susceptibles d’être aussi bien des personnes issues des communautés que des employés des Entreprises contractantes, leurs sous-traitants ou autres entités ou parties prenantes du projet et ;.
3. Le MGP relatif à la main d’œuvre et des relations professionnelles qui couvre les relations entre Employeurs et Employés et les incidents/accidents de travail/entreprises qui pourraient subvenir dans le cadre des activités du CERP.

PRINCIPES MGP

Le mécanisme de gestion des plaintes du CERP : c'est un processus communautaire non judiciaire de règlement de différends à travers lequel les parties prenantes primaires des sous-projets déposent une plainte/ doléance reçoivent une réponse à leurs préoccupations.

- **Transparence et adaptation à la culture locale** : Toutes les parties prenantes telles les autorités locales et administratives, les populations locales, les partenaires du projet concerné **doivent être clairement informées et en toute transparente** de la marche à suivre pour avoir accès au MGP et des différentes procédures à suivre une fois qu'ils l'auront fait selon les **canaux locaux de communication les mieux adaptés**.
- **Participation et Inclusion** : **Tous les bénéficiaires directs** telles que les collectivités, les populations locales, ou groupes d'usagers doivent participer à chaque étape des processus, depuis la conception jusqu'à l'évaluation, en passant par la mise en œuvre du MGP **sans aucune (hommes, femmes, jeunes, personnes à mobilité réduite)**.
- **Accès facile et équitable au système** : Le MGP **doit être accessible à tous les groupes sociaux et zones** qui sont et peuvent être affectés par le projet peu importe le **genre, l'ethnie, le statut matrimonial, le niveau de vie, la position géographique des PAP sans aucune discrimination** pour transmettre sa plainte et attendre une réponse.
- **Sécurité** : Pour s'assurer que les personnes sont protégées et qu'elles peuvent présenter une plainte ou une inquiétude **en toute sécurité et sans aucune menace ne pèse sur les plaignants**.
- **Confidentialité** : La confidentialité permet d'assurer **la sécurité et la protection** de ceux qui déposent une plainte et garantir un environnement où les plaignants peuvent plus facilement soulever des inquiétudes, **avoir confiance dans le mécanisme et être sûrs** qu'il n'y aura pas de représailles s'ils l'utilisent. Il faut, pour ce faire, limiter le nombre de personnes ayant **accès aux informations sensibles**.

Types De Plaintes/Doléances Faudra-T-Il Introduire auprès Du MGP

Qui est éligible pour déposer une plainte ?

Peuvent déposer des plaintes /doléances, **un individu ou un groupe d'individus** qui sont ou pourraient être touchés par le ou les microprojets tels que **les populations locales, les contractants ou sous-traitants individuellement ou en groupes, la Société civile, les associations, les ONG, les coopératives, en somme toute la population de la zone** du Projet.

Quels sont les types de plaintes possibles ?

Généralement, le MGP prévoit trois (3) types de plaintes /doléances qui peuvent subvenir sur les zones d'intervention à savoir :

- **Les plaintes relatives au manque d'information sur le fonctionnement et la qualité des services rendus par le projet** :
 - ✓ Manque de partage d'informations sur le sous-projet,
 - ✓ Inquiétude sur la Qualité de services ;
 - ✓ Questions sur les procédures de mise en œuvre du sous-projet ;

- ✓ Inquiétudes, Suggestions ou propositions diverses de la communauté locale...

Exemples :

- une personne qui approche un intervenant du projet pour savoir que compte faire concrètement le CERP dans sa commune et quand est ce que les travaux physiques débiteront

- **Les plaintes relatives au non-respect des dispositions relatives à la réinstallation et gestion environnementale et sociale :**

- ✓ Contestation sur l'élaboration ou la mise en œuvre des PAR (Exemple : Réclamation et ou Erreur sur l'identification de PAP et l'évaluation de leurs biens ; réclamation sur une non-compensation d'une perte concernant des biens impactés)
- ✓ Non-respect de la mise en œuvre des mesures pour gérer les impacts liés a la mise en œuvre des chantiers par les entreprises ;
- ✓ Manque de recrutement du personnel suffisant (exemple : Insuffisance du personnel sur le site des travaux, absence de main-d'œuvre locale) ;
- ✓ Manque de mobilisation des équipements nécessaires et suffisant sur le site des travaux ;
- ✓ Agressions physiques ou verbales des populations locales (jeunes, femmes, hommes, personnes à mobilité réduite) ...

