



UNITE DE GESTION DU PROJET

Id. du Projet: P180085 - CREDIT IDA n°7399-CM CREDIT (SML)/ CREDIT IDA n°7400-CM CREDIT B (REGULAR)

Agence d'Exécution : INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP) SPECIFIQUE

Février, 2026

SOMMAIRE

SOMMAIRE	1
LISTE DES TABLEAUX	3
LISTE DES ANNEXES	3
SIGLES ET ABBREVIATIONS	4
DEFINITION DES CONCEPTS	6
I. INTRODUCTION.....	9
I.1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION.....	9
I.2 DESCRIPTION DU PROJET	10
I.2.1 Objectifs de développement du projet	10
I.2.2 Composantes du projet.....	10
I.2.3 Principaux bénéficiaires et partenaires.....	12
I.2.4 Zone de couverture du projet	12
II. OBJECTIFS DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	13
III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES.....	13
III.1 Objectif	13
III.2 Méthodologie.....	13
III.3 Parties concernées et autres parties intéressées.....	14
III.3.1 Parties concernées :.....	14
III.3.2 Parties prenantes intéressées:	15
III.3.3 Les entreprises de construction et leurs employés ;	20
III.3.4 Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables.....	20
III.3.5 Stratégie d'engagement avec les groupes défavorisés/vulnérables.....	21
IV. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	26
IV.1 Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes à la préparation du projet	26
IV.1.1 En phase de préparation du projet	26
IV.1.2 En phase de mise en œuvre du projet	27
IV.2 Besoins des parties prenantes du projet, des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes	29
IV.3 Plan de mobilisation des parties prenantes	33
IV.4 Information des parties prenantes.....	36
V. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	36

V.1	Ressources humaines	36
V.2	Les principes de mise en œuvre	37
V.3	Fonctions et responsabilités de la direction des activités.....	37
V.4	Information des parties prenantes.....	37
V.5	Suivi-évaluation des performances du PMPP	38
VI.	MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	38
VI.1	Objectifs du Mécanisme de gestion des plaintes	38
VI.2	Principes fondamentaux du MGP	39
VI.3	Catégorie des plaintes	40
VII.	MISE EN PLACE DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES	41
VII.1	Niveau de mise en place du MGP.....	41
VII.2	Composition et rôles des différents niveaux du MGP.....	41
VIII.	MISE EN ŒUVRE ET VULGARISATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES ET DES GRIEFS.....	43
VIII.1	Procédures de traitement des plaintes	43
VIII.1.1	Étape 1 : Réception et enregistrement des plaintes.....	43
VIII.1.2	Étape 2 : Tri et classification des plaintes.....	44
VIII.1.3	Étape 3 : Vérification et actions	44
VIII.1.4	Étape 4 : Suivi & évaluation et rapportage.....	45
VIII.1.5	Étape 5 : Délai de traitement.....	46
VIII.1.6	Étape 6 : Clôture de la plainte.....	46
VIII.1.7	Étape 7 : Règlement judiciaire	47
VIII.1.8	Étape 8 : Archivage.....	47
VIII.1.9	Gestion des plaintes provenant de groupes autochtones.....	47
VIII.2	Canaux de soumission des plaintes ou voies de signalement	48
VIII.3	Renforcement des capacités des Comités de Gestion des Plaintes	48
VIII.4	Vulgarisation du MGP.....	48
VIII.5	Suivi-évaluation des performances du MGP	49
IX.	BUDGET PREVISIONNEL DU PMPP ET DU MGP.....	50
X.	CONCLUSION	52
XI.	ANNEXES	53

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : composantes et sous-composantes du projet	11
Tableau 2 : Parties prenantes concernées et intéressées du Projet	16
Tableau 3 : Stratégie d'engagement avec les groupes défavorisés/vulnérables du projet	21
Tableau 4 : Activités antérieures de mobilisation des parties prenantes	27
Tableau 5 : premier atelier de concertation pendant la mise en œuvre du projet	28
Tableau 6 : Besoins des parties prenantes du projet	31
Tableau 7 : Plan de mobilisation des parties prenantes	33
Tableau 8 : Activités et responsabilités des parties prenantes	36
Tableau 9 : Principes fondamentaux du MGP.....	39
Tableau 10 : Catégories des éventuelles plaintes	40
Tableau 11 : Composition et rôle des comités de gestion des plaintes selon le niveau	42
Tableau 12 : Canaux de soumission des plaintes ou voies de signalement	48
Tableau 13 : Budget prévisionnel PMPP et du MGP	50

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Récapitulatif des consultations	53
Annexe 2 : Fiche de plaintes	56
Annexe 3 : Registre des plaintes non VBG	57
Annexe 4 : Tableau de suivi du traitement de la plainte.....	58

SIGLES ET ABBREVIATIONS

AFRISTAT	Observatoire Économique et Statistique d'Afrique subsaharienne
AFRITAC	Africa Regional Technical Assistance Center du FMI
BNS	Bureaux Nationaux de Statistiques
BUCREP	Bureau Central des Recensements et des Études de Population
BUNEC	Bureau National de l'État Civil
CAPI	Interview personnelle assistée par ordinateur
CCGP	Comité Central de gestion des plaintes
CEDEAO	Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest
CEMAC	Communauté Economique et Monétaire de l'Afrique Centrale
CES	Cadre environnemental et social
CGCGES	Cadre général commun de Gestion Environnementale et Sociale
CGCPGMO	Cadre général commun de Procédures de Gestion de la Main d'Œuvre
CGES	Cadre de gestion environnementale et sociale
CGP	Comités de Gestion des Plaintes
CQ	Comité de Quartiers
CRGP	Comité Régional de Gestion des Plaintes
CV	Comités de villages
EAS /HS	Exploitation et abus sexuels/harcèlement sexuel
EDS	Enquêtes démographiques et sanitaires
EESI	Enquête sur l'Emploi et le Secteur Informel
EFT	Enquêtes sur les forces de travail
FAO	Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture
FNUAP	Fonds des Nations unies pour la population
HIES	Enquêtes sur les revenus et les dépenses des ménages
HISWACA	Projet d'Harmonisation et amélioration des statistiques en Afrique de l'Ouest et du Centre
ICS	Score de l'indicateur de capacité statistique
INS	Institut National de la Statistique
IPC	Indice des prix à la consommation
ISSEA	Institut Sous Régional des Statistiques et d'Économie Appliquée
MGP	Mécanisme de gestion des plaintes
MICS	Enquêtes en grappes à indicateurs multiples

MINADER	Ministère de l’Agriculture et du Développement Rural
MINDDEVEL	Ministère de la Décentralisation et du Développement local
MINEPAT	Ministère de l’Économie de la Planification et de l’Aménagement du Territoire
MINEPDED	Ministère de l’Environnement de la Protection de la Nature et du Développement Durable
MINEPIA	Ministère de l’Élevage, des Pêches et des Industries Animales
MINFI	Ministère des Finances
MINHDU	Ministère de l’Habitat et du Développement Urbain
MINTOUL	Ministère du Tourisme et des Loisirs
MINTP	Ministère des Travaux Publics
NES	Norme Environnementale et Sociale
NSDD	Norme Spéciale de Diffusion des Données
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OSC	Organisations de la Société Civile
PAM	Projet Alimentaire Mondial
PEES	Plan d’Engagement Environnemental et Social
PGMO	Procédures de Gestion de la Main d’œuvre
PGS	Plan de gestion de la sécurité
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PND	Plan National de Développement
PV	Procès-Verbal
SFG	Statistiques Financées par le Gouvernement
SGDD-a	Système Général de Diffusion des Données amélioré
SIG	Système d’information Géographique
SNIS	Système National D’information en Statistique
SOP2	Série de Projet phase 2
SSN	Systèmes Statistiques Nationaux
UGP	Unités de Gestion du Projet
UNFPA	Fonds des Nations Unies pour la population
UNSD	Division de statistique des Nations Unies
USAID	Agence des États-Unis pour le Développement International
VBG	Violences Basés sur le Genre
VCE	Violences Contre les Enfants

DEFINITION DES CONCEPTS

La définition de certains termes utilisés dans le mécanisme de gestion des plaintes peut faciliter la compréhension, l'utilisation et éviter toutes confusions.

Abus sexuel : Toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p. 5). C'est une action à caractère sexuel blessant ou risquant de blesser, physiquement ou émotionnellement, impliquant un partenaire.

Acteur : Tout individu ou groupe de personnes intervenant directement ou indirectement dans les activités du projet, ou ayant des intérêts dans le contexte du projet ou ayant la capacité d'influencer les résultats.

Autres parties concernées : Désignent tout individu, groupe ou organisme ayant un intérêt dans le projet, soit en raison de son emplacement, de ses caractéristiques ou de ses effets, soit pour des questions d'intérêt public. Il peut s'agir notamment d'organismes de réglementation, d'autorités publiques, de représentants du secteur privé, de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, organisations des jeunes, d'autres organisations de la société civile et de groupes culturels, y compris des personnes en situation de handicap.

Exploitation sexuelle : Le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris mais non exclusivement en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique (Glossaire des Nations Unies sur l'exploitation et les atteintes sexuelles, 2017, p.6). Elle comprend donc la participation à la prostitution, à la distribution, à la possession et à la production de pornographie, à l'esclavage sexuel, ou au tourisme sexuel, etc.

Faveurs sexuelles : une forme de harcèlement sexuel consistant notamment à faire des promesses de traitement favorable (par ex., une promotion) ou des menaces de traitement défavorable (par ex., perte de l'emploi) en fonction d'actes sexuels, ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou qui relève de l'exploitation ;

Harcèlement sexuel : avances sexuelles, demandes de faveurs sexuelles et tout autre comportement verbal ou physique de nature sexuelle. Le harcèlement sexuel n'est pas toujours explicite ou évident, il peut inclure des actes implicites et subtils, mais il implique toujours une dynamique de pouvoir et de genre dans laquelle une personne au pouvoir utilise sa position pour harceler une autre en fonction de son genre. Un comportement sexuel est indésirable lorsque la personne qui y est soumise le juge indésirable (par ex., regarder quelqu'un de haut en bas, embrasser ou envoyer des baisers ; faire des allusions sexuelles ; frôler quelqu'un ; siffler et faire des appels, donner des cadeaux personnels)

Les plaintes peuvent porter sur des questions de fraude ou corruption, abus de pouvoir, abus des droits humains (normes et conditions de travail, questions d'exploitation, de harcèlement sexuel, etc.).

Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) : Le mécanisme de gestion des plaintes est un ensemble de structures, de procédures et processus par lesquels les plaintes, les questions sur le projet, ainsi que les problèmes qui surgissent dans sa mise en œuvre sont résolus. Le mécanisme de gestion des plaintes vise à gérer les risques, diffuser les informations sur les possibilités de recours, permettre l'alerte précoce et augmenter la transparence, la responsabilisation des acteurs du projet et l'appropriation des activités du projet par les citoyens.

Parties prenantes : Aux fins de la NES 10, le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties touchées par le projet) ; et peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

Parties touchées par le projet : Désignent les personnes susceptibles d'être affectées par le projet en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu physique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes. Il peut s'agir de particuliers ou de groupes, y compris les populations locales.

Plaignant : Tout individu, groupe d'individus ou structure affectés directement ou indirectement par les activités du projet ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans le projet ou son impact ou ses résultats de développement.

Plainte : Une plainte est une expression écrite ou orale d'une préoccupation, d'un mécontentement, d'une revendication, d'un besoin ou d'une aspiration relative au projet, à ses impacts, aux mesures correctives y afférentes, formulée par les bénéficiaires et /ou toute partie prenante ou personne manifestant un intérêt pour le projet. Les plaintes peuvent porter sur tout type de sujets relatifs aux interventions du projet tel que, les préoccupations concernant les démarches administratives, les plaintes pour non-respect des lois et réglementations, la qualité et l'accès aux services, et les plaintes portant sur la gestion environnementale et sociale.

Plainte sensible : plainte liée à la violation des droits de l'homme et à des abus de pouvoir graves ;

Plainte éligible : Ce sont les revendications, les requêtes ou les réclamations qui se rapportent directement aux engagements, aux activités, aux impacts, ainsi qu'à la responsabilité du mandat du Projet ;

Plainte non éligible : Est une plainte qui n'a aucun lien avec le Projet et dont le Projet ne peut gérer ni apporter de solution.

Plainte clôturée : Une plainte qui a été reçue et pour laquelle aucune action supplémentaire n'est nécessaire (dont les solutions proposées ont été mises en œuvre),

Plainte résolue : Une plainte qui a été résolue et pour laquelle le plaignant est satisfait du résultat.

Sollicitation mal intentionnée des enfants : ce sont des comportements qui permettent à un agresseur de gagner la confiance d'un enfant à but sexuel. C'est ainsi qu'un délinquant peut établir une relation de confiance avec l'enfant, puis chercher à sexualiser cette relation (par exemple, en encourageant des sentiments romantiques);

Violence contre les enfants (VCE) : un préjudice physique, sexuel, émotionnel et/ou psychologique, négligence ou traitement négligent d'enfants mineurs (c'est-à-dire de moins de 18 ans), y compris le fait qu'un enfant soit exposé à un tel préjudice envers une tierce personne, qui entraîne un préjudice réel ou potentiel pour sa santé, sa survie, son développement ou sa dignité, dans le contexte d'une relation de responsabilité, de confiance ou de pouvoir. Cela comprend l'utilisation des enfants à des fins lucratives, de travail, de gratification sexuelle ou de tout autre avantage personnel ou financier. Cela inclut également d'autres activités comme l'utilisation d'ordinateurs, de téléphones portables, d'appareils vidéo, d'appareils photo numériques ou de tout autre moyen pour exploiter ou harceler les enfants ;

Violences basées sur le genre : terme général désignant tout acte nuisible perpétré contre la volonté d'une personne et basé sur les différences attribuées socialement (c'est-à-dire le genre) aux hommes et aux femmes. Elles comprennent des actes infligeant des souffrances physiques, sexuelles ou mentales, ou des menaces de tels actes ; la coercition ; et d'autres actes de privation de liberté. Ces actes peuvent avoir lieu en public ou en privé. Le terme VBG est utilisé pour souligner l'inégalité systémique entre les hommes et les femmes (qui existe dans toutes les sociétés du monde) et qui caractérise la plupart des formes de violence perpétrées contre les femmes et les filles.

I. INTRODUCTION

I.1 CONTEXTE ET JUSTIFICATION

La sous-région Afrique occidentale et centrale est affectée de manière disproportionnée par le changement climatique, la fragilité croissante et les conflits. Cette sous-région, en particulier la zone sahélienne¹, est toujours confrontée à des défis politiques et sécuritaires, ce qui entraîne la fragilité et la violence dans plusieurs pays, dont le Cameroun.

Face à ces constats, et dans le but de soutenir une croissance équitable et une réduction de la pauvreté dans les pays de la sous-région, il est nécessaire de s'attaquer aux contraintes sous-jacentes, notamment celles liées à la démographie, à la structure économique et à la productivité, aux institutions, à la parité entre les sexes et au capital humain. Ainsi, pour accélérer les progrès, les politiques et les projets de développement dans ces pays, il est essentiel de disposer de données et de statistiques de bonne qualité pour éclairer les politiques, soutenir l'adaptation et l'atténuation des risques, et à favoriser une croissance économique durable et équitable.

Bien que des efforts et des ressources considérables aient été déployés, au cours des deux dernières décennies, pour aider à améliorer la capacité statistique en Afrique subsaharienne et combler les lacunes en matière de financement et de production de données, il reste encore beaucoup à faire. En 2004, la région Afrique subsaharienne était la plus mal classée en termes de score de l'Indicateur de Capacité Statistique (ICS).

Malgré les efforts considérables déployés par le Gouvernement et ses partenaires pour produire des données statistiques de qualité, leur accès et leur utilisation pour éclairer l'élaboration des politiques et projets de développement au Cameroun restent un enjeu. Or, ces informations sont cruciales pour adapter et atténuer les risques, ainsi que pour favoriser une croissance économique durable et équitable.

C'est dans ce contexte qu'intervient la seconde phase (SOP2), le Projet d'Harmonisation et Amélioration des Statistiques en Afrique de l'Ouest et du Centre (HISWACA) qui vise à améliorer les performances statistiques des pays, l'harmonisation régionale, l'accès aux données et leur utilisation, et de renforcer la modernisation du système statistique dans les pays participants. Les interventions du projet HISWACA sont conçues pour aider les pays participants et les organismes régionaux à mettre en place des systèmes statistiques performants et durables. Cet objectif sera atteint en veillant à ce que les normes internationales soient adoptées et que les sources de données et les indicateurs les plus importants soient produits pour suivre et informer les projets de développement nationaux et internationaux. En plus de combler le manque de données, le projet veille à ce que les pays mettent en place des sous-systèmes statistiques cohérents et complémentaires dans chaque domaine. L'accent sera mis sur les réformes institutionnelles visant

¹ Politique de réduction des risques de catastrophes de la Communauté économique des États de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO), 2006.

à améliorer la coordination des Systèmes Statistiques Nationaux (SSN), tout en renforçant la capacité à améliorer la qualité, l'accessibilité et la diffusion des données collectées.

Le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) est préparé dans le cadre du Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale. Il inclut un mécanisme de gestion des plaintes et est conforme à la norme environnementale et sociale (NES) n°10 de la BM relative à la mobilisation et à l'information des parties prenantes.

Ce document pourra être mis à jour tout au long de la mise en œuvre du projet.

1.2 DESCRIPTION DU PROJET

Le projet d'Harmonisation et d'Amélioration des Statistiques en Afrique de l'Ouest et du Centre (HISWACA)) » visent à aider les pays participants et les organismes régionaux à mettre en place des systèmes statistiques performants et durables. Pour y parvenir, il veille à ce que les normes internationales soient adoptées et que les sources de données et les indicateurs les plus importants soient produits afin de suivre et d'informer les projets de développement nationaux et internationaux. Outre le fait de pallier le manque de données, il veille à ce que les pays mettent en place des sous-systèmes statistiques cohérents et complémentaires dans chaque domaine. Il met également l'accent sur les réformes institutionnelles visant à améliorer la coordination des SSN, tout en renforçant la capacité à améliorer la qualité, l'accessibilité et la diffusion des données collectées.

1.2.1 Objectifs de développement du projet

Le projet d'Harmonisation et l'Amélioration des Statistiques en Afrique de l'Ouest et du Centre (Projet HISWACA SOP2) – Volet Cameroun vise à améliorer les performances statistiques du pays en droite ligne avec les outils et méthodes harmonisés au niveau de la sous-région, l'accès aux données et leur utilisation, et de renforcer la modernisation du système statistique du pays. Il s'agit aussi de faciliter, d'ici 2025, la migration du Cameroun du Système Général de Diffusion des Données amélioré (SGDD-a) à la Norme Spéciale de Diffusion des Données (NSDD).

1.2.2 Composantes du projet

Pour atteindre ces objectifs; les activités du projet comprennent quatre (04) composantes organisées chacune en sous-composantes.

Composante 1 : Harmonisation et production de statistiques de base à l'aide de normes internationales de qualité des données.

Les activités de cette composante concernent le soutien au processus d'harmonisation statistique régionale et la production de statistiques de base de qualité afin d'améliorer les sources de données. Il s'agit de l'adoption de normes internationales, et la production d'un ensemble de statistiques économiques, sociales et démographiques de base pour répondre à la demande des utilisateurs, ainsi que de la mise en place des systèmes d'information pour les données administratives.

Composante 2 : Modernisation statistique, réforme institutionnelle, capital humain, accessibilité et utilisation des données

Ce deuxième volet vise à moderniser les statistiques, à réformer les institutions, à améliorer l'accès aux données, leur diffusion et leur utilisation, ainsi que le développement des ressources humaines. L'objectif est de transformer et moderniser le système statistique afin de mieux répondre à la demande émergente et croissante de données opportunes et précises, afin de répondre aux exigences et aux défis actuels. Cela passera par la modernisation de l'INS à travers l'utilisation de nouvelles sources de données, les réformes institutionnelles du SNIS, le renforcement du capital humain et le renforcement de l'accessibilité, de la diffusion et de l'utilisation des données pour éclairer les politiques publiques.

Composante 3 : Construction, mise à niveau et modernisation de l'infrastructure physique

Cette composante vise à améliorer l'environnement de travail et à garantir la disponibilité d'équipements appropriés pour le système statistique.

Composante 4 : Gestion, suivi et évaluation du Projet

L'objectif de cette composante est de soutenir la gestion du projet et de contrôler les résultats ainsi que la satisfaction des utilisateurs.

Le tableau ci-dessous présente les quatre (04) composantes et leurs sous-composantes.

Tableau 1 : composantes et sous-composantes du projet

Composante 1 Harmonisation et production de statistiques de base utilisant les normes internationales de qualité des données	Composante 2 Modernisation statistique, réforme institutionnelle, capital humain, accessibilité et utilisation des données	Composante 3 Construction, mise à niveau et modernisation de l'infrastructure physique	Composante 4 Gestion, suivi et évaluation du Projet
1.1 Coordination régionale et adoption de normes harmonisées de qualité des données 1.2 Production de statistiques démographiques et socioéconomiques 1.3 Production de statistiques sur les secteurs réel et fiscal 1.4 Production de statistiques sur l'agriculture et le changement climatique 1.5 Conservation des données administratives sectorielles et infranationales	2.1 Modernisation statistique des bureaux nationaux de statistique (BNS) 2.2. Réformes institutionnelles pour certains systèmes statistiques nationaux (SSN) 2.3 Renforcer le capital humain 2.4 Accessibilité et diffusion des données 2.5 Utilisation et analyse des données pour éclairer les politiques publiques	3.1 Construction et amélioration de l'infrastructure de certains (BNS) et écoles régionales de statistique 3.2 Modernisation des TIC et de l'infrastructure statistique des BNS et des écoles nationales de statistique	4.1 Gestion du Projet 4.2 Suivi des résultats du Projet et de la satisfaction des utilisateurs

1.2.3 Principaux bénéficiaires et partenaires

Au niveau du Cameroun, le bénéficiaire direct du projet HISWACA est l'Institut National de la Statistique (INS).

Les autres bénéficiaires du projet sont les utilisateurs de données dans les secteurs public et privé (investisseurs et commerçants), la société civile qui a besoin d'informations statistiques pour défendre ses intérêts et demander des comptes aux gouvernements, le monde universitaire pour la recherche et l'enseignement, ainsi que la communauté des donateurs et les organisations internationales pour évaluer les besoins d'assistance et/ou de participation à des initiatives de développement.

Le projet profitera à la population qui est le bénéficiaire cible, grâce à l'intégration régionale et à l'effort national visant à éradiquer la pauvreté et à promouvoir une prospérité partagée de manière durable, grâce à l'amélioration des conditions de vie. La collecte de données auprès de la population peut par exemple aider le gouvernement à planifier et à prendre des décisions éclairées. Des données précises peuvent aider les entreprises à prendre des décisions commerciales éclairées, notamment en ce qui concerne la construction d'équipements sociaux.

1.2.4 Zone de couverture du projet

Le projet HISWACA couvre toutes les dix (10) Régions que comptent le Cameroun (Cf. Figure 1 ci-dessous).



Figure 1 : Carte des régions du Cameroun

Source : Gifex.com quelles sont les régions du Cameroun

II. OBJECTIFS DU PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

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

Spécifiquement, il s'agit de :

- Fixer les dates et modalités de mobilisation des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, et distinguera les parties touchées par le projet des autres parties concernées.
- Déterminer l'éventail des informations à communiquer aux parties touchées par le projet et aux autres parties concernées, les dates auxquelles ces communications seront assurées, ainsi que le type d'informations à obtenir de celles-ci.
- Prendre en compte des principaux intérêts et caractéristiques des parties prenantes, et des différents niveaux de mobilisation et de consultation qui leur conviendront.
- Fixer les modalités de communication avec les parties prenantes tout au long de l'élaboration et la mise en œuvre du projet.
- Décrire les mesures qui seront mises en œuvre pour lever les obstacles à la participation, et les modalités pour la prise en compte des points de vue de groupes touchés différemment.
- Comprendre des mesures différenciées pour favoriser la participation effective des personnes identifiées comme étant défavorisées ou vulnérables. Des approches spécifiques et des ressources accrues peuvent être nécessaires pour assurer la communication avec ces groupes touchés différemment, afin qu'ils puissent obtenir l'information dont ils ont besoin sur les questions qui pourraient les intéresser.

III. IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

III.1 Objectif

L'objectif de l'identification des parties prenantes est de déterminer les organisations et les personnes susceptibles d'être directement ou indirectement affectées (de façon positive ou négative) par le projet. L'identification des parties prenantes est une démarche nécessitant des revues et mises à jour régulières. Afin d'élaborer un plan efficace, l'identification de parties prenantes a été faite en prenant en compte leur intérêt dans le processus de préparation et de mise en œuvre du projet.

III.2 Méthodologie

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

Ouverture et approche basée sur le cycle de vie du projet : Des consultations publiques sur le projet seront organisées tout au long du cycle de vie du projet, de manière ouverte, sans manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation.

Participation éclairée et retour d'information : Les informations seront fournies à toutes les parties prenantes et largement diffusées auprès d'elles dans un format approprié ; des occasions sont prévues pour enregistrer les réactions des parties prenantes, ainsi que pour analyser et traiter les commentaires et les préoccupations.

Inclusivité et sensibilité : L'identification des parties prenantes est entreprise pour favoriser une meilleure communication et établir des relations efficaces. Le processus de participation aux projets est inclusif. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. L'égalité d'accès à l'information est assurée à toutes les parties prenantes. La sensibilité aux besoins des parties prenantes est le principe clé qui sous-tend la sélection des méthodes de mobilisation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables qui risquent d'être exclus des bénéfices des projets, en particulier les femmes, les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les personnes déplacées, les travailleurs migrants et les communautés, ainsi qu'aux sensibilités culturelles de divers groupes ethniques.

Flexibilité : Si la distanciation sociale, le contexte culturel (par exemple, une dynamique de genre particulière) ou des facteurs de gouvernance (par exemple, un risque élevé de représailles) empêchent les formes traditionnelles d'engagement en face à face, la méthodologie doit s'adapter à d'autres formes d'engagement, y compris diverses formes de communication par internet ou par téléphone.

III.3 Parties concernées et autres parties intéressées

Eu égard aux activités du projet, les parties prenantes du projet HISWACA sont constituées de :

III.3.1 Parties concernées :

Les parties concernées comprennent les communautés locales, les membres des communautés et d'autres parties susceptibles d'être touchées directement par le projet. Plus précisément, les personnes et les groupes suivants entrent dans cette catégorie :

- Tous les citoyens Camerounais (communautés locales, les familles, les ménages, et les individus) ;
- Les superviseurs, contrôleurs, chef d'équipe, énumérateurs, enquêteurs, agents recenseurs ou tout employé à la collecte de données ;
- Les commerçants ;
- Les pasteurs nomades et transhumants ;
- Les personnes dont le sang sera prélevé ;
- Les groupes vulnérables (les Bororos, les femmes, les enfants, les personnes en situation de handicap, les personnes âgées et déplacées internes en raison de conflits ;
- Les peuples autochtones (Bakola, Bagyeli, Baka, Bedzang de la région de l'Est) ;

- Les résidents et commerçants à proximité des bâtiments construits ou réhabilités.

III.3.2 Parties prenantes intéressées:

- L'UGP ;
- L'Institut National de la Statistique (INS) ;
- Le Bureau Central de Recensement et des Etudes de Population (BUCREP) ;
- Le Bureau National de l'Etat Civil (BUNEC);
- L'Institut National de Cartographie (INC) ;
- Les Ministères Sectoriels :
 - Le Ministère de l'Economie de la Planification et de l'Aménagement du Territoire (MINEPAT) ;
 - Le Ministère des Finance (MINFI) ;
 - Le Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural (MINADER) ;
 - Le Ministère de l'Élevage, des Pêches et des Industries Animales (MINEPIA) ;
 - Le Ministère de la Décentralisation et du Développement Local (MINDDEVEL) ;
 - Le Ministère de la Santé Publique (MINSANTE) ;
 - Le Ministère de l'Éducation de Base (MINEDUB) ;
 - Le Ministère des Enseignements Secondaires au Cameroun (MINESEC) ;
 - Le Ministère de l'Enseignement Supérieur (MINESUP) ;
 - Le Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (MINEFOP) ;
 - Le Ministère de la Jeunesse et de l'Éducation Civique (MINJEC) ;
 - Le Ministère du Tourisme et des Loisirs (MINTOUL) ;
 - Le Ministère de l'Environnement de la Protection de la Nature et du Développement Durable (MINEPDED) ;
 - Le Ministère des Travaux Publics (MINTP) ;
 - Le Ministère du Transport (MINT) ;
 - Le Ministère de l'Habitat et du Développement Urbain (MINH DU) ;
 - Le Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme Administrative (MINFOPRA) ;
 - Le Ministère de l'Eau et de l'Énergie (MINEE) ;
 - Le Ministère de Ministère des Forêts et de la Faune (MINFOF) ;
 - Le Ministère de Ministère des Mines, de l'Industrie et du Développement Technologique (MINMIDT) ;
 - Le Ministère de Ministère des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Économie Sociale et de l'Artisanat (MINPMEEESA) ;
 - etc.