Les plaintes relatives au non-respect des exigences sociales et environnementales générales et particulières du Projet et de la Banque Mondiale et à la non-conformité des accords et textes.

Les plaintes relatives au développement durable de la communauté, respect des engagements pris et viabilité de l'environnement

- ✓ Atteinte à la sécurité foncière et ou à un bien foncier
- ✓ Non-respect des mesures d'inclusion des populations/groupes vulnérables,
- ✓ Mauvaise qualité des ouvrages construits par le projet,
- ✓ Atteinte à l'environnement (pollution du milieu biophysique, à la flore, à la faune.)
- ✓ Exploitations et Abus sexuels et Harcèlement Sexuel (EAS/HS),
- ✓ Méconduite financière liée aux travaux (détournement, extorsion, fraude, corruption,)
- ✓ Non-respect des engagements contractuels (accords consensuels avec les populations locales et entreprises, retard du paiement des prestations de services /biens)
- ✓ Exclusion de bénéficiaires des investissements du Projet ou pression/manipulation pour leur participation/coopération volontaire et transparente.
- ✓
- Autres (toutes les plaintes n'entrant pas dans les catégories standards ci hautes citées)

Procédure De Mise En Place Des Comités De Gestion Des Plaintes

Quatre (4) Niveaux de Comités de Gestion des Plaintes doivent être mis en place dans le cadre du suivi communautaire du Projet.

- **Le Comité National** (comité transversal dans la gestion des plaintes et composé des experts nationaux des divers domaines)
- **Les Comités Régionaux** (membres techniques régionaux, points focaux régionaux...)
- **Les Comités Communaux** (membres techniques communaux, leaders d'opinion, société civiles et chefs de quartiers)
- **Les Comités Locaux** (identifiés en AG, membres locaux et inclusif)

Critères d'éligibilité à un CGP

- Être membre de la communauté locale ou agent de service technique concerné,
- Accepter de travailler de façon bénévole,
- Être honnête, impartial, disponible, discret, patient, écouté par la Population, Esprit critique (qui cherche à comprendre les situations avant d'agir).

Relations entre les différents Comités de Plaintes

- **Le CNGP et les autres niveaux**

Le CNGP composé des acteurs/spécialistes de l'Unité de Gestion du Projet afin de pouvoir porter une attention particulière à chaque plainte qui est reçue. Il est présidé par le Coordonnateur National du Projet. C'est un comité qui joue un rôle transversal et peut intervenir dans la gestion des plaintes reçues au niveau de tous les autres comités (CRGP, CCGP, CLGP).

- **Le CRGP et les autres niveaux**

Les CRGP sont mis en place au niveau de chaque Gouvernorat des Huit (8) régions d'intervention du CERP. Ils sont composés des représentants des services techniques régionaux concernés par les activités du Projet, et ou des élus locaux désignés et ou des points focaux du Projet, des représentantes des femmes et des jeunes et des différents SGA de gouvernorats. Ces derniers ont aussi le rôle de président de chaque CRGP. En principe, les CRGP reçoivent les plaintes que les comités communaux/locaux n'ont pas pu assurer leur traitement afin s'assurer un traitement efficace et effectif. Ils peuvent aussi recevoir directement les plaintes déposées auprès de ces derniers.

- **Le CCGP et les autres niveaux**

Les CCGP sont mis en place au niveau de chaque commune/arrondissement communal concernés par les activités du CERP. Ils sont représentés par les services techniques communaux, des leaders d'opinion, la société civiles, des chefs coutumiers, des représentantes des femmes et des jeunes ainsi que les SG et ou des administrateurs délégués des communes. Chaque CCGP est présidé par l'Administrateur délégué ou le SG de la mairie concernée. Le rôle principal des CCGP est de recevoir toutes les plaintes non traitées que les CLGP font remonter à leur niveau afin d'assurer un traitement efficace et effectifs de celles-ci. Ils constituent le 2eme niveau de traitement des plaintes que les CCGP n'ont pas pu traiter. Les CCGP peuvent aussi directement recevoir les plaintes déposées à leur niveau afin d'une gestion de celles-ci.

- **Le CLGP et les autres niveaux**

Les CLGP constituent le 1^{er} niveau de dépôt et de gestion des plaintes reçues et sont mis en place au niveau local (sites/Communautés). Ils sont composés des membres des communautés concernées par les activités du Projet désignés via une AG. Ces membres doivent des hommes, femmes, représentant(es) des femmes et jeunes, des élus locaux et des chefs coutumiers appuyés aussi par des personnes ressources). Ils assurent la gestion première de toutes les plaintes déposées directement auprès d'eux par les communautés ou tout autre plaignant en relation avec les activités du Projet.

Rôles Et Attributions D'un Comite De Gestion Des Plaintes

Les principales responsabilités du CGP sont de :

- Assurer un suivi communautaire renforcé et une meilleure redevabilité sociale ;
- Partager toutes informations utiles et ouvertes cadrant avec le ou les sous-projets ;
- Recueillir et Enregistrer les plaintes à leur niveau ;
- Enquêter et Analyser les plaintes (étudier leur recevabilité et la mise en contexte, prendre le soin de faire un retour de la décision au (x) plaignant(es) ;
- Informer le (s) plaignant(es) des possibilités de modes de recours amiable et judiciaire ;
- Travailler en étroite collaboration et Informer l'UGP de PIDUREM de toute plainte reçue même si celle-ci aurait fait l'objet d'un traitement amiable en amont ;
- Aider le CERP à gérer l'inclusion et l'exclusion des personnes déplacées, réfugiées et éloignées concernées par la mise en œuvre du sous-projet ;
- Servir d'interface entre le CERP et les communautés d'intervention par rapport à la gestion des plaintes/doléances ;
- Appuyer le CERP à gérer les risques environnementaux liés à la réalisation/réhabilitation des ouvrages retenus.

Les principaux rôles des comités communaux/régionaux de gestion de plaintes sont :

- Enregistrer et traiter les plaintes déposées directement au niveau communal ou régional ;
- Enregistrer et traiter les plaintes non résolues remontées du niveau local et au communal ;
- Délivrer un accuse de réception au plaignant des réceptions de la plainte ;
- Informer le plaignant de la résolution et documenter son accord ?
- Informer la coordination régionale et Remonter au niveau national, les plaintes non résolues et/ou nécessitant plus d'informations et ;
- En cas d'envoi de la plainte au niveau supérieur informer le plaignant puis archiver la plainte.

Fonctionnement D'un Comité MGP

La réception et la gestion des plaintes reçues dans les meilleurs délais, prouvent le fonctionnement des CGP.

Une fois que les CGP sont mis en place et formés, les membres travaillent de façon bénévole et se réunissent **systématiquement après chaque dépôt d'une plainte** à l'exception des plaintes liées aux EAS/HS. En plus, **chaque trimestre**, ils organisent une rencontre leur permettant de faire le bilan, de s'auto évaluer et de capitaliser les leçons

appries avec les représentants de l'UGP et les acteurs concerné (entreprises, UGP). Il convient de notifier que le président/facilitateur du comité, en collaboration avec le CGP, peut collecter certaines plaintes à travers les réunions organisées de mise en œuvre des activités du site concerné.

Sur le panneau d'information et de signalisation du MGP posé au niveau des sites de travaux ainsi qu'à tout autre endroit approprié, seront affichés les messages relatifs aux lieux de dépôt des plaintes, le numéro de téléphone de l'UGP et celui du facilitateur du CLGP et les coordonnées électroniques de l'UGP.

Les CGP procéderont à chaque dépôt, à l'enregistrement de toutes les plaintes reçues (un registre MGP sera disponible et ouvert à cet effet au niveau de chaque CGP) que ce soit **par téléphone, par WhatsApp, par e-mail ou par courriel** directement de la part de (s) plaignant (s). Et pour éviter la répétition des plaintes qu'elles soient du ressort du Projet ou pas souvent dues à la méconnaissance des procédures et de l'arrangement institutionnel, outre le renforcement des capacités des partenaires concernés avant la mise en œuvre du projet, tous les spécialistes et assistants en Sauvegarde ES et VBG organiseront des séances de sensibilisation avec les parties prenantes dans les milieux urbains des huit (8) régions d'intervention du CERP sur le MGP.

En outre, lorsque le CLGP, ou le CCGP ou le CRGP ou le CNGP reçoit des plaintes liées EAS/HS via le survivant(e) ou proche du survivant et ou du point focal désigné parmi le CLGP, celui-ci les transmet directement et prioritairement au prestataire-partenaire VBG retenu. Il a le devoir uniquement de référer le survivant (e) et d'informer immédiatement l'UGP. Le prestataire-partenaire VBG retenu est tenu de donner suite pour une procédure requise pour la prise en charge efficace des incidents....