- L'ensemble des administrations du SNIS sont concernées en tant qu'utilisatrices des informations produites. De chaque activité du projet, afin de s'assurer d'une prise en compte ;
- Les utilisateurs nationaux des données, y compris : (Entreprises privées, Industries, Organisations patronales, Chambre de Commerce et ONGs et organisations de la société civile, Universités et écoles de formation nationales, Organismes de recherche nationaux, les OSC) ;
- Les partenaires techniques :
 - USAID ;
 - FAO ;
 - FNUAP ;
 - AFRISTAT.
- Les utilisateurs externes des données tels que : (les agences des Nations unies, les Institutions Financières Internationales, les agences bilatérales, les ONGs internationales, les Établissement de recherche étrangers et les universités).

Tableau 2 : Parties prenantes concernées et intéressées du Projet

Parties prenantes	Intérêts et préoccupations	Mesures d'engagement
Parties prenantes concernées		
- Tous les citoyens, dont les communautés, les familles, les ménages, et les individus - Commerces	- Compte tenu que les données collectées lors du recensement et des enquêtes de terrain affectent la planification, l'administration, le développement et l'évaluation des politiques par le gouvernement, notamment en matière d'emploi, d'éducation et de la santé, les citoyens et certains groupes ethniques craignent que leurs intérêts ne soient pas pris en compte de manière équitable. - En outre, les citoyens craignent que la confidentialité des données collectée ne soit pas pleinement respectée. - L'interaction des citoyens avec les recenseurs et enquêteurs pourrait faciliter la transmission de maladies contagieuses, être la source	- Campagnes d'information et de sensibilisation sur la finalité du recensement et des enquêtes de terrain, sur les mesures prises pour assurer la confidentialité des données et sur les mesures prévues pour la vulgarisation des résultats. - Les services statistiques qui conduiront les recensement et enquêtes devront faire comprendre que les données sont anonymisées dès leur saisie. - Campagne de sensibilisation pour faire connaître le MGP du Projet

Parties prenantes	Intérêts et préoccupations	Mesures d'engagement
	d'interactions sociales négatives ou même d'incompréhensions. - Les citoyens pourraient faire l'objet d'abus, dont des abus sexuels, de la part du personnel d'enquêtes	
Pastoralistes nomades et transhumants	- Les pastoralistes nomades et transhumants sont historiquement sous-représentés lors des recensements et des enquêtes à cause de leur mobilité. Bien que ce biais soit en diminution certains auteurs parlent toujours d'invisibilité statistique. - les pastoralistes craignent aussi que les dénombrements de bétails servent pour des fins de taxation	- Prise en compte du mode de vie nomade lors de la préparation du recensement et des enquêtes de terrain. - Randall (2015) recommande (traduit de l'anglais) : - Les enquêtes par sondage doivent faire des efforts considérables pour inclure les éleveurs mobiles. Cela signifie qu'ils doivent être inclus aux stades de la cartographie et de l'établissement de la liste et que des décisions doivent être prises concernant les résidents. Des informations supplémentaires doivent être obtenues pour s'assurer que les éleveurs mobiles d'une zone sont connus. La plupart d'entre eux disposent aujourd'hui de téléphones portables, et les numéros de téléphone pourraient être un moyen de s'assurer qu'ils sont inclus dans l'enquête si le ménage est sélectionné. - Les recensements et les enquêtes doivent être mieux documentés en ce qui concerne les mesures supplémentaires prises pour identifier les éleveurs mobiles (ou mentionner spécifiquement l'absence de telles mesures). Lorsque des catégories telles que "nomade" sont utilisées, il convient de définir les critères utilisés pour définir le terme "nomade". Des instructions doivent être données aux enquêteurs et les critères de "nomade" doivent être inclus dans les manuels des enquêteurs.
Peuples autochtones de la forêt	- Les consultations avec les représentants des peuples des forêts ont indiqué leur crainte d'être sous-représentés à moins que la méthodologie de	- Prise en compte du mode de vie des groupes autochtones lors de la conception et la mise en œuvre du recensement et des enquêtes de terrain. - Consultations approfondies avec des représentants des groupes autochtones

Parties prenantes	Intérêts et préoccupations	Mesures d'engagement
	recensement ne soit adaptée à leur mode de vie	avant chaque mission de recensement ou d'enquête
Personnes dont le sang est prélevé	- Ces personnes pourraient soit craindre d'être identifiées (VIH/SIDA) ou s'attendre à être traitées s'ils testent positifs à certaines maladies	- Campagne d'information lors des prélèvements pour indiquer que les données de prélèvement seront anonymisées et ne permettront donc pas de cibler individuellement des traitements
Recenseurs et enquêteurs	- Le Projet pourrait recruter de l'ordre de milliers de personnes dans chaque pays pour réaliser le recensement et les enquêtes de terrain. Ces personnes pourraient être impliquées dans des accidents de la route, tomber malades, compte tenu des contacts répétés avec un très grand nombre de citoyens, ou même faire l'objet d'attaques par des groupes rebelles.	- Campagne d'information auprès des recenseurs et enquêteurs pour leur expliquer leurs droits et leurs obligations
Groupes vulnérables, y compris les femmes, les enfants, et les personnes déplacées en raison de conflits	- Peuvent être exclus ou sous-représentés lors du recensement et des enquêtes de terrain	- Concevoir le recensement et les enquêtes de terrain afin de les rejoindre
Résidences et commerces à proximité des bâtiments construits ou modernisés	- Les résidences et commerces à proximité des travaux de constructions ou de modernisation peuvent être affectés lors des travaux	- Consultations approfondies avec toutes les résidences et commerces dans la zone d'influence de chacune des constructions - Ces résidences et commerces doivent avoir accès au PGES des travaux proposés, ainsi qu'au PMPP et PGMO concerné
Personnes en situation de handicap ou âgées	- Les personnes en situation de handicap ou âgées pourraient avoir besoin d'accéder aux bâtiments construits ou modernisés	- Les associations de personnes en situation de handicap devraient être consultées de manière approfondie lors de la conception de chacune des constructions ou modernisations de bâtiments, afin d'assurer l'accès universel
Parties prenantes intéressées		

Parties prenantes	Intérêts et préoccupations	Mesures d'engagement
- UGP, bureaux nationaux des statistiques, et autres services statistiques nationaux, y compris leurs démembrements régionaux	- Les services statistiques comptent sur l'appui du Projet pour la collecte et l'analyse des données statistiques les services statistiques auront à diffuser les résultats des recensements et enquêtes de terrain	- Campagne d'information auprès du public sur les objectifs et les rôles de chacun des services statistiques• Campagnes d'information auprès du public sur les possibilités d'emploi et de formation• Campagne d'information auprès du public lorsque les résultats du recensement et des enquêtes seront disponibles
- CEMAC	- La CEMAC joue un rôle clef e coordination régionale -	- Rapports de réunion et communiqués de presse
- Ministères responsables	- Les ministères responsables sont les premiers utilisateurs des résultats du recensement et des enquêtes de terrain	- Les ministères responsables doivent informer le public sur l'utilisation qu'ils font des données -
Utilisateurs nationaux des données, y compris : - Entreprises privées - Industries - Organisations patronales - Chambre de Commerce et - ONGs et organisations de la société civile - Universités et écoles - Organismes de recherche nationales	- Souhaitent utiliser les données dans le cadre de leurs mandats respectifs	- Diffusion des résultats du recensement et des enquêtes de terrain
- Partenaires techniques tels que USAID/ICF, la FAO, le FNUAP et AFRISTAT	- Ces partenaires sont parties prenantes de la mise en œuvre du Projet Ils sont aussi intéressés par les résultats	- Les services statistiques auront à régulièrement informer leurs partenaires techniques sur l'état d'avancement de la collecte et du traitement des données
Utilisateurs externes des données tels que - les agences des Nations unies - les Institutions Financières Internationales - les agences bilatérales - ONGs internationales - Établissement de recherche étrangers et universités	- Ces institutions souhaitent avoir accès aux données afin de les utiliser dans le cadre de leurs mandats respectifs	- Campagne d'information pour faire connaître que les données sont disponibles

Parties prenantes	Intérêts et préoccupations	Mesures d'engagement
- Entreprises de construction et leurs employés Fournisseurs primaires	- Les entreprises de construction sont intéressées par les opportunités d'affaire offertes par le Projet	- Les entreprises de construction doivent avoir accès aux marchés, et subséquemment aux instruments de gestion des risques E&S

III.3.3 Les entreprises de construction et leurs employés ;

- Les fournisseurs primaires ;
- Etc.

III.3.4 Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables

Dans le cadre du projet HISWACA, les groupes défavorisés et vulnérables suivants pourraient être affectés de manière disproportionnée. Il s'agit entre autres :

- Les peuples autochtones de la forêt ;
- Les peulhs ou Bororos ;
- Les personnes en situation de handicap ;
- Les personnes âgées ;
- Les femmes parmi lesquelles les jeunes filles ;
- Les jeunes dont les jeunes désœuvrés ;
- Les personnes analphabètes ;
- Les Travailleurs migrants ;
- Les personnes vivant en milieux ruraux (zones difficilement accessibles par les recenseurs) ;
- Les déplacés internes à cause des changements climatiques ou des conflits ;
- Les personnes vivant avec des maladies chroniques ;
- Les Personnes vivant dans des zones fragiles, conflictuelles ou insécurisées ;
- Etc.

La coopération avec les parties prenantes tout au long du projet permettra d'identifier des personnes au sein des groupes qui agissent en tant que leurs représentants légitimes (déléguées par leurs pairs membres du groupe pour défendre leurs intérêts dans le processus du projet).

Aussi, les représentants de la communauté pourront fournir des informations utiles sur les paramètres locaux et servir de canaux principaux pour la diffusion d'informations en rapport au projet et comme principaux agents de communication/de contact entre le projet et les communautés ciblées et leurs réseaux établis.

Les peuples autochtones et les groupes vulnérables au sein des communautés affectées par le projet peuvent être consultés par des moyens spécifiques. Le tableau suivant décrit la stratégie d'engagement avec les groupes vulnérables du projet.

III.3.5 Stratégie d'engagement avec les groupes défavorisés/vulnérables

Tableau 3 : Stratégie d'engagement avec les groupes défavorisés/vulnérables du projet

Groupe vulnérable	Obstacles à l'accès à l'information	Besoins linguistiques	Moyens de notification préférés	Besoins spécifiques
Peuples Autochtones (Bakola, Bagyeli, Baka, Bedzang) de la région de l'Est)	• Plusieurs facteurs (endogènes/exogènes) peuvent entraver la participation effective et efficiente des peuples autochtones • Problèmes d'attachement à une terre/zone/localité • Problèmes de cultures/coutumes et/ou de mœurs • Problèmes de communication/langues • Problèmes d'adaptation et d'expression • Problèmes de mobilité • Problèmes de confiance et/ou de confidentialité • Incapacité de lire et d'écrire la langue officielle • Faible niveau d'alphabétisation • Déficience visuelle • Déficience comportementale • Principalement au chômage • Sans pouvoir et sans voix • Susceptibles d'EAS/HS • Travailleurs du sexe & touristes opportunistes • Location de terres agricoles pour les moyens de subsistance • Manque d'accès aux technologies de l'information (y compris les ordinateurs, les téléphones portables, manque	Langue officielle et non officielle/locale	• Intermédiation sociale • Entremise d'une ONG • Besoin de facilitateurs Communautaires • Rites et rituels, • Informations écrites • Radio/TV • Bouche-à-oreille • Crieur du village/ Annonceurs/ Chefs • Institutions religieuses • Coordonnateurs des CV/CQ/chefs	• Accessibilité aux habitations des PA • Accessibilité aux lieux de réunion • Besoin d'Interprète(s) • Réunions en journée • Lieux de rencontres centraux dans la communauté ou site cultuel de préférence • Observation de rites culturels (i.e. offrandes aux Esprits des ancêtres pour faciliter cette collaboration, etc.) • Utilisation de graphiques • Gros caractères • Éclairage traditionnel/supplémentaire • Utilisation de graphiques/infographies

Groupe vulnérable	Obstacles à l'accès à l'information	Besoins linguistiques	Moyens de notification préférés	Besoins spécifiques
	d'accès au crédit pour utiliser les téléphones) • Manque d'infrastructures TIC de base (y compris l'internet) et d'accès à l'internet • Des niveaux de pauvreté plus élevés • Manque d'accès aux téléphones portables • Terrain accidenté, très éloigné et inaccessibles • Des résidents majoritairement analphabètes			
Personnes en situation de handicap	Les personnes en situation de handicap sont généralement exclues et peuvent présenter un certain nombre de déficiences, notamment : • Mobilité • Audiance • Vision • S'exprimer • Incapacité à lire et à écrire • Intellectuel Susceptible de EAS/HS	Langue officielle et non officielle/locale	• Informations écrites • Radio • Lettre • Bouche-à-oreille • Crieur de la ville /chef du village • Chefs religieux • Dirigeants locaux • Coordonnateurs des Comités de villages ou de quartiers CV/CQ	• Accessibilité aux lieux de réunion • Interprètes • Interprètes en langue des signes • Braille • Utilisation d'images/infographies • Réunions en journée • Gros caractères • Éclairage supplémentaire
Personnes âgées	Plusieurs facteurs peuvent entraver la participation effective des personnes âgées : • Problèmes de mobilité • Déficience auditive • Incapacité de lire et d'écrire la langue officielle • Déficience visuelle • Faible niveau d'alphabétisation	Langue officielle et non officielle/locale	• Informations écrites • Radio • Bouche-à-oreille • Crieur du village/ Chefs de village • Institutions religieuses • Coordonnateurs des CV/CQ/chefs	• Accessibilité aux lieux de réunion • Interprètes • Réunions en journée • Lieux de rencontre centraux dans la communauté • Utilisation de graphiques • Gros caractères • Éclairage supplémentaire

Groupe vulnérable	Obstacles à l'accès à l'information	Besoins linguistiques	Moyens de notification préférés	Besoins spécifiques
Femmes	- Faible niveau d'alphabétisation - Sans pouvoir et sans voix - Femmes de ménage - Travailleuses du sexe - Petits commerçants - Susceptible de EAS/HS - Location de terres agricoles pour les moyens de subsistance - Manque d'accès aux technologies de l'information (y compris les ordinateurs, les téléphones portables, manque d'accès au crédit pour utiliser les téléphones)	Langue officielle/non officielle/locale	- Informations écrites - Radio - Télévision - Médias sociaux - Bouche-à-oreille - Chefs de village - Institutions religieuses - Coordonnateurs des CV/CQ	- Des réunions séparées des hommes, mais publiques, - Facilitation efficace dans les réunions conjointes avec les hommes - Réunions de jour (lorsqu'ils ne travaillent pas à la maison ou dans le cadre d'un travail extérieur) - Organiser des réunions à proximité de leur entreprise/domicile/communauté. - Interprètes
Jeunes (hommes et femmes)	- Principalement au chômage - Sans pouvoir et sans voix - Susceptible de subir des VBG/EAS/HS (surtout les femmes) - Faible niveau d'alphabétisation - Travailleurs du sexe et touristes opportunistes	Langue officielle/non officielle/locale	- Informations écrites - Radio locale - Bouche-à-oreille - Crieur de la ville/ chefs du village - Coordonnateurs des CV/CQ/	- Réunions séparées des adultes de sexe masculin, mais publiques, - Facilitation efficace dans les réunions conjointes avec des hommes adultes - Réunions en journée - Lieux de rencontre centraux dans les communautés - Interprète
Personnes analphabètes	- Principalement au chômage - Analphabètes - Sans pouvoir et sans voix	Langue non officielle/locale	- Radio locale - Bouche-à-oreille - Crieur du village/chefs du village - Institutions religieuses - Coordonnateurs des CV/CQ	- Facilitation efficace dans les réunions conjointes avec les personnes alphabétisées - Réunions en journée - Lieux de rencontre centraux dans les communautés - Interprète(s) - Utilisation de graphiques/ infographies

Groupe vulnérable	Obstacles à l'accès à l'information	Besoins linguistiques	Moyens de notification préférés	Besoins spécifiques
Travailleurs migrants	- Chômeurs - Majoritairement analphabètes - Sans pouvoir et sans voix - Ne sont pas des citoyens	Langue non officielle/locale	- Radio locale - Bouche-à-oreille - Crieur de la ville/du village/chef du village - Coordonnateurs des CV/CQ	- Facilitation efficace dans les réunions conjointes avec les personnes alphabétisées - Réunions en journée - Lieux de rencontre centraux dans les communautés - Interprète(s) - Utilisation de graphiques
Communautés éloignées	- Manque d'infrastructures TIC de base (y compris l'internet) ou d'accès à l'internet - Des niveaux de pauvreté plus élevés - Manque d'accès aux téléphones portables - Terrain accidenté - Des résidents majoritairement analphabètes	Langue non officielle/locale	- Radio locale - Journaux - Bouche-à-oreille - Crieur de la ville/du village/chef du village/Leaders communautaires de Confiance - Coordonnateurs des CV/CQ	- Facilitation efficace dans les réunions conjointes avec les personnes alphabétisées - Réunions en journée - Lieux de rencontre centraux dans les communautés - Interprète(s) - Utilisation d'images et d'infographies
Personnes déplacées à l'intérieur du pays (politiques et climatiques) réfugiés, retournés	- Chômeurs - Majoritairement analphabètes - Susceptible de EAS/HS (surtout les femmes) - Minorités linguistiques	Langue non officielle/locale	- Radio locale - Télévision - Journaux - Bouche-à-oreille - Crieur de la ville/du village/chef du village - Facilitateurs Communautaires - Responsables des campements - Coordonnateurs des CV/CQ	- Facilitation efficace dans les réunions conjointes avec les personnes alphabétisées - Réunions en journée - Lieux de rencontre centraux dans les communautés - Interprète(s) - Utilisation de graphiques

Groupe vulnérable	Obstacles à l'accès à l'information	Besoins linguistiques	Moyens de notification préférés	Besoins spécifiques
Personnes vivant avec des maladies chroniques	Les personnes vivant avec des maladies chroniques peuvent généralement présenter un certain nombre de déficiences, notamment : • Vivre avec les effets physiques de la maladie • La prise en charge des traitements chroniques qui peuvent être coûteux • Vivre avec une image négative • Manque de confiance et d'une image positive de soi • Chômeurs • Sentiment d'abandon social ou culturel	Langue non officielle/locale	• Informations écrites • Radio locale • Journaux • Lettre • Mail • Bouche-à-oreille • Crieur de la ville/du village • Chefs religieux • Dirigeants locaux/Comités de développement des villages/Chefs de village	• Animation efficace de réunions conjointes avec des personnes vivant avec des maladies chroniques • Accessibilité aux lieux de réunion • Interprète(s) • Utilisation d'images/infographies • Réunions en journée • Gros caractères • Observer une zone sécuritaire pour éviter tout risque de contamination
Personnes vivant dans des zones fragiles, conflictuelles ou insécurisées	• Les défis du développement par le déplacement des populations, la propagation des maladies ou infections dont des IST, la réduction du commerce et l'augmentation du crime organisé et du terrorisme • Absence de prestation de services de base • Manque d'opportunités d'emploi pour les jeunes à risque • Exposition à la pauvreté et vulnérabilité • Asymétries d'information entre les élites et les masses • Faible niveau de coordination interpersonnelle • Dislocations sociales et contraintes de sécurité et de mobilité	Langue officielle et non officielle/locale	• Radio locale • Media sociaux • Vidéoconférences • Entretien téléphonique • Télévision • Journaux • Bouche-à-oreille • Crieur de la ville/du village/chef du village • Point focal zone	• Fournir aux femmes un accès effectif et un espace sûr pour écouter des émissions de radio politiques impartiales afin de surmonter les asymétries d'information et les problèmes d'action collective dans les zones rurales • Facilitation efficace des réunions conjointes avec les populations déplacées • Organisez des réunions de jour à proximité de leur lieu de vie où la sécurité est assurée • Lieux de rencontre centraux dans les communautés • Interprète(s) • Utilisation de graphiques

IV. PROGRAMME DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

IV.1 Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes à la préparation du projet

IV.1.1 En phase de préparation du projet

Outre les consultations organisées au niveau sous-régional (CEMAC), au niveau national, d'autres consultations ont été menées avec les parties prenantes nationales dans le cadre de la préparation du projet.

Une consultation a eu lieu le 08 mai 2023 dans les locaux de l'INS du Cameroun (Yaoundé) sous la modération du Directeur Général Adjoint de l'INS. 40 personnes ont participé à cette consultation en présentiel, réparties dans deux salles équipées en outils de visioconférence à l'INS et 21 personnes ont participé à distance via la plateforme Zoom créée à cet effet. Soit un total de 61 participants (responsables de structures statistiques, d'administrations sectorielles, d'universitaires et d'autres parties prenantes).

Cette consultation a permis de présenter le projet, ces objectifs de développement et ses composantes/activités prévues, ainsi que le plan d'engagement environnemental et social du projet.

À l'issue de ces présentations, les échanges ont essentiellement porté sur l'implication des administrations dans la mise en œuvre et sur la prise en compte des problèmes de la population face à l'impact environnemental induit par le projet. Les participants se sont interrogés sur les raisons pour lesquelles toutes les administrations ne sont pas responsables de la mise en œuvre. Les présentateurs ont rassuré les participants en soulignant que toutes les parties prenantes bénéficieraient du projet. Cependant, le projet est structuré autour d'un noyau d'opérations porteuses, telles que les recensements, la mise en place de systèmes et de méthodes, ainsi que les grandes opérations menées auprès des ménages et des entreprises. C'est autour de ces opérations que les activités sont développées et que les parties prenantes seront impliquées à différents niveaux.

Les administrations ont été invitées à exprimer formellement leurs besoins en statistiques, qui devront être pris en compte dans la mise en œuvre des activités.

Au sujet du Plan d'Engagement Environnemental et Social, les parties prenantes ont suggéré qu'il ne soit pas trop contraignant, afin de ne pas devenir plutôt un goulot d'étranglement à la mise en œuvre des activités du projet.

Pour des étapes prochaines, des activités suivantes ont été recommandées. Il s'agit entre autres :

- Finalisation du document de projet, avec l'implication de l'ensemble des structures responsables pour sa mise en œuvre ;
- Finalisation et validation des activités à retenir dans le cadre du projet ;
- Organisation des rencontres spécifiques autour de chaque activité, dans le cadre de concertations entre les responsables d'activités et les parties prenantes ;

Une autre réunion de concertation avec les peuples autochtones a eu lieu le 11 mai 2023 à Yaoundé avec 36 participants et portait sur les opportunités et défis auxquels les pygmées Bakas font face et les défis à relever (aspects socioculturels et économiques).

Tableau 4 : Activités antérieures de mobilisation des parties prenantes

Moment de la consultation divulgation	Date/ période approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
Phase de préparation	08 mai 2023	Présentation du projet son objectif de développement , et ses composantes/ activités prévues ; et le plan d'engagement environnement al et social (PEES)	Consultation en présentiel et en visioconférence	- Les responsables des structures statistiques - Les administrations sectorielles, - Les universitaires - D'autres parties prenantes	- UGP nationales - CEMAC - Consultants/ équipe de préparation - Equipe Banque Mondiale
Phase de préparation	11 mai 2023	Opportunités et défis auxquels les pygmées Bakas font face et les défis à relever (aspects socioculturels et économiques).	Entretien	- Peuples autochtones	- ONGs - Associations

IV.1.2 En phase de mise en œuvre du projet

Outre les concertations menées lors de la phase préparatoire du projet, un atelier de lancement technique et de sensibilisation des acteurs a été organisé à Mbalmayo du 14 au 16 novembre 2025. Cet atelier a réuni plusieurs bénéficiaires, notamment des représentants des secteurs concernés (MINEFOP, MINESUP, MINPROFF, MINMIDT, MINT, MINEDUB, INC, INS, MINJEC, BUCREP, MINJUSTICE, MINAS, INS, MINFOPRA, MINAT, MINMAP, MINEPAT, MINEPDED, MINEE, MINEPIA, MINFOF, MINDCAF MINDEVEL, MINPMEESA

MINHDU, MINTOUL, MINCOM, MINPOSTEL, MINDEF MINPMEEA, etc.) avec en moyenne 78 participants par jour).

Présidé par le Directeur des Opérations du projet HISWACA, cet atelier a permis de présenter aux bénéficiaires :

- le projet et ses composantes ;
- le rôle de chaque spécialiste de l'UGP ;
- le cadre environnemental et social de la Banque mondiale ;
- les exigences environnementales et sécuritaires du projet HISWACA ;
- les instruments déjà élaborés et ceux en cours d'élaboration, ainsi que les exigences sociales du projet ;
- une présentation sur les violences basées sur le genre (VBG) ;
- les modèles de TDR pour les ateliers, le recrutement des consultants et les voyages d'étude ;
- une présentation sur les normes budgétaires applicables au projet (en attente de la non-objection de la BM) ;
- une présentation sur l'élaboration du PTBA.

Tableau 5 : premier atelier de concertation pendant la mise en œuvre du projet

Étape du projet	Date/période approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
Lancement technique et sensibilisation des acteurs du projet	Du 14 au 16 octobre 2025 à Mbalmayo	• le projet et ses composantes ; • le rôle de chaque spécialiste de l'UGP ; • le cadre environnemental et social de la Banque mondiale ; • les exigences environnementales et sécuritaires du projet HISWACA ; • les instruments déjà élaborés et ceux en cours d'élaboration, ainsi que les exigences sociales du projet ; • une présentation sur les violences	Atelier	• Experts de la CAA (02 personnes) ; • Les points focaux et responsables de mise en œuvre des activités du projet (MINEFOP, MINESUP, MINPROFF, MINMIDT, MINT, MINEDUB, INC, INS, MINJEC, BUCREP, MINJUSTICE, MINAS, INS,	• Coordonnateur ; • Directeur des opérations ; • Responsable Administratif et financier ; • Spécialiste en Suivi évaluation ; • Spécialiste en passation des marchés ; • Comptable • Spécialiste en Développement social ; • Spécialiste en Violence Basée sur le Genre (VBG) ; • Spécialiste en Gestion environnementale ;

Étape du projet	Date/période approximatives	Objet de la consultation/du message	Méthode utilisée	Parties prenantes visées	Responsabilités
		basées sur le genre (VBG) ; • les modèles de TDR pour les ateliers, le recrutement des consultants et les voyages d'étude ; • une présentation sur les normes budgétaires applicables au projet (en attente de la non-objection de la BM) ; • une présentation sur l'élaboration du PTBA ;		MINFOPRA, MINAT, MINMAP, MINEPAT, MINEPDED, MINEE, MINEPIA, MINFOF, MINDCAF, MINDEVEL, MINPMEESA, MINHDU, MINTOUL, MINCOM, MINPOSTEL, MINDEF, MINPMEESA, etc.)	• Assistante en passation des marchés ; • Auditeur interne ;

IV.2 Besoins des parties prenantes du projet, des méthodes, outils et techniques de mobilisation des parties prenantes

Dans le cadre de la mobilisation des parties prenantes, les besoins et les méthodologies suivantes sont à prendre en compte en fonction des besoins spécifiques de chaque groupe partie prenante. Il s'agit entre autres :

- Distribution de brochures et de bulletins d'information (en français et anglais) sur les activités du projet et les risques et impacts environnementaux/sociaux. Les fiches seront postées sur les sites et affichées sur babillards au niveau de l'UGP du HISWACA/INS, Ministères sectoriels et autres organisations parties prenantes au projet ;
- Journaux, magazines, affiches. La presse écrite et en ligne, ainsi que la télévision seront utilisées pour diffuser les informations destinées à toucher les bénéficiaires ;
- Les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook, Tweeter, etc. seront également mis à contribution pour la diffusion des informations sur le projet dans les zones où cela est possible ;
- Téléphone, courriel et SMS seront utilisés pour recevoir les doléances des bénéficiaires et parties prenantes ;

- Ateliers d'échanges et d'information, les groupes de discussion (focus-group), les réunions publiques seront organisées aux différentes étapes du projet afin de tenir les parties prenantes régulièrement informées de l'évolution du projet ;
- Les radios et radios communautaires, les crieurs publics et le canal des leaders d'opinion seront aussi utilisés pour informer et sensibiliser les parties prenantes, y compris les bénéficiaires, les personnes affectées et les populations vulnérables, sur les opportunités, les risques et impacts sociaux et environnementaux du projet ;

Les méthodes d'engagement et de diffusion d'informations doivent respecter les réalités socio-culturelles (une méthodologie culturellement acceptable).