Etapas De Traitement Des Plaintes

Les rubriques de traitement d'une plainte se définissent comme suit : Dépôt et enregistrement de la plainte ;

Les plaintes seront formulées verbalement ou par écrit et enregistrées dans un registre de dépôt remis a chaque comité par l'UGP. Pour les plaintes EAS/HS il y aura un autre formulaire spécifique qui ne suivra pas les mêmes procédures que les autres plaintes.

Quels sont les canaux de transmission possibles ?

- ◆ Directement a un membre du comité ou un autre point focal, surtout pur ceux qui sont alphabètes
- ◆ Formulaire d'enregistrement d'une plainte
- ◆ Appel téléphonique,
- ◆ Réseaux sociaux (WhatsApp, Facebook)
- ◆ Sms mobile,
- ◆ Courrier électronique,
- ◆ Contact via site internet du Projet...

⇒ Attribution d'accusé de réception ;

Un accusé de réception est remis au plaignant dès réception de sa plainte ou dans **un délai de 48 heures maximum** après le dépôt de sa plainte.

⇒ Tri et classification de la plainte ;

Les plaintes dont le lien est établi avec les activités du projet selon leur nature et leur caractère de sensibilité, doivent être triées et classées sensible ou non, prioritaire ou confidentielle ou pas et faire l'objet d'un traitement dans un meilleur délai recommandé ; En cas d'absence de lien avec le projet, le comité peut référer le/la plaignant aux instances/autorités appropriées pour traiter leurs préoccupations.

⇒ **Vérification et actions ;**

La structure chargée de la vérification de la plainte sauf les plaintes issues des EAS/HS peut être tout comité mis en place qui reçoit la plainte et appuyé par le comité au niveau national déjà existant. Des investigations issues de la plainte doivent être faite afin de s'assurer la situation et de son admissibilité en lien avec les activités du Projet. **Un délai de deux (2) jours** (délai compris dans le délai initial de traitement prévu) est accordé pour l'examen et enquête d'une plainte.

⇒ **Résolution et Délais ;**

Le délai de traitement des plaintes peut varier en fonction du caractère et de l'ampleur de la plainte/doléance. Ce qu'il faut noter est que **le traitement doit se faire dans un délai raisonnable** y compris la prise en compte de toutes les sous-étapes (dépôt, accusé de réception, vérification, solution, retour au plaignant...). (**Quarante-huit heures (48 Heures) après examen et enquête**).

Le délai maximal de traitement des plaintes **ne doit pas excéder dix (10) jours en première instance**.

Pour le CRGP dispose **de sept (7) jours** pour statuer sur la plainte et, d'en faire un retour au plaignant via le CCGP, le CLGP ou l'UGP.

⇒ **Solution proposée/Feedback au plaignant ;**

Le comité qui a aura à se charger du traitement de la plainte est tenu d'informer de notifier la résolution proposée et notamment informer le plaignant de ladite solution. Le comité national s'assurera que le feedback aux plaignants a bien été fait et que le rappel des voies de recours leurs ont été communiqués en cas de non-satisfaction de la solution proposée.

⇒ **Appel / Recours (le cas échéant) ;**

La voie de gestion des plaintes notamment des plaintes/doléances générales recommandée est celle à l'amiable mais en revanche en cas de non-satisfaction suffisante des plaignants, la voie judiciaire reste envisageable et ouverte.

⇒ **Fermeture/Archivage**

Le Projet mettra en place un système d'archivage physique et électronique centralisé au niveau de l'UGP, pour le classement des plaintes et à la fin de la résolution de chaque plainte/doléances, le dossier sera fermé et fera l'objet d'un archivage.

5.2.1. Traitement des Plaintes liées à l'EAS/HS

Le traitement des plaintes relatives auxdits cas suivra un processus particulier, encadré par les acteurs (du Mécanisme de gestion de plaintes préalablement mis en place au niveau national au sein de l'UGP PIDUREM, les prestataires de services, les points focaux chargés des EAS/HS et des VBG, ...), qui devra garantir la confidentialité et le recours judiciaire éventuel. L'information doit parvenir à la Banque Mondiale et au projet CERP dans les 24 heures. Aucune information susceptible de révéler l'identité de la victime ne doit être conservée au niveau du mécanisme de gestion des plaintes.

5.2.1.1 Opérateur du MGP au sein de l'UGP

Le MGP du CERP sera assuré par celui du PIDUREM. Le projet mettra en œuvre un Mécanisme de gestion des plaintes (MGP) qui sera géré par un opérateur désigné du MGP désigné au sein de l'UGP qui est la spécialiste en violence basée sur le Genre. Les dénonciations de VBG et EAS/HS, les autres plaintes ou autres préoccupations peuvent être soumises en ligne, par téléphone, par courrier ou en personne.