Des groupes de discussion spécifiques avec des femmes et des jeunes femmes seront organisés ponctuellement pour tenir compte du contexte culturel local. Ceci permettra de libérer plus facilement la parole des femmes, notamment lors des discussions sur les VBG/EAS/HS (voie de signalisation et services disponibles pour les survivantes).

Tableau 6 : Besoins des parties prenantes du projet

Communauté	Groupe de parties prenantes	Caractéristiques clés	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spécifiques
Parties concernées Milieu rurale (villages)	- Population ; - Pasteurs nomades et transhumants ; - Producteurs agricoles ; - Personnes dont le sang sera prélevé.	- Une grande partie de cette population ne sait pas lire et écrire en français. - C'est auprès d'eux que les données seront collectées.	Faire usage des langues locales selon la spécificité de chaque localité	- Les radios communautaires. - Les crieurs publics. - Intermédiaire des interprètes communautaires et leadership traditionnel.	Sensibiliser et informer sur les activités du projet, notamment le RGPH/RGAE et les enquêtes de grande envergure. Avant le lancement des et tout au long du processus.
Parties concernées Milieu urbain (centre des grandes villes)	- Toute la population ; - Les énumérateurs, agents recenseurs ou tout employé à la collecte de données ; - Personnes dont le sang sera prélevé.	- Une partie de ces populations savent lire écrire le français ou l'anglais, et une minorité non. - C'est auprès d'eux que les données seront collectées.	Utiliser le français ou anglais et certaines langues locales comprises par la majorité de la population au cas échéant.	- Les radios (radios et télévisions) nationales, privées et communautaires. - Journaux, magazines, affiches. - La presse écrite et en ligne, - Les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook, Tweeter, etc. - Ateliers d'échanges et d'information.	Sensibiliser et informer sur les activités du projet notamment le RGPH4/RGAE, les enquêtes de grande envergure et les travaux de la construction des bureaux régionaux de l'INS et de l'école de statistique - avant le lancement et pendant le processus.
Parties prenantes intéressées	- UGP/INS ; - Ministères Sectoriels ; - Services décentralisés des Ministères Sectoriels	- Acteurs de mise en œuvre du projet. - Producteurs et diffuseurs des données.	Utiliser le français ou l'anglais	- Ateliers d'échanges et d'information. - Distribution de brochures et de bulletins d'information. - Affiches et publication sur les sites. - Les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook, Tweeter, etc.	Ressources et moyens pour : - la production et diffusion des données - informer et communiquer sur les activités du projet au lancement et tout long de la mise en œuvre.

Communauté	Groupe de parties prenantes	Caractéristiques clés	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins spécifiques
Utilisateurs des données	• Entreprises privées, Industries ; • Organisations patronales ; • Chambre de Commerce ; • ONGs (Nationales et Internationales) ; • Universités et écoles de formation nationales • Organismes de recherche nationaux ; • Organisations de la société civile ; • Agences des Nations unies ; • Institutions Financières Internationales ; • Agences bilatérales ; • Entreprises de construction ; • Fournisseurs primaires • Etc.	• Demandeurs et utilisateurs des données.	• Utiliser le français.	• Ateliers d'échanges et d'information. • Brochures et de bulletins d'information. • Affiches et postes sur les sites. • Les réseaux sociaux tels que WhatsApp, Facebook, Tweeter, etc.	• Données officielles et ressenties.
Partenaires	• BM ; • USAID ; • FAO ; • FNUAP ; • AFRISTAT ; • etc.	• Bailleurs de fonds. • Partenaires Techniques.	• Utiliser le français et d'autres langues officielles	• Ateliers d'échanges et d'information. • Publication sur les sites officiels. • Etc.	• Données harmonisées aux Normes des institutions Internationales et sous-régionales. • Performance vis-à-vis des indicateurs du projet (finances, environnemental et social, etc.)
Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables	• Personnes en situation de handicap ; • Personnes vivant en milieux ruraux (zones difficilement accessibles par les recenseurs) ; • Personnes âgées et personnes souffrant de maladies chroniques ; • Ménages déplacés pour des raisons climatiques et/ou des crises ; • Femmes et jeunes femmes ; • Personnes n'ayant pas une formation ; • Etc.	• Groupe généralement marginalisé de la société.	• Faire usage des langues officielles et locales.	• Ateliers d'échanges et d'information. • Les radios et télévisions. • Les moyens de notification culturellement appropriés.	• Prendre des dispositions pour protéger et impliquer ces personnes dans le processus des activités du projet.

IV.3 Plan de mobilisation des parties prenantes

La mise en œuvre des activités du projet doit être menée de manière participative et communautaire, informée et continuellement optimisée en fonction du retour d'information de la communauté afin de détecter et de répondre aux préoccupations, aux rumeurs et à la désinformation.

Pour lutter contre la désinformation dans les processus d'engagement, l'UGP s'assura que les sources d'information sont vérifiées et crédibles avant leur diffusion.

À chaque étape de la mise en œuvre du Projet, l'UGP assurera un engagement et une consultation approfondie ainsi que la divulgation d'informations sur le projet à toutes les parties prenantes. Les activités de divulgation et de consultation seront conçues conformément au tableau ci-dessous.

Tableau 7 : Plan de mobilisation des parties prenantes

Objet	Cibles/ parties prenantes	Moyens de communication	Fréquence/période	Responsabilités
PHASE PRÉPARATION DU PROJET				
Consultation en vue de finalisation des documents du projet (CGCGGES, CGCPGMO, CGCMPP) • Présentation du Projet (objectifs et composantes) • Présentation du PEES,	• Équipe de l'Unité de Gestion Projet (UGP)/INS • Parties concernées • Parties prenantes intéressées	• Consultations • Organisation de réunions • Consultations par courrier électroniques	• A la conception du projet • Au début du projet	• Consultants/ équipe de préparation du projet • Équipe de la Banque Mondiale
PHASE DE MISE EN ŒUVRE DU PROJET				
Lancement technique et sensibilisation des acteurs du projet	• Équipe de l'Unité de Gestion Projet (UGP)/INS • Parties concernées • Parties prenantes intéressées	• Atelier	Au début du projet	• Coordinateur du projet HISWACA
Lancement officiel du projet HISWACA	• Parties concernées • Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables • Presses (publiques et privées)	• Atelier	Au début du projet	• Coordinateur du projet HISWACA • Chargé de communication
Consultation dans le cadre d'informer les parties prenantes sur le projet et ces activités, sur les documents de sauvegarde environnementale et sociale spécifiques (en vue d'éventuel mis à jour des instruments de sauvegarde si nécessaire)	• Parties concernées • Travailleurs du projet en particulier énumérateurs • Parties prenantes intéressées • Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables	• Consultations publiques (Régionales et Nationales) • Site web • En ligne et grâce aux TIC, radio	Au début du projet	Spécialistes • Développement sociale • Gestion Environnementale • VBG • Sécurité

Objet	Cibles/ parties prenantes	Moyens de communication	Fréquence/période	Responsabilités
• Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO); • Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP); • Plan de gestion de la sécurité (PGS) • Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) • Évaluation des risques liés à la violence basée sur le genre (plan d'action VBG/EAS/HS)	• Presses (publiques et privées)	• Réunions • Séance de travail		
Diffusion des instruments de sauvegarde environnementale et sociale	• Parties concernées • Parties prenantes intéressées • Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables • Presses (publiques et privées) • Populations	• Ateliers • Consultations par courrier électronique • Affiches • Brochures, dépliants et affiches ; • Correspondance, les réunions officielles ; Site Web, les médias sociaux ; • Journaux • Affiches • Radio et télévision NB : Pour les zones éloignées ou difficiles d'accès, la stratégie de communication consistera à utiliser les services des radios de proximité et des crieurs publics pour informer et sensibiliser les populations.	Tout au long de la vie du projet	Spécialistes • Développement sociale • Gestion Environnementale • VBG • Sécurité • Communication
Mise en place du MGP (formation des membres de comités de gestion des plaintes)	• Autorités (administratives, communales, militaires, traditionnelles et religieuses) nationales, régionales et départementales • Organisations de la Société Civile (des jeunes, femmes, agriculteurs, éleveurs, commerçants, personnes en situation de handicap)	• Ateliers • Consultations publiques	Dès le mois de décembre 2025	Spécialistes • Développement sociale • Gestion Environnementale • VBG • Sécurité • Suivi & Évaluation

Objet	Cibles/ parties prenantes	Moyens de communication	Fréquence/période	Responsabilités
	- ONG Nationales et Internationales - Population - Presses			
Suivi opérationnel du MGP	- Comité régional de gestion des plaintes (CRGP) - Comité Central de gestion des plaintes (CCGP)	- Ateliers - Réunions de travail - Consultations par courrier électroniques - Affiches	Dès le mois de décembre 2025 et tout au long de la vie du projet	Spécialistes - Développement sociale - Gestion Environnementale - VBG - Sécurité - Suivi & Évaluation
Suivi des progrès de la mise en œuvre du projet	- Comité de pilotage du projet - UGP - Consultant en supervision de projet	•	• Tout au long de la mise en œuvre du projet	- Coordonnateur - Suivi & Évaluation - Communication
Sessions d'apprentissage, durabilité, protocoles de confidentialité	- Commissaires chargés de la collecte des données - Collecteurs de données - Fournisseurs de données - Utilisateurs de données - Personnes qui vont subir un test de prévalence du VIH	- Ateliers - Réunions - Consultation publique - Suivi et évaluation		
PGES ou NIE pour la construction et modernisation de bâtiments	- Municipalités d'accueil - Habitations et commerces à proximité des sites - UGP, BNS, Entreprises de construction - Fournisseurs principaux,	- Consultations publiques - Site web - En ligne et grâce aux TIC, radio - Réunions - Séance de travail	- Avant le début des travaux - Tout au long de la mise en œuvre des travaux	Spécialistes - Développement sociale - Gestion Environnementale - VBG - Sécurité - Consultant
PHASE DE CLOTURE DU PROJET				
Diffusion des indicateurs de Performance et clôture du Projet	- Parties concernées - Parties prenantes intéressées - Personnes ou groupes défavorisés/vulnérables - Presses (publiques et privées)	Atelier	A la fin du projet	UGP

IV.4 Information des parties prenantes

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

V. RESSOURCES ET RESPONSABILITÉS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

V.1 Ressources humaines

L'UGP (plus précisément les spécialistes du développement social, de la gestion environnementale, de la lutte contre les violences basées sur le genre et de la sécurité, de communication, de suivi évaluation) est chargée de la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes. Les activités et les responsables de la mise en œuvre de l'engagement des parties prenantes sont décrits dans le tableau ci-dessus.

Tableau 8 : Activités et responsabilités des parties prenantes

Activités	Responsables
Communication : - Élaborer le plan et les supports de communication ; - Concevoir les registres d'enregistrement des plaintes ; - Mise en place d'une plateforme (site web interactif, page Facebook, groupe WhatsApp) ; - Mise en place d'un numéro vert au niveau central (Yaoundé) pour l'enregistrement des réclamations ; - Tenue de séances d'information et de sensibilisation (radios, télévisions et presse écrite) à destination des parties prenantes (communication sur les impacts et effets environnementaux et sociaux, les questions de VBG et sur le MGP) ;	- Spécialiste en développement sociale - Spécialiste VBG - Spécialiste en gestion environnementale - Spécialiste Sécurité - Responsable de communication
Renforcement des capacités - Ateliers de formation sur les NES 1, 2,3,4,7,8 et 10 ; - Ateliers de partage du PMPP et autres instruments avec les représentants des parties prenantes ; - Formation des entités de mise en œuvre des procédures de gestion des plaintes et de résolution à l'amiable.	- Spécialiste en développement sociale - Spécialiste en gestion environnementale - Spécialiste VBG - Spécialiste Sécurité
Mécanisme de Gestion des plaintes - Edition et Publication de brochures /affiches / Dépliants sur le MGP ; - Gestion des plaintes au niveau Central, Régional Départemental et Local ; - Préparation d'un Plan de réponse pour la prévention, l'atténuation des risques et la prise en charge des VBG, l'Exploitation, les Abus Sexuels et le harcèlement Sexuel (VBG/EAS/HS).	- Spécialiste en développement sociale - Spécialiste en gestion environnementale - Spécialiste VBG - Spécialiste Sécurité - CCGP/CRGP et points focaux

Activités	Responsables
Suivi-Évaluation • Suivi évaluation du PMPP • Mise à jour du PMPP	• Spécialiste en développement sociale • Spécialiste VBG • Spécialiste en gestion environnementale • Spécialiste Sécurité • Responsable Suivi-évaluation
Reportage • Production et publication des rapports de suivi du PMPP y compris les feedbacks et griefs ;	• Spécialiste en développement sociale • Spécialiste en gestion environnementale • Spécialiste VBG • Spécialiste Sécurité • Responsable Suivi-évaluation

V.2 Les principes de mise en œuvre

La mise en œuvre du PMPP doit être :

- **Inclusif** : Identifier des méthodes alternatives pour les personnes sans accès internet, comme des visites de terrain sécurisées et restreintes ou l'utilisation de relais communautaires ;
- **Transparent** : Publier tous les documents de projet en ligne et par d'autres médias ;
- **Sécurisant** : Veiller à ce que les méthodes de consultation ne mettent pas en danger les participants ni le personnel ;
- **Documenter** : Consigner rigoureusement les points de vue recueillis, même via des canaux informels, et assurer un retour d'information (feedback) aux parties prenantes.

V.3 Fonctions et responsabilités de la direction des activités

Les activités de mobilisation des parties prenantes, exécutées sous la responsabilité des Spécialiste en Développement sociale, en gestion Environnementale, en VBG et en Sécurité font partie intégrante des mesures de sauvegarde environnementale et sociale. Ces Spécialistes travailleront en étroite collaboration avec les autres spécialistes de l'UGP (suivi et évaluation, auditeur interne, passation des marchés, gestion financière, communication etc.) sous la supervision du Coordonnateur. Pour des aspects précis, les points focaux des Ministères sectoriels seront mis en contribution.