Toutes les plaintes concernant les VBG et EAS/HS doivent être immédiatement signalées à l'équipe spécialisée de la Banque mondiale par l'UGP.

Le CERP, par le biais de la commission de vérification constituée de :

- Le /la spécialiste chargé des EAS/HS recruté (e) de PIDUREM,
- le spécialiste en sauvegarde sociale,,
- un représentant de l'ONG VBG à recruter,
- Un (e) représentant (e) du Ministère de la Promotion de la Femme et de la Protection de l'Enfant,

L'employeur de l'auteur présumé représentant l'Entreprise/prestataires,

Mènera des investigations sur la plainte afin d'établir le lien avec le Projet. La confidentialité de l'identité de le/a survivant(e) devrait également être préservée au moment de signaler tout incident à la police/gendarmerie et tout au long du processus de vérification.

Une fois la plainte traitée et résolue, l'opérateur du MGP en informera le plaignant, à moins que la plainte n'ait été faite de façon anonyme. Les plaintes adressées aux gestionnaires ou au Prestataire de services seront transmises par ces derniers au MGP aux fins de leur traitement, enregistrement et transmission à la Banque.

Si la plainte est déposée auprès du MGP par un/e survivant(e) ou au nom d'un/e survivante, le plaignant sera directement référé au Prestataire de services (Services de Santé et/ou ONG spécialisées dans ce genre de prise en charge) pour recevoir des services de soutien.

5.2.1.2 Prestataire de services

Le Prestataire de services est une organisation locale, étatique ou non qui a l'expérience et la capacité nécessaires pour apporter un soutien (médical, juridique, psychosocial etc.) aux survivant(e)s d'EAS/HS ou de VBG. Le Projet à travers le protocole de référencement, et autres acteurs (entreprises notamment) doivent établir une relation de travail avec le Prestataire de services, afin que les cas d'EAS/HS et de VBG puissent leur être transmis en toute sécurité. Le Prestataire de services fournira également un soutien et des conseils aux Points focaux chargés des EAS/HS et des VBG, le cas échéant. Le Prestataire de services participera à la résolution des plaintes liées aux EAS/HS et aux VBG chaque fois que de besoin.

5.2.1.3 Points focaux chargés des questions EAS/HS au sein des communautés

Les plaintes issues des EAS /HS seront reçues par deux membres des deux sexes désignés par la communauté qui auront la qualification de points focaux qui font office de comité local de gestion de plaintes.

Un point focal sera désigné au niveau communal au sein du CCGP. Ces points focaux doivent être confirmés comme sûrs et accessibles par la communauté locale. Il est ainsi indispensable de placer et former ces points focaux désignés au sein des zones d'intervention du CERP en se basant sur les acquis du PIDUREM, chargés d'enregistrer et de prévenir les incidents des EAS/HS dénoncés par les plaignants au projet immédiatement. Il revient à ces points focaux aussi d'enregistrer le consentement du/de la survivant(e). Ils ne doivent pas être impliqués dans la gestion de la plainte, mais plutôt se limiter uniquement au référencement des survivant-es vers les services de prise en charge (particulièrement le service de police et de la santé notamment dans les cas d'abus sexuel où l'urgence est signalée).

Dès réception de la plainte, le point focal doit obligatoirement en référer au Projet ou à l'ONG VBG si applicable, en vue de la poursuite du processus, si tel est le choix du/de la survivante.

Il importe de noter que concernant l'EAS/HS, l'approche doit être centrée sur les victimes. L'approche centrée sur les victimes se fonde sur un ensemble de principes et de compétences conçus pour guider les professionnels — quel que soit leur rôle — dans leurs échanges avec les victimes (surtout les femmes et les filles, mais aussi les hommes et les garçons) de violences sexuelles ou d'autres formes de violence. L'approche centrée sur les victimes vise à créer un environnement favorable dans lequel les droits des intéressés sont respectés et privilégiés, et dans lequel les victimes sont traitées avec dignité et respect. Cette approche aide à promouvoir le rétablissement de la victime et sa capacité à identifier et exprimer ses besoins et souhaits, ainsi qu'à renforcer sa capacité à prendre des décisions sur d'éventuelles interventions.

5.2.1.4 Mécanismes de rapportage et de référencement²

Signalement et rapportage

Il s'agit des mécanismes permettant entre autres à :

- Une survivante d'avoir la liberté et le droit de signaler un incident à la personne qu'elle souhaite. Elle peut raconter ce qui lui est arrivé à un membre de la famille ou à un ami en qui elle a confiance. Elle peut chercher de l'aide auprès d'un membre ou d'une organisation de la communauté en qui elle a confiance. Elle peut décider

² Cette partie a été inspirée du document : Procédures Opérationnelles Standards (POS) pour la prévention et la réponse à la Violence Basée sur le Genre dans la région de Diffa (Version révisée, 2019)

- de solliciter une protection juridique et/ou des réparations en s'adressant à la police ou à d'autres autorités locales.
- Toute personne à qui la survivante s'est confiée est tenue de donner à cette dernière des informations honnêtes et complètes sur les services disponibles, de l'encourager à demander de l'aide, et si possible de l'accompagner et de l'aider tout au long de ce processus.
 - Pour les enfants, il faut faire référence aux politiques nationales qui imposent à certains organismes et certains professionnels de l'intervention sociale (les enseignants, les travailleurs sociaux, les professionnels de santé) de signaler le cas tout en respectant l'intérêt supérieur de l'enfant.
 - Les points d'entrée suggérés pour le système d'assistance aux survivantes qui cherchent de l'aide sont les prestataires de services psychosociaux et/ou de santé (acteurs nationaux, internationaux et/ou communautaires). Les points d'entrée doivent être accessibles, sûrs, privés, confidentiels et fiables.

Procédure de demande d'aide et de référencement des cas des survivantes des VBG

Il s'agit de garantir notamment :

- un système de référence (mécanisme flexible) qui relie en toute sécurité les survivants aux services de soutien compétents, tels que les soins médicaux et psychosociaux, assistance à la police et soutien juridiques et judiciaires ;
- la prise en charge et le suivi des cas des VBG. La prise en charge doit être le plus possible holistique (médicale, psychosociale, juridique et judiciaire et économique) en respectant les choix de la survivante.

En cas de viol, toute autre action est suspendue pour assurer un référencement dans les 72 heures de l'incident. L'assistance médicale, dans les 72 heures de l'incident, est la priorité pour la prise en charge des violences sexuelles et/ou d'éventuelles blessures graves.

Actions de réponse immédiate et référencement

Il s'agit de mettre un mécanisme qui permet à la personne qui reçoit la déclaration initiale (rapport) d'un incident de VBG faite par une survivante, d'agir conformément à la procédure de référencement, qui permet à chaque étape de continuer ou d'arrêter. La survivante est libre de décider si elle souhaite demander de l'aide, quel type d'aide et auprès de quelles organisations. Pour les enfants de zéro à 10 ans, les responsables ou les tuteurs doivent donner le consentement en tenant compte l'intérêt supérieur de l'enfant. Pour les enfants dont l'âge varie de 11 à 17 ans, ils doivent être impliqués dans le choix de l'aide à recevoir.

L'assistance médicale est la priorité pour les cas faisant intervenir des violences sexuelles et/ou d'éventuelles blessures. En cas de viol, l'aide doit être dispensée conformément au Guide de l'OMS et le Protocole National sur la gestion clinique des victimes de viol et peut comporter une contraception d'urgence et une prophylaxie post-exposition au VIH.

Les prestataires de services formés sur la prise en charge clinique des survivantes d'agression sexuelle, informeront la survivante/victime du type d'assistance qu'ils peuvent offrir et indiqueront clairement ce qu'ils ne peuvent pas faire, afin de ne pas susciter de faux espoirs. Pour les enfants, les responsables ou les tuteurs seront informés afin de minimiser les risques.

Prise en charge des cas de Violence Basée sur le Genre

A titre d'exemple et selon le modèle des procédures POS (2019), la gestion de cas des survivants de la GBV se structure de la manière suivante : (i) la référence, (ii) le consentement et la communication de l'information, (iii) prise en charge multisectorielle (médicale, psychosociale, juridique et judiciaire, réinsertion socio-économique et (iv) la coordination. La prise en charge doit être le plus holistique que possible et doit répondre aux besoins spécifiques tout en respectant les désirs et les requêtes de la survivante. Le minimum qui doit toujours être garanti surtout pour les cas des violences sexuelles est une réponse médicale et psychosociale intégré. La gestion de cas holistique est guidée par la prise en charge psychosociale.

Pour assurer le suivi des survivants dans toutes les étapes de sa prise en charge, les agents responsables de la gestion des cas utiliseront différents outils de travail tout en utilisant les codes afin de sauvegarder les informations qui peuvent identifier les survivants.