V.4 Information des parties prenantes

A travers les différents cadres de concertations et les canaux de communication retenus, les informations relatives aux activités du projet (performances environnementales et sociales, mise en œuvre du mécanisme de gestion des plaintes, état d'avancement général de la mise en œuvre du projet etc.) seront régulièrement partagées avec les parties prenantes (parties concernées et bénéficiaires).

V.5 Suivi-évaluation des performances du PMPP

Le suivi-évaluation du PMPP vise à apprécier globalement les performances du PMPP à travers des indicateurs qui serviront base sociale du Projet. p

Au rang des indicateurs identifiés nous pouvons citer :

- Taux de participation des groupes vulnérables aux consultations ;
- Nombre de sessions de sensibilisation réalisées (par région) ;
- Nombre de supports diffusés (affiches, dépliants, spots radio) ;
- Taux de restitution des résultats aux communautés après consultation ;
- Niveau de satisfaction des parties prenantes sur la qualité de l'information.

VI. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

VI.1 Objectifs du Mécanisme de gestion des plaintes

L'objectif général du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est de permettre d'aborder et de résoudre rapidement et efficacement les plaintes déposées par un individu ou un groupe affecté ou intéressé par le projet, de manière transparente, culturellement appropriée et facilement accessible à toutes les parties prenantes du projet, sans frais et sans rétribution.

Plus spécifiquement, ce mécanisme vise à :

- Mettre en œuvre une procédure de communication et de réclamation adaptée pour résoudre les plaintes d'exploitation et d'abus sexuels et de harcèlement sexuel (EAS/HS), y compris des protocoles d'orientation vers le responsable VBG de l'UGP;
- Mettre en place une interface interactive en ligne (numéro vert confidentiel) pour recueillir les commentaires, les questions et les requêtes, et assurer le retour d'information ;
- Assurer la disponibilité d'un système où les demandes de renseignements, les demandes d'éclaircissement, les problèmes, les préoccupations des personnes ou des groupes concernés par le Projet peuvent être reçus, examinés et résolus en temps utile ;
- Fournit aux personnes concernées des moyens de déposer une plainte ou de résoudre tout différend qui pourrait survenir pendant la mise en œuvre du Projet, sans pression ou risque de représailles ;
- S'assurer que des mesures correctives appropriées et mutuellement acceptables sont identifiées, discutées, et mises en œuvre à la satisfaction des plaignants • Éviter de recourir à des procédures judiciaires.

VI.2 Principes fondamentaux du MGP

Le mécanisme de gestion des plaintes est gouverné par les principes fondamentaux suivants.

Tableau 9 : Principes fondamentaux du MGP

Principes	Mesures d'application
Participation	- Mettre en place les organes de gestion des plaintes à différents niveaux administratifs en étroite collaboration avec les parties prenantes locales concernées afin d'en assurer le succès et l'efficacité.
Sécurité/ confidentialité	- Protéger l'anonymat des plaignants, le cas échéant ; - Assurer la confidentialité des plaintes liées aux violences sexuelles et basées sur le genre ; - Limiter au maximum, le nombre de personnes ayant accès à l'information relative à ces plaintes.
Présentation de toutes les options aux plaignants	- Adapter le MGP au contexte local et le diffuser aux groupes cibles ; - Expliquer clairement les procédures et les différents modes de dépôt de plaintes ; - Assister les personnes ayant des problèmes particuliers d'accès au MGP
Prévisibilité	- Réagir promptement à chaque plainte ; - Présenter un processus de traitement clair avec des délais pour chaque étape.
Équité	- Bénéficier d'un égal accès aux informations, aux conseils et à l'expertise nécessaires à la résolution de la plainte ; - Traiter chaque plainte par les différents organes prévus de manière cohérente et en faisant montre de respect vis-à-vis du plaignant, et sans préjuger si la plainte est fondée ou non.
Impartialité	- Veiller à l'impartialité des personnes qui gèrent le MGP et des enquêteurs recrutés pour des tâches spécifiques ; - S'assurer qu'aucune personne ayant un intérêt direct dans l'issue de l'enquête ne participe au traitement de la plainte concernée.
Transparence	- Renseigner les parties prenantes concernées sur l'évolution et les résultats du traitement.
Confidentialité	- Respect en tout temps de la confidentialité des plaignant(e)s et/ou des survivants(es).
Accessibilité	- Le MGP doit être facilement accessible à toutes les parties prenantes concernées.
Rétroactivité	- Retourner les informations aux parties prenantes sur les activités les concernant.
Approche Centrée sur les survivants(es)	- Les choix, les besoins, le consentement, la sécurité, et le bien-être des survivants(es) restent les centres pour toutes les procédures et questions ; - La prise en charge des survivants (es) de VBG sera basée sur quatre principes à savoir la confidentialité, la sécurité, le respect et la non-discrimination.
Partenariat	- S'assurer que l'assistance aux victimes est en place pour les potentiels survivants(es) ; - Des partenariats seront faits avec les services de référencement locaux pour une prise en charge holistique des survivants(es) de VBG.

Principes	Mesures d'application
Approche centrée sur le bien-être et l'intérêt supérieur de l'enfant	- Tous les principes directeurs énumérés ci-dessus s'appliquent aux enfants, y compris le droit de participer aux décisions qui les concernent. Si une décision est prise au nom d'un enfant, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être le guide principal, et le tuteur légal de l'enfant doit être associé à cette décision chaque fois que c'est possible sans exposer un enfant à des risques supplémentaires.

VI.3 Catégorie des plaintes

L'analyse du contexte d'intervention du projet HISWACA nous permet de regrouper les potentielles plaintes qui sont catégorisées comme suit.

Tableau 10 : Catégories des éventuelles plaintes

Catégories de plaintes	Descriptions et manifestations
Catégorie 1 : Gouvernance. La plainte porte sur des allégations de corruption, détournement de fonds, ou de biens dans les marchés publics.	- Corruption ; - Mauvaise gestion des ressources du projet ; - Rétention d'information/défaut de communication ; - Désinformation ; - Faible/ non implication des acteurs des ministères sectoriels ; - Non implication (exclusion) des communautés bénéficiaires ; - Mauvaise gestion des ressources, détournement ; - Conflits d'intérêts ; - Abus d'autorités et de pouvoirs ; - Choix non consensuel des représentants des parties prenantes ; - Conflit de leadership dans la mise en œuvre de certaines activités du projet ; - Acquisition de matériels inappropriés et inadaptés ; - Difficultés d'accès aux informations.
Catégorie 2 : Conflits liés aux ressources. La plainte implique toute autre déviation de buts ou procédures des projets y compris les allégations de mauvaise performance ou comportements incorrects de personnel du projet, consultants et entrepreneurs.	- Faible performance d'un employé du projet ; - Abus d'autorité ; - Achats des consciences ; - Privilégier un groupe dans le recrutement en se basant sur les facteurs subjectifs.
Catégorie 3 : Pesanteurs socio-culturelles et préoccupations liées aux genres. La plainte porte sur la perception par une communauté ou une personne qu'elle était injustement exclue de participer au projet.	- Profanation/destruction de sites culturels ; - Non-respect des us et coutumes des certaines communautés par l'équipe de recenseurs ; - Exclusion des femmes, des personnes en situation de handicap, des personnes âgées, des jeunes ; - Abus de pouvoir dans la mise en œuvre du projet.
Catégorie 4 : Conflits liés aux conditions de travail.	- Accidents de travail ; - Recrutement de la main d'œuvre locale ; - Travail des mineurs et des enfants ; - Non-respect des normes de travail ; - Harcèlement sexuel dans le cadre du travail ; - Rémunération insatisfaisantes ou retard des rémunérations ;

Catégories de plaintes	Descriptions et manifestations
	- Volume et au temps de travail ; - Refus de paiement des ouvriers par les entreprises ; - Qualité des engins sur les chantiers.
Catégorie 5 : Désagréments et nuisances. La plainte porte sur les préjudices environnementaux ou sociaux causés aux communautés par les interventions du projet.	- Restriction d'accès aux ménages, aux lieux d'habitation, aux commerces, aux infrastructures et équipements sociaux ; - Restriction d'accès aux chantiers ; - Perturbation de la circulation ; - Perturbation des activités socio-économiques ; - Pollutions et nuisances sonores et diverses ; - Destruction du matériel de travail.
Catégorie 6 : Il ne s'agit pas réellement d'une plainte, mais plutôt d'une demande de renseignements ou de précisions ou encore des doléances.	- Possibilité de recrutement de la main d'œuvre ; - Appréciation de l'intervention ; - Etc.
Catégorie 7 : Il s'agit de plaintes sensibles concernant un comportement/des abus de la part d'un employé du projet, d'un partenaire, d'un contractant ou d'une autorité locale impliquant dans le projet.	- Harcèlement sexuel ; - Abus sexuel sur une ou un mineur(e) ; - Echange ou promesse d'échange de service ou de biens contre sexe ; - Violence sur les femmes ou enfants.

VII. MISE EN PLACE DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

VII.1 Niveau de mise en place du MGP

Afin de mieux répondre aux plaintes liées à la mise en œuvre des activités du projet HISWACA, le mécanisme de gestion des plaintes sera mis en place à quatre niveaux. A chaque niveau, un comité sera mis en place. Ces comités doivent. La composition des membres de ce comité doit obligatoirement être sensible au genre et aux réalités socio-culturelles et administratives locales. Il s'agit des niveaux suivants :

1. Niveau des Agences d'exécution ;
2. Niveau régional ;
3. Niveau central ou national.

A chaque niveau, le comité de gestion des plaintes liées à la mise en œuvre des activités du projet HISWACA est constitué comme suit :

VII.2 Composition et rôles des différents niveaux du MGP

En rappelant la composition de chaque comité de gestion des plaintes, le tableau ci-dessous fait le point du rôle de chaque comité.

Tableau 11 : Composition et rôle des comités de gestion des plaintes selon le niveau

Organes	Composition et nombre	Rôles
<u>Échelle des Agences d'exécution</u> Point focal	Un point focal désigné ²	- Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; - Engager avec le/la plaignant.e une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ; - Etablir les PV ou rapports pour chaque cas clôturé ; - Informer le CRGP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées ; - Référer les plaintes liées aux VBG immédiatement à l'UGP (spécialiste VBG) qui communiquera à son tour à la Banque mondiale ; - Référer les autres plaintes au CRGP
<u>Échelle Régionale</u> Comité Régional de gestion des plaintes (CRGP)	1. Le Chef d'agence régionale de l'INS ou son représentant (Président.e) ; 2. Un cadre de l'agence régionale de l'INS (Rapporteur/trice et point focal VBG) ; 3. Une Organisation de la Société Civile des droits de l'homme (Membre) 4. Le/la responsable régional(e) du bénéficiaire en charge de l'activité de dénombrement ou d'enquête statistique (Membre) ; 5. Le/la Délégué.e Régional.e du service déconcentré sectoriel en lien avec l'objet de la plainte (MINDCAF, MINAS, MINPROFF, MINTSS...) (Membre)	- Recevoir, enregistrer et accuser réception des plaintes et/ou réclamations ; - Procéder à des investigations approfondies pour cerner tous les enjeux de la plainte ; - Faire le retour aux plaignants après examen des plaintes ; - Engager avec le plaignant une négociation pour une issue à l'amiable de la plainte ; - Etablir les PV ou rapports pour chaque cas ; - Informer le CCGP de l'état des lieux des plaintes reçues et enregistrées ; - Référer les plaintes non clôturées au CCGP ; - Référer les plaintes liées aux VBG au point focal protection contre abus sexuel/harcèlement sexuel qui communiquera immédiatement à l'UGP (spécialiste VBG) qui communiquera à son tour à la Banque mondiale, etc.
<u>Échelle Centrale ou Nationale</u> Comité Central de gestion des plaintes (CCGP)	1. Le Coordonnateur du projet HISWACA ou son représentant (Président) ; 2. La Spécialiste en Développement Social (Rapporteuse) ; 3. Le Spécialiste VBG (membre et point focal VBG) ; 4. La Spécialiste en Gestion environnementale (membre) ; 5. Le Spécialiste en sécurité (Membre) ;	- Suivre les plaintes enregistrées et la régularité de leur traitement au niveau des CRGP ; - Prendre part à certaines sessions du CRGP ; - Veiller à l'enregistrement et au traitement diligent des plaintes au niveau national ; - Evaluer la nature et le coût (au besoin) des dommages constatés ou faisant l'objet de plaintes ; - Signaler systématiquement les plaintes liées aux Abus sexuel/Harcèlement sexuel/VBG à la Banque mondiale ;

² Il reçoit les plaintes des superviseurs qui à leur tour reçoivent des contrôleurs qui eux reçoivent des chefs d'équipe

Organes	Composition et nombre	Rôles
	6. Une Organisation de la Société Civile des droits de l'homme (Membre) 7. Le responsable du suivi/évaluation (Membre)	- Documenter et archiver conséquemment le processus, assurer le renforcement des capacités des comités, leur formalisation ainsi que leur fonctionnement ; - S'assurer de l'opérationnalisation des MGP dans les activités du projet.

VIII. MISE EN ŒUVRE ET VULGARISATION DU MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES ET DES GRIEFS

VIII.1 Procédures de traitement des plaintes

La gestion des plaintes dans le cadre du projet HISWACA doit suivre les étapes suivantes :

VIII.1.1 Étape 1 : Réception et enregistrement des plaintes

Les plaintes peuvent être formulées verbalement ou par écrit (à travers le courrier, téléphone, SMS, Numéro vert, présentation physique, boîte à suggestion, etc.). Toutes les plaintes sont enregistrées officiellement dans le système de gestion des plaintes ou dans le registre des plaintes ouvert auprès des points focaux et des CGP (CRGP et CCGP) ou des points focaux désignés à cet effet. Les plaintes anonymes sont également éligibles.

Pour les plaintes sensibles liées aux EAS/HS/VBG, afin de s'assurer que les survivant(e)s se sentent à l'aise pour partager leur expérience de VBG et de VCE, elles peuvent dénoncer les cas de VBG et de VCE par divers moyens, à savoir : en ligne, par téléphone, en personne auprès du point focal ou du responsable VBG de l'UGP. Afin de garantir la sécurité et la confidentialité, les registres et les fiches liés aux VBG seront gardés de façon sécurisée et seules les personnes en charge pourront y accéder. Les incidents VBG/EAS/HS signalés doivent être déclarés au responsable VBG de l'UGP dans un délai de 24 heures

Pour les plaintes EAS/HS, il y aura un autre formulaire spécifique pour leur enregistrement car elles ne suivront pas les mêmes procédures que les autres plaintes. Elles sont transmises au point focal VBG ou au représentant de structures spécialisées en VBG, membre du MGP qui se chargera de l'enregistrement des plaintes EAS/HS. Les données confidentielles seront sauvegardées par la structure. Le comité qui gère les plaintes s'occupera de vérifier s'il existe un lien entre la plainte déposée et le projet en question.

La réception de toute plainte donne immédiatement lieu à un accusé de réception après le dépôt de sa plainte.

VIII.1.2 Étape 2 : Tri et classification des plaintes

A l'issue de la réception des plaintes, un tri est opéré par le comité / point focal en vue de déterminer le type de plainte enregistrée (sensible ou non sensible), sa validité (liée au projet ou pas) et la procédure d'examen adéquate. De même, le tri permettra de savoir si la plainte est du ressort du point focal, du CRGP ou du CCGP.

Pour ce qui est des plaintes EAS/HS, seul le responsable VBG de l'UGP aura accès à des informations confidentielles et identifiables concernant le/la plaignant(e). Seules les informations non identifiables (non personnelles) seront partagées avec l'UGP et la Banque mondiale, comme le type de cas, le lien de l'auteur présumé par rapport au projet, l'âge et le sexe du/de la survivant(e).

Les spécialistes en développement social, VBG, environnement et sécurité de l'UGP seront régulièrement informés après cette phase de tri et de classification, afin de recueillir leurs avis et suggestions, et un accusé de réception sera envoyé au requérant.

Les plaintes non sensibles seront traitées aussi bien par les points focaux et les CRGP. Quant aux plaintes sensibles, elles seront gérées au niveau central (CCGP), néanmoins la prise en charge holistique peut être faite par les Organismes de prise en charge des survivant(e)s tels que le Centre intégré des services multisectoriels (Centres médicaux, Service Social, Commissariats...).

VIII.1.3 Étape 3 : Vérification et actions

Pour chaque plainte jugée recevable, une enquête sera ouverte à propos. A cette phase, seront collectées les informations, les données et les preuves permettant d'établir la justesse et l'objectivité de la plainte et à retenir les solutions en réponse à la réclamation du/de la requérant(e).

Lorsque la plainte est jugée fondée, une proposition de solution est faite au/à la requérant(e) par le comité (pour rappel, cette disposition n'est pas valable pour les plaintes VBG/EAS/HS). Si celui-ci n'y trouve pas d'objection, la solution est mise en œuvre. Dans le cas contraire, la plainte peut être transmise du niveau départemental ou régional voire national pour réexamen et si aucune solution acceptée par le/la plaignant(e) n'est trouvée à ce niveau, ce(tte) dernier(e) peut engager la procédure judiciaire.

Toutes les ressources doivent être mobilisées pour que le règlement des plaintes et des réclamations se fasse à l'amiable.

Les plaintes VBG et les VCE adressées aux points focaux seront transmises par ces derniers au spécialiste VBG de l'UGP pour traitement.

Si la plainte est déposée auprès du point focal, ou du CGP par un/e survivant(e) et que le cas nécessite une prise en charge (médicale, psychosociale, etc.), le/la plaignant(e) sera

directement référé(e) au spécialiste VBG pour recevoir des services de soutien pendant que le CRGP mènent parallèlement une enquête sur la plainte.

VIII.1.4 Étape 4 : Suivi & évaluation et rapportage

Les plaintes sont enregistrées systématiquement dans une base de données (registre) pour faciliter le suivi. De même, un rapport trimestriel sur l'état de traitement des plaintes sera produit par les Spécialistes Sauvegarde de l'UGP. Ces rapports seront produits à partir des données de suivi des activités de chaque comité de gestion des plaintes ainsi que les rapports produits par ces derniers par rapport à chaque cas. Le rapport trimestriel va contenir le nombre de plaintes, la typologie des plaintes, le temps de traitement, la résolution si elle a été acceptée ou non.

Seules les informations non identifiables sur les survivant.e.s peuvent figurer dans les rapports. Dans le cas où la plainte est liée au projet, il est indiqué si la/le survivante a reçu des services et la durée de traitement de la plainte en question.

En ce qui concerne les plaintes liées aux VBG, elles seront conservées au niveau du responsable VBG de l'UGP qui enregistré la plainte, dans un espace verrouillable pour garantir la confidentialité.

Toutes les plaintes concernant les VBG et les VCE doivent être immédiatement signalées à l'équipe spéciale de la Banque mondiale par le spécialiste des questions VBG de l'UGP.

Il faut noter que pour ces plaintes sensibles liées aux VBG/EAS/HS, des protocoles séparés seront élaborés pour assurer que :

La Banque mondiale soit immédiatement informée de ces plaintes avec les informations suivantes :

- a) date de l'incident, date du rapport de l'incident, âge/sexe/genre du/de la survivant(e), âge/sexe/employeur de l'auteur présumé, si le/la survivant(e) a déclaré que l'incident était lié au projet, ainsi que les services offerts et acceptés/reçus par le/la survivant(e) ;
- b) le survivant/la survivante soit immédiatement référée aux services de base (médicaux, psychosociaux, et si possible et s'il/elle le souhaite, légaux) ;
- c) la confidentialité et les principes directeurs pour assurer que les procédures soient centrées sur le survivant/la survivante sont respectés à toutes les étapes du processus/accompagnement des survivant(e)s.

En plus de ces données recueillies auprès des différents comités et point focaux, des entretiens seront menés auprès des différentes parties prenantes voire les plaignant(es) pour recueillir leur avis sur le fonctionnement des mécanismes mis en place.

VIII.1.5 Étape 5 : Délai de traitement

Au niveau des points focaux et des CRGP, le délai maximal pour traiter les plaintes ne doit pas excéder **dix (10) jours**. Ce délai comprend le délai nécessaire pour l'envoi d'un accusé de réception au plaignant au plus tard 48 heures, pour l'évaluation de la recevabilité et pour la proposition d'une solution au plaignant. Lorsque les solutions proposées ne conviennent pas au/à la plaignant(e), ce(tte) dernière a le droit de saisir le niveau supérieur (CCGP).

Dès réception, le CCGP dispose d'un délai de huit (08) jours pour faire un retour au/à la plaignant(e). Si le/la plaignant(e) demeure insatisfait(e) à cette étape, l'UGP prendra la plainte en main et elle a un délai maximum de cinq (05) jours pour solutionner. En cas de non-satisfaction du/de la plaignant(e), il est libre de saisir l'instance judiciaire.

Pour ce qui est des plaintes sensibles, elles nécessiteront parfois la mobilisation d'autres ressources (compétences externes) et un temps suffisant pour les investigations ; ainsi, l'instance saisie en premier ressort (point focal, ou CRGP) doit immédiatement saisir CCGP qui en concertation avec l'UGP et la Banque mondiale doit tout mettre en œuvre pour que le délai maximum de traitement de ces plaintes n'excède pas les huit (08) semaines à compter de leur date de réception.

En cas de force majeure et que les délais totaux dépassent les huit (08) semaines, le/la plaignant(e) doit en être informée et un nouveau délai fixé.

VIII.1.6 Étape 6 : Clôture de la plainte

Toutes plaintes résolues sont clôturées à travers un formulaire cosigné par le président du comité de gestion, le/la/les plaignant(s) en (03) trois exemplaires. Une copie du formulaire signée est remise au/à la plaignant(e), une autre, archivée au niveau du comité ayant conduit le processus, et la dernière copie, transmise au CCGP pour archivage (physique et électronique).

Cette clôture de la plainte doit intervenir au bout de cinq (05) jours ouvrables à compter de la date de mise en œuvre de la résolution.

Pour les plaintes liées aux EAS/HS/VBG, elles seront clôturées à la fin de la mise en œuvre du plan d'action établi conjointement avec le ou la survivant(e) et avec son consentement et après le suivi et l'évaluation de satisfaction des besoins de la survivante.

De même, les plaintes pour lesquelles le/la requérant(e) a choisi d'engager la procédure judiciaire, feront l'objet de clôture au niveau du projet, pour indiquer que toutes les tentatives de règlement à l'amiable ont été épuisées.

VIII.1.7 Étape 7 : Règlement judiciaire

Lorsque le/la plaignant(e) n'est pas satisfait(e) de la résolution à l'amiable proposée par le comité, ce/cette dernier(e) peut à tout moment recourir au traitement judiciaire. Toutes les dispositions doivent être prises pour favoriser le règlement à l'amiable des plaintes à travers le mécanisme mis en place à cet effet (sauf les plaintes liées aux VBG/EAS/HS), mais les plaignant(e)s sont libres d'entamer la procédure judiciaire s'ils/elles le souhaitent. Cela se fera toujours avec le consentement éclairé de la/du plaignant/e. Ainsi, les plaignant(e)s doivent être informé(e)s de l'option de recours à la justice.

VIII.1.8 Étape 8 : Archivage

Le projet mettra en place un système d'archivage physique et/ou électronique centralisé au niveau de UGP via le Comité Central de Gestion des Plaintes (CCGP) pour le classement des plaintes. Toutes les pièces justificatives établies dans le processus de règlement seront consignées dans chaque dossier constitué au nom des plaignants.

Pour un bon archivage, un dossier individuel sera créé pour chaque requérant et comportera le formulaire de plainte, le formulaire de clôture, les PV issus des sorties de vérification, les états de paiement (si le requérant a obtenu à terme une compensation financière), et toute pièce rentrant dans le cadre de la gestion de la plainte.

Ces archives seront gérées au niveau de chaque comité par un responsable désigné.

VIII.1.9 Gestion des plaintes provenant de groupes autochtones

La gestion des plaintes provenant de groupes autochtones sera Adapter non seulement aux handicaps d'accès, mais aussi aux réalités socio-culturelles spécifiques. Il se fera à travers :

- La désignation des "relais autochtones" formés comme points de contact privilégiés ;
- La garantie de l'anonymat dans les communautés où tout se sait ;
- L'utilisation des interprètes formés à la traduction culturelle ;
- Le respecter les cycles saisonniers et rituels pour les consultations et réponses ;
- Utiliser des lieux culturellement acceptés (sites culturels, cases communautaires) ;
- Circuit Adapté de dépôt et traitement : Via Relais Autochtone Désigné (formation spécifique)
 - Via le chef traditionnel/conseil des Anciens ;
 - Via ONG Partenaire (ex: REPALEAC, APED) voir Tableau 4 ;
 - Via crieur du village (pour alerte collective) ;

VIII.2 Canaux de soumission des plaintes ou voies de signalement

Comme annoncé ci-haut, divers canaux de communication seront mis sur place pour permettre aux parties prenantes et bénéficiaires d'adresser/déposer leurs plaintes.

Organigramme du Mécanisme de gestion des plaintes

Tableau 12 : Canaux de soumission des plaintes ou voies de signalement

Niveau	Canaux de soumission des plaintes
Comité Central de gestion des plaintes (CCGP)	– Courrier formel : Lieu – Appel téléphonique et envoi d'un SMS : Numéro vert – Boîte à suggestion : Lieu – Courriel/message électronique : hiswaca.cmr@gmail.com
Comité Régional de gestion des plaintes (CRGP)	– Courrier formel : Lieu – Appel téléphonique et envoi d'un SMS : Numéro vert – Boîte à suggestion : Lieu – Courriel/message électronique : hiswaca.cmr@gmail.com
Niveaux local	– Courrier formel : Lieu – Appel téléphonique et envoi d'un SMS : Numéro vert – Courriel/message électronique : hiswaca.cmr@gmail.com

VIII.3 Renforcement des capacités des Comités de Gestion des Plaintes

Afin d'assurer le bon fonctionnement du mécanisme de gestion des plaintes sur le terrain, des outils/matériels de travail nécessaires seront mis à la disposition de chaque comité de gestion des plaintes. Les membres des comités de gestion des plaintes seront formés et suivis régulièrement.

VIII.4 Vulgarisation du MGP

Une bonne opérationnalisation et la réussite du MGP passent impérativement par sa connaissance par les parties prenantes et les bénéficiaires. Pour ce faire, toutes les informations portant sur les procédés et procédures du MGP doivent être largement partagées avec les communautés dans les zones d'intervention du projet et auprès du public cible.

Pour le projet HISWACA, les canaux ci-après seront utilisés afin de permettre à tous les acteurs et à tous les niveaux de bien connaître ces mécanismes en vue de les utiliser en cas de besoin.

Au niveau Central ou National : les brochures, dépliants, tracts et affiches seront produits (français et anglais) et disponibles (support papier et électronique) et affichés au niveau de CCGP, INS et des Ministères sectoriels. Les versions électroniques de ces documents seront mises en ligne sur le Site web de l'UGP, de l'INS et des Ministères sectoriels. Des communications seront également diffusées sur les antennes de la radio/télévision nationale

et celles privées. En plus de ces canaux, des réunions d'information et de communication seront organisées régulièrement entre les membres de CCGP, UGP et les parties prenantes.

Au niveau Régional : les brochures, dépliants, tracts et affiches (français et anglais) seront disponibles (support papier et électronique) au niveau de CRGP et les délégations régionales des Ministères sectoriels. Des affiches seront postées au niveau des agences régionales de l'INS, des délégations régionales des Ministères sectoriels, ONG de prise en charge VBG, etc.

L'antenne régionale de la radio nationale et les radios communautaires seront mises en contribution pour informer et sensibiliser la population du projet HISWACA, de l'existence du MGP et des procédés/procédures de son fonctionnement.

Des réunions d'information et de communication seront régulièrement organisées entre les membres de CRGP et les parties prenantes régionales.

Au niveau local (agences d'exécution): les brochures, dépliants, flyers et affiches (français et anglais) seront disponibles (support papier et électronique), etc.

VIII.5 Suivi-évaluation des performances du MGP

Le suivi-évaluation du MGP vise à apprécier globalement les performances du mécanisme à travers des indicateurs qui serviront de baromètre social du Projet. A travers le feed-back des communautés et autres parties prenantes exprimé au travers des plaintes et recommandations, le Projet pourra faire des réajustements et mises à jour du dispositif actuel.