Stratégies et procédures permettant d'informer les survivantes et d'établir tout rapport obligatoire

Il s'agit entre autres de :

- Prévoir du personnel féminin, pour mener les entretiens et les examens ;
- Demander leur préférence, lorsque la survivante est de sexe masculin ;
- Procéder aux entretiens dans les endroits privés ;
- Conduire les entretiens avec les survivantes seulement par du personnel formé dans ce domaine ;
- Eviter de demander à la survivante de répéter son histoire dans les multiples entretiens. La survivante est référée par d'autres acteurs du système de référence, donc poser seulement les questions nécessaires pour pouvoir apporter l'assistance spécifique ;
- Etc.

Gestion de l'information liée aux VBG

Vu la sensibilité de ce volet, la gestion de l'information allant de la collecte, le stockage, l'analyse et le partage des informations liées aux cas VBG doivent obéir aux principes ci-dessous :

- développer des procédures formelles pour la gestion, et la sécurisation des informations;

- conserver toutes les informations écrites relatives aux survivantes dans les armoires sécurisées ;
- garder des fichiers informatisés sauvegardés par des mots de passe plutôt que des copies en papier ; toutes les fiches doivent être gardées dans la confidentialité et assurer aux survivantes des VBG que la sécurité des informations est prioritaire et primordiale afin qu'elles n'hésitent pas à prendre des actions concernant leurs vies futures ;
- etc.

Information et rapport avec l'information

- La survivante doit être constamment informée sur la réponse planifiée.
- Il est interdit d'utiliser des cas de violence basée sur le genre et surtout de violence sexuelle pour le plaidoyer ou la visibilité. L'intérêt des survivantes prévaut sur le plaidoyer et la visibilité.
- De plus, la survivante doit être informée et consciente des implications de son témoignage et de toutes déclarations publiques, à la presse, aux autorités, etc.

Responsabilités de l'aide à la survivante

Les prestataires de service de santé doivent assurer une prise en charge médicale en fonction des besoins du survivant(e), en respectant les principes de liberté de choix/volonté, de confidentialité, non-discrimination, impartialité, la sécurité (cadre).

Il est question de garantir un paquet minimum d'activité pour la prise en charge médicale des survivantes de VBG. Il s'agit entre autres de :

- la prise en charge clinique en fonction des examens de laboratoire : traitement des pathologies autres diagnostiquées chez le survivant (Palu, IST et du VIH/SIDA, tétanos, hépatite B, etc.) ;
- la collecte de preuves médico-légales minimales (traces des blessures, sperme, corps étrangers, habits déchiré) ; la collecte des preuves médico-légales se réalise au fur et à mesure de l'examen ;
- un appui psychologique/affectif et/ou référencement pour le soutien psychosocial et santé mentale ;
- une documentation médicale des survivants des SVBG à travers des outils standards et adoptés ;
- la rédaction du certificat médical à la demande de la survivante ou d'une autorité judiciaire ;
- un suivi (examen clinique, bilan, observance du traitement biologique) et aussi à travers la contre référence.

B.7 Notification d'une plainte EAS/HS à la Banque mondiale:

Les informations suivantes devront impérativement être communiquées à la Banque, sous un délai de 24h après réception d'une plainte EAS/HS:

- La nature de l'allégation (exploitation sexuelle, abus sexuel, harcèlement sexuel) ;

- Si l’auteur présumé des faits est, à la connaissance de la survivante, associé au projet (oui/non);
- L’âge et/ou le sexe de la/du survivant (si disponible); et
- Si la/le survivant-e a été orienté-e vers des services de prise en charge VBG.

- B.7 Suivi / retour aux parties impliquées et clôture de plainte :

En cas de plaintes EAS/HS, le survivant sera informé par le l’ONG prestataire de service VBG recrutée des résultats de la vérification de la plainte, et tout autre retour venant des prestataires de services s’il y a lieu. En cas de poursuites judiciaires ou sanctions professionnelles, ce même canal sera utilisé pour informer le/la plaignant(e) et éventuellement prévoir un plan de sécurité pour pallier les cas de vengeance ou de rétribution. Voir Plan de sécurité en annexe (10).

Pour toute communication avec le présumé agresseur ou son employeur, le contact sera établi avec l’ONG VBG par le canal du point focal VBG/HSS de l’employeur, ou par le billet des chefs coutumiers s’il ne s’agit pas d’un travailleur du projet.