Au rang des indicateurs identifiés nous pouvons citer :

- Le nombre de plaintes enregistrées ;
- Le nombre de plaintes clôturées ;
- Le nombre de structures de référencement des plaintes VBG/VCE opérationnelles ;
- Le nombre de plaintes VBG/VCE enregistrées ;
- Le nombre de survivantes référées et prises en charge ;
- Le nombre de plaintes VBG/VCE clôturées ;
- Les principales causes de plaintes ;
- Le taux de satisfaction des plaignants enregistrés.

Les rapports trimestriels feront ressortir les activités de gestion des plaintes, feront ainsi ressortir les performances de ce mécanisme tout en mentionnant des recommandations structurelles et opérationnelles.

IX. BUDGET PREVISIONNEL DU PMPP ET DU MGP

Tableau 13 : Budget prévisionnel PMPP et du MGP

N°	Activités	Qté	Coût Unitaire (FCFA)	Coût total (FCFA)	Observations
I	Plan de Mobilisation des parties prenantes				
1.1	Ateliers régionaux pour présentation et d'éventuel mise à jour des instruments spécifiques	10	6 000 000	60 000 000	Après l'approbation dudit document par la banque mondiale
1.2	Atelier National de validation du PMPP	1	7 000 000	7 000 000	Après l'approbation dudit document par la banque mondiale, un atelier sera organisé pour une validation officielle et la mise en œuvre
1.3	Atelier National de dissémination des instruments de Sauvegarde Environnementale Sociale, VBG et sécurité) aux parties prenantes	2	5 000 000	10 000 000	Atelier de 2 jours pour l'UGP et INS. Un autre pour les sectorielles et autres parties prenantes
1.4	Renforcement des capacités des experts sauvegardes des entreprises de construction sur les instruments de Sauvegarde Environnementale Sociale, Genre, VBG et sécurité) et leurs suivi	3	7 000 000	21 000 000	Formation des experts sauvegardes des différents sous-projets de construction un atelier regroupe les experts sauvegardes de 03 ou 04 régions
1.5	Campagne de sensibilisation dans les médias (radios et télévision) sur les activités d'HISWACA				Cette campagne doit toucher toutes les régions Pour mémoire (PM) dans le MGP
1.6	Ateliers d'information des parties prenante sur l'évolution des activités d'HISWACA	2	8 000 000	16 000 000	Ateliers d'information des parties prenante à mi-parcours et juste avant la fin du projet
1.7	Sensibilisation et information des leaders des communautés autochtones sur le droit et l'intérêt à être recensé	1	5 000 000	5 000 000	01 sensibilisation avec les leaders des peuples autochtones
1.8	Consultations approfondies distinctes sur le recensement avec les groupes autochtones	2	5 000 000	10 000 000	02 consultations dans 02 zones où nous avons plus de peuple autochtones
1.9	Consultations approfondies avec les communautés et individus qui seront survolés par des drones	3	5 000 000	15 000 000	03 zones à risque (Sud-Ouest, Nord-Ouest et Extrême Nord)
Total PMPP				144 000 000	
II.	MECANISME DE GESTION DES PLAINTES				
2.1	Mise en place et formation des comités de gestion des plaintes				
	Formation des PF, CCGP, CRGP de Yaoundé				55 personnes dans la ville de Yaoundé
	Transport des participants	110	10 000	1 100 000	

N°	Activités	Qté	Coût Unitaire (FCFA)	Coût total (FCFA)	Observations
	Pause-café	110	7 500	825 000	
	Pause déjeuner	110	10 000	1 100 000	
	Location de la salle	2	400 000	800 000	
	Eau en salle	110	1 500	165 000	
	Formation des CRGP des 9 autres régions				
	Transport des participants	270	10 000	2 700 000	15 personnes par région*9 régions*2jours
	Pause-café	270	5 000	1 350 000	
	Pause déjeuner	270	9 000	2 430 000	
	Location de la salle	18	150 000	2 700 000	
	Eau en salle	270	1 000	270 000	
	Transport des formateurs pour 7 régions (EST, Littorale, Sud, Ouest, Nord-ouest, Sud-ouest, Nord)	28	40 000	1 120 000	Équipe ES (04) doivent former les CRGP dans les régions
	Billet d'avion allée retours des formateurs ((équipe ES UGP) pour 2 régions Maroua et Ngaoundéré)	4	350 000	1 400 000	
	Frais de mission des formateurs	108	70 000	7 560 000	
Sous total 2.1				23 520 000	
2.2	Équipement des CGP				
	Achat des cahiers registres pour les CGP	51	6 000	306 000	
	Boîtes à suggestions	51	25 000	1 275 000	
	Achat des téléphones au CGP et points focaux	51	25 000	1 275 000	
Sous total 2.2				2 856 000	
2.3	Communication/information sur le MGP				
	Supports de communication sur le mécanisme de règlement des plaintes (affiches, brochures, Tracks, etc.)	1	7 000 000	7 000 000	
	Mise en place du numéro vert	FF	20 000 000	20 000 000	
	Diffusion et vulgarisation du MGP dans les médias (Radios et Télévisions)	FF	5 000 000	5 000 000	Budgétisé dans la communication
	Crédit de communication	51	400 000	20 400 000	100000 par an par comité sur 4 ans (11 CGP et 40 agences d'exécution
Sous total 2.3				52 400 000	
2.4	Opérationnalisation et suivi des CGP				
	Fonctionnement du comité MGP (Fournitures, appui logistique, réunions, production des rapports, etc.)	51	300 000	15 300 000	
	Vérifications de terrain ou investigations	1	20 000 000	20 000 000	un forfait de 5million par an

N°	Activités	Qté	Coût Unitaire (FCFA)	Coût total (FCFA)	Observations
	Missions de supervision de la mise en œuvre du MGP de la part de l'UGP/CCGP, vérifications/investigations terrain	216	70 000	15 120 000	02 missions par an pour 09 régions pour 4 ans restant (2*09*4) *3jours
Sous total 2.4				50 420 000	
Total MGP				129 196 000	
TOTAUX				273 196 000	

X. CONCLUSION

Le présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes met en avant les activités phares de mobilisation, identifie les parties prenantes, propose des stratégies de communication ainsi que des mécanismes de gestion et de traitement des plaintes liées aux activités du projet HISWACA.

.

XI. ANNEXES

Annexe 1 : Récapitulatif des consultations

Partie prenante (groupe ou individu)	Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action(s) de suivi/Prochaines étapes	Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi
Ministères - Ministère de la Justice - Ministère du Travail et de la Sécurité Sociale - Ministère de l'Économie, de la Planification et de l'Aménagement du Territoire - Ministère de l'Éducation de Base - Direction Générale de la Sécurité Nationale - Ministère de l'Éducation Secondaire - Ministère de la Défense - Ministère des Travaux Publics - Institut National des Statistiques - Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle Ministère des Postes et Télécommunication Banque mondiale	08 mai 2023	Présentation du Projet HISWACA-SOP2 Présentation du plan d'engagement environnemental et social du Projet Échanges et recommandations Les échanges ont principalement porté sur l'implication des administrations dans la mise en œuvre du Projet	- Les participants ont été tous amplement briefés sur le Projet, son objectif de développement, son importance et les enjeux pour le développement du système statistique du Cameroun et des pays de la sous-région. - Elles ont aussi été sensibilisées sur le fait que Programme Statistique sous régional améliorera effectivement la production de statistiques fiable pouvant aider nos gouvernants à une prise de décision plus objective et rationnelle. - Finaliser le document de Projet, avec l'implication de l'ensemble des structures responsables pour sa mise en œuvre. - Finaliser et valider les activités à retenir dans le cadre du Projet, ainsi que les éléments de maturité. Organiser les rencontres spécifiques autour de chaque activité, dans le cadre de concertations entre les responsables d'activités et les parties prenantes.	Des plaidoyers seront organisés par la Direction Générale de l'INSEED pour une couverture des provinces restantes	
Peuples Autochtones Représentants d'association et d'ONG : - FAIRMED - APED - REPALEAC ASBADJA	11 mai 2023	- Présentation du Projet HISWACASOP2 - Présentation du plan d'engagement environnemental et social du Projet - Échanges et recommandations Les échanges ont principalement porté sur l'implication des Populations Autochtones, en l'occurrence les Bakas dans l'exécution du Projet	- Les participants ont été tous amplement briefés sur le Projet, son objectif de développement, son importance et les enjeux pour le développement du système statistique du Cameroun et des pays de la sous-région. - Ils ont aussi été sensibilisés sur le fait que le Programme Statistique sous régional améliorera effectivement la production de statistiques fiables pouvant aider nos		

Partie prenante (groupe ou individu)	Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action(s) de suivi/Processus	Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi
			gouvernants à une prise de décision plus objective et rationnelle. • Nombre encore inconnu des populations Baka au Cameroun.		
• Experts de la CAA • Les points focaux et responsables de mise en œuvre des activités du projet (MINEFOP, MINESUP, MINPROFF, MINMIDT, MINT, MINEDUB, INC, INS, MINJEC, BUCREP, MINJUSTICE, MINAS, INS, MINFOPRA, MINAT, MINMAP, MINEPAT, MINEPDED, MINEE, MINEPIA, MINFOF, MINDCAF MINDEVEL, MINPMEESA MINH DU, MINTOUL, MINCOM, MINPOSTEL, MINDEF MINPMEESA, etc.)	14 au 16 octobre 2025	Les Présentations ont portées sur : • le projet et ses composantes ; • le rôle de chaque spécialiste de l'UGP ; • le cadre environnemental et social de la Banque mondiale ; • les exigences environnementales et sécuritaires du projet HISWACA ; • les instruments déjà élaborés et ceux en cours d'élaboration, ainsi que les exigences sociales du projet ; • une présentation sur les violences basées sur le genre (VBG) ; • les modèles de TDR pour les ateliers, le recrutement des consultants et les voyages d'étude ; • une présentation sur les normes budgétaires applicables au projet (en attente de la non-objection de la BM) ; • une présentation sur l'élaboration du PTBA ; A quel niveau se situe exactement la prise en compte des VBG. Comment se passe le code de bonne conduite ?	Plusieurs points importants ont suscité les débats et les échanges au cours des dits travaux, - La nécessité pour les administrations de bénéficier des financements directs pour conduire des projets retenus dans HISWACA. À cette question, il a été dit que l'administration ne perçoit pas de fonds. Toutefois, elle prend attache avec l'INS pour un accompagnement et que les fonds seront juste mis à disposition pour financer les services de l'activité comme la collecte avec l'appui technique de l'INS ; - Un dispositif de contrôle de la fraude est mis en place par la Banque Mondiale pour toute maladresse possible ; - Que tous les agents d'exécution s'assurent de la probité des dépenses budgétiser dans les TDRs ; - Des explications ont été données sur le concept de non objection et seul le Directeur des Opérations peut communiquer les activités qui ont reçu une non objection. Il a dit mettre systématiquement le responsable de ladite activité en copie dès réception de la BM. La prise en compte des Violences Basées sur le Genre (VBG) est intégrée dès la conception des Termes de Référence (TDR) et maintenue tout au long de l'exécution des activités, afin d'assurer la prévention, la protection et une réponse appropriée aux VBG. La Banque dispose déjà d'un code de bonne conduite qui encadre les comportements attendus et promeut l'éthique, le respect et la responsabilité dans l'exercice des activités.		

Partie prenante (groupe ou individu)	Dates des consultations	Synthèse du retour d'information	Réponse de l'équipe de mise en œuvre du projet	Action(s) de suivi/Prochaines étapes	Calendrier/Date d'achèvement des actions de suivi
		Comment se passe le suivi du dossier de paiement ? Élaboration du budget Quel est le coût d'un Homme/Jour	Le suivi des dossiers de paiement peut se faire en temps réel au niveau de la Banque. Le partenaire assure ce suivi directement auprès de l'institution bancaire. En cas d'irrégularité ou de pièce manquante dans le dossier, la CCA prend contact avec le Responsable Administratif et Financier (RAF) afin de l'en informer. Un délai, généralement de 48 heures, est alors accordé pour compléter les documents requis. Il est essentiel de s'assurer que les besoins exprimés sont en adéquation avec la nature de l'activité prévue. Par exemple, dans le cadre de l'organisation d'un atelier ne nécessitant pas l'usage de clés USB, il serait incohérent d'inclure leur acquisition dans le budget. Ce type d'incohérence peut entraîner le rejet des Termes de Référence (TDR). Une vérification rigoureuse de la cohérence entre les besoins, les objectifs de l'activité et les éléments budgétaires est donc indispensable. Le coût d'un homme/jour varie selon l'activité, le niveau de compétence requis et le profil de l'intervenant, etc. Il n'existe donc pas de tarif unique.		

Annexe 2 : Fiche de plaintes

FICHE DE PLAINTE	
Date :	
Région:	
Département:	
Ville/village:	
Quartier :	
Dossier N°	
Nom et prénom (s) du plaignant/demandeur d'information :	
Numéro Tel:	
Nature du préjudice objet de la plainte / informations sollicitées (description):	
Noms et Signature du responsable de réception de la plainte	

NB : Le cas échéant, les photos, documents, ou autres justificatifs sont à inclure en pièce jointe.

Annexe 3 : Registre des plaintes non VBG

REGISTRE DES PLAINTES NON VBG												
No du dossier	Date de réception de la plainte	Type de plainte	Nom de la personne recevant la plainte	Mode de soumission de la plainte a été reçue	Nom et contact du plaignant (si connus)	Sexe	Contenu de la réclamation (inclure toutes les plaintes, suggestions, demandes de renseignements)	La réception de la plainte a-t-elle été confirmée au plaignant? (O / N - si oui, indiquez la date, la méthode de communication et par qui)	Date de décision prévue	Résultat de la décision (inclure les noms des participants et la date de la décision)	La décision a-t-elle été communiquée au plaignant? O / N Si oui, indiquez quand, par qui et par quel moyen de communication	Le plaignant fait-il satisfait de la décision? O / N Énoncez la décision. Si non, expliquez pourquoi et si vous le savez, poursuivra-t-il la procédure d'appel.

Annexe 4 : Tableau de suivi du traitement de la plainte

N° de plainte	Transmission au service concerne (Oui/non, indiquant le service et la personne Contact)	Date de traitement Prévue	Accusé de réception de la plainte au réclamant (oui/non)	Plainte résolue (oui / non) et date	Retour d'information au plaignant sur le traitement de la plainte (oui/non) et date