Le suivi de la prise en charge et l’évaluation de la satisfaction du plaignant incombe également à l’ONG prestataire de service VBG qui doit reporter les informations recueillies à travers une fiche de suivi à envoyer à l’UGP, cette fiche est annexée à la fiche d’enregistrement (annexe 9).

S’agissant de la clôture, les décisions des parties ou des services de prise en charge seront aussi transmises via l’ONG prestataire de services VBG.

Suivi Et Evaluation

Afin d’améliorer davantage ce processus de gestion, les responsables de suivi environnemental et social en collaboration avec le Suivi Evaluation se chargeront périodiquement d’analyser et vérifier les plaintes reçues, le traitement de ces plaintes, et les réponses du Projet

Le point **des Indicateurs**, entre autres, sur les statistiques des griefs se répartit comme suit :

- ❖ Nombre de plaintes reçues au cours de la période ;
- ❖ Nombre de plaintes traités au cours de la période ;
- ❖ Nombre des plaintes non traitées ;
- ❖ Nombre des plaintes sensibles (EAS/HS) ;
- ❖ Nombre des plaintes qui concernent les groupes vulnérables/ déplacés ou réfugiés ;
- ❖ Nombre des plaintes qui concernent les incidents/accidents de Travail ;
- ❖ Nombre des plaintes qui concernent le personnel direct ;
- ❖ Nombre des plaintes qui concernent le personnel indirect
- ❖ Durée/Délai de réponse ;
- ❖ Nombre de cas avec recours à un niveau supérieur ;

- ❖ Canal de transmission des plaintes (le CGP, en personne : Téléphone, SMS/ texte, Message électronique et/ou courrier) ;
- ❖ Nombre d'évaluations MGP /CGP réalisées ;
- ❖ Nombre de PV de Conciliation Elaborés ;
- ❖ Nombre de recours en justice.

SECTION : SUIVI ET ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

Les activités relatives au PMPP seront déclinées dans les Plans (annuels, trimestriels et mensuels) de mise en œuvre. Ces plans préciseront entre autres pour chaque action ou activité prévue, le responsable, la période d'exécution, les acteurs impliqués, les ressources nécessaires (budget) et les délais de mise en œuvre.

Des outils de suivi correspondant (rapports annuels, trimestriels et mensuels) seront élaborés pour être capitalisés dans le document global de suivi des activités du CERP. Les rapports de suivi mettront en exergue les écarts entre les prévisions et les réalisations en termes d'activités, les taux d'exécution, les acquis de la mise en œuvre des activités, les difficultés et les solutions envisagées. Les responsables du suivi de la mise en œuvre des activités inscrites au PMPP sont les Spécialistes chargés des sauvegardes environnementale et sociale de l'UGP (notamment l'Expert Environnemental, l'Expert Social et Genre, l'Expert VBG/AES/HS), en collaboration avec le Spécialiste en suivi-évaluation du Projet notamment.

Participation des différents acteurs concernés aux activités de suivi

Pour un suivi-évaluation participatif, le CERP fera participer les parties prenantes ou/et des consultants, si nécessaire, au programme de suivi et d'atténuation des impacts identifiés et dans l'établissement des rapports y relatifs.

Pour ce faire, les indicateurs suivants seront utilisés pour suivre et évaluer l'efficacité des activités d'engagement et de participation des parties prenantes :

- Nombre de réunions à différents niveau (ateliers, rencontres avec les autorités administratives, coutumières, élus locaux, etc.) tenues avec chaque catégorie de parties prenantes et nombre de participants ;
- Nombre de parties prenantes incluses dans le registre dédié ;
- Nombre de suggestions et de recommandations reçues par le CERP;
- Nombre de publications couvrant le CERP dans les médias.

Toutefois, les indicateurs relatifs aux plaintes seront recueillis sur une base trimestrielle. D'autres indicateurs pertinents peuvent être recueillis suivant une périodicité à établir.

Rapports aux groupes de parties prenantes

Le reporting consistera en la production de comptes-rendus d'activités et de réunions, la rédaction des rapports d'ateliers communautaires et de rapports d'activités périodiques. Les parties prenantes clé du MGP seront destinataires de ces rapports.

Une rubrique spécifique sera créée dans le rapport mensuel des activités de l'équipe sociétale afin de rendre compte du fonctionnement et des performances du MGP.

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes seront communiqués tant aux différents acteurs concernés qu'aux groupes élargis de parties prenantes à travers les vecteurs de communication énumérés dans la stratégie de communication notamment. Au cours de ces feed-back, il sera rappelé de façon systématique aux parties prenantes l'existence du mécanisme de gestion des plaintes